

REGULAMIN

ŚWIADCZENIA PRZEZ SPÓŁDZIELNIĘ MIESZKANIOWĄ „RADOGOSZCZ – WSCHÓD” W ŁODZI USŁUG W SIECI TELEWIZJI KABLOWEJ I INTERNETOWEJ

I. Postanowienia ogólne

§ 1

1. Regulamin określa zasady świadczenia na rzecz Abonentów przez Spółdzielnię Mieszkaniową „Radogoszcz – Wschód” usług telekomunikacyjnych w sieci telewizji kablowej i Internetowej. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:
 - a) „Sieć” – sieć telewizji kablowej i Internetu zarządzaną przez Operatora, za pomocą której Operator świadczy usługi telekomunikacyjne;
 - b) „Operator” – Spółdzielnię Mieszkaniową „Radogoszcz – Wschód” z siedzibą w Łodzi wykonującą działalność w zakresie świadczenia usług telekomunikacyjnych;
 - c) „Abonent” – użytkownika Sieci będącego osobą fizyczną, osobą prawną bądź jednostką nieposiadającą osobowości prawnej, mającą tytuł prawny do użytkowania lokalu w zasobach Operatora;
 - d) „Umowa” – umowa abonencka podpisana pomiędzy Abonentem a Operatorem, która jest podstawą do korzystania z usługi Operatora;
 - e) „Opłata abonamentowa” - stała opłata ponoszona przez Abonenta w okresie rozliczeniowym z tytułu dostępu do Sieci i korzystania z usług Operatora, z wyłączeniem usług serwisowych dodatkowo płatnych oraz innych usług, za które zgodnie z Cennikiem operatorowi przysługuje odrębna opłata;
 - f) Pakiet – zdefiniowany i oferowany przez Operatora określony w Umowie lub Cenniku zestaw parametrów charakteryzujących Usługę;
 - g) „Biling” – zestawienie połączeń nawiązanych przez Abonenta podczas korzystania z Usługi w okresie rozliczeniowym;
 - a) „Połączenia” – połączenia telefoniczne nawiązane przez Abonenta rozliczane wg. Bilingu;
 - b) „Okres rozliczeniowy” - okres od pierwszego do ostatniego dnia miesiąca kalendarzowego, przy czym pierwszy okres rozliczeniowy trwa od dnia rozpoczęcia świadczenia Usługi do końca następnego pełnego miesiąca kalendarzowego;
 - c) „Regulamin” – niniejszy Regulamin;
 - d) „Rozliczenie miesięczne kosztów telefonicznych” – kwota należna Operatorowi obejmująca Abonament wraz z kwotą opłat telefonicznych za ostatniego okresu rozliczeniowego;
 - e) „Telefon” – telefon Abonenta z wybieraniem tonowym;
 - f) „Usterka” – techniczna wada obniżająca jakość świadczonych usług sieciowych;
 - g) „Awaria” – uszkodzenie całkowicie uniemożliwiające świadczenie usług przez Operatora.
Z wyłączeniem przerw spowodowanych koniecznością przeprowadzenia prac konserwacyjnych oraz przerw wynikających z działania siły wyższej;
 - h) „Konserwator” – osoba legitymująca się identyfikatorem i zaświadczeniem wydanym przez Operatora, uprawnioną do prowadzenia prac związanych z realizacją usługi transmisji danych;
 - i) „Urządzenia” – zainstalowane kable, zwrotnice, filtry oraz modemy kablowe umożliwiające korzystanie z usługi;
 - j) „Urządzenie dostępne” - urządzenie przeznaczone do podłączenia bezpośrednio lub pośrednio do zakończeń sieci umożliwiające Abonentowi korzystanie z Usług dostępnych za pośrednictwem Sieci, w szczególności takie jak dekodery z kartą, modem;
 - k) „Usługa/usługi” - jedna lub więcej z usług wymienionych w § 5 Regulaminu świadczonych przez Operatora Abonentowi na podstawie Umowy;
 - l) „Usługa serwisowa” – usługa świadczona przez Operatora obejmująca: konserwację przyłącza, naprawy drobnej usterki, usunięcie usterki/awarii powstałej z winy Abonenta, lub w wyniku dewastacji bądź ingerencji w sieć przez Abonenta, strojenie odbiornika.
 - m) „Usługa internetowa” – usługa polegająca na stałym i nieograniczonym czasowo przyłączeniu Gniazda abonenckiego do Sieci w celu zapewnienia dostępu do Internetu, stron WWW i skrzynki pocztowej;
 - n) „Terminal abonencki” – komputer lub inne urządzenie służące do korzystania z usługi transmisji danych;

- o) „Gniazdo abonenckie” – urządzenie stanowiące zakończenie sieci Operatora, zainstalowane w lokalu Abonenta, umożliwiające połączenie modemu do sieci”;
- p) „Usługa telefonii internetowej” - usługa realizowana poprzez Internet zapewniająca realizację połączeń telefonicznych miejscowych, strefowych, międzystrefowych, międzynarodowych oraz połączeń do sieci komórkowych wraz z dodatkowymi usługami związanymi z wykorzystaniem transmisji danych i sieci Internet;
- q) „Zakończenie sieci” - fizyczny punkt, w którym abonent otrzymuje dostęp do publicznej sieci telekomunikacyjnej.

II. Warunki zawarcia Umowy

§ 2

1. Zamawiający zgłasza Operatorowi pisemnie lub ustnie zamówienie na usługę.
2. Na złożone zamówienie Operator udziela Zamawiającemu pisemnej lub ustnej odpowiedzi w terminie nie dłuższym niż 21 dni roboczych od momentu złożenia Zamówienia, informując Zamawiającego o istnieniu możliwości technicznych realizacji Umowy. Potwierdzenie przyjęcia Zamówienia dostarczone zostanie w formie pisemnej.

§ 3

1. Operator zastrzega sobie prawo do nie zawarcia Umowy z Zamawiającym jeżeli Zamawiający zalega z zapłatą na rzecz Operatora z jakimikolwiek opłatami lub w wyniku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej dokonanej na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych; dostawca usług powiadamia użytkownika końcowego o wystąpieniu takiego zastrzeżenia.
2. Operator zastrzega sobie prawo do nie zawarcia Umowy z Zamawiającym, w przypadku łamania przez Zamawiającego umów lub regulaminów innych usług świadczonych przez Operatora.
3. W celu zawarcia umowy Zamawiający zobowiązany jest przedstawić dokument potwierdzający jego tożsamość.
4. Zamawiający ponosi odpowiedzialność za szkody Operatora powstałe wskutek nieprawdziwości oświadczeń, o których mowa w poprzednim ustępie oraz wskutek nie zapewnienia możliwości instalacji lub funkcjonowania przyłącza lub Urządzenia dostępowego w czasie trwania Umowy.
5. W imieniu Operatora Umowę zawiera osoba upoważniona, na podstawie pisemnego pełnomocnictwa. Zamawiający może zawrzeć umowę osobiście lub przez osobę upoważnioną przez niego na podstawie pisemnego pełnomocnictwa.
6. W imieniu osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nie posiadającej osobowości prawnej umowę mogą zawrzeć osoby upoważnione do reprezentacji według właściwych rejestrów lub ewidencji albo ich pełnomocnicy.

III. Zasady przyłączenia do sieci

§ 4

1. Po podpisaniu umowy oraz wniesieniu przez Abonenta opłat zgodnych z obowiązującym Cennikiem Operator zobowiązany jest udostępnić Abonentowi urządzenie dostępowe w terminie umożliwiającym rozpoczęcie świadczenia Usług zgodnie z umową.
2. Abonent podpisując Umowę wyraża zgodę na instalację urządzeń niezbędnych do korzystania z usług świadczonych przez Operatora w lokalu, do którego posiada tytuł prawny.
3. Wyrażenie przez Abonenta zgody na instalację urządzeń oznacza m.in. zgodę na poprowadzenie kabla, przewiercenie niezbędnych otworów w ustalonych miejscach w lokalu oraz zamontowanie odpowiedniego wyposażenia, w sposób wskazany przez Konserwatora. Kable powinny być prowadzone możliwie najkrótszą drogą do wskazanego przez Abonenta miejsca, w sposób uzgodniony z Konserwatorem. Abonent jest zobowiązany przygotować w lokalu drogę poprowadzenia kabla w taki sposób, aby Konserwator mógł wykonać instalację w możliwie najkrótszym czasie. Konserwator nie jest zobowiązany do przestawiania mebli oraz innych urządzeń i wyposażenia lokalu oraz dokonywania innych podobnych czynności podczas instalacji Urządzeń. Operator odpowiada za ewentualne szkody powstałe w czasie prowadzenia czynności instalacyjnych.

4. Podczas montażu instalacji lokalu powinien być obecny Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
5. Osoby dokonujące instalacji urządzeń nie są zobowiązane do jakichkolwiek czynności związanych z obsługą lub naprawą należących do Abonenta urządzeń (komputerów, modemów, telewizorów, odbiorników radiowych, telefonów, etc.).
6. W przypadku, gdy montaż Urządzenia wymaga ułożenia w lokalu przewodów o długości powyżej 10 mb, Operator jest uprawniony do pobierania opłaty zgodnie z Cennikiem.
7. Granicą odpowiedzialności za jakość sygnału jest Zakończenie sieci.

IV. Świadczenie Usług

§ 5

W ramach umowy Operator świadczy następujące Usługi:

1. Usługa transferu połączeń telefonicznych do stacjonarnych oraz komórkowych sieci telefonicznych krajowych i zagranicznych oraz połączenia lokalne realizowane pomiędzy Abonentami w Sieci Operatora o parametrach określonych w Cenniku, Regulaminie, regulaminach promocji oraz Umowie;
2. Usługa dostępu do sieci Internet o parametrach określonych w Cenniku, Regulaminie, regulaminach promocji oraz Umowie;
3. Usługa telewizyjna dająca możliwość odbioru programów telewizyjnych i radiowych w postaci cyfrowej albo cyfrowej i analogowej za pośrednictwem Sieci i urządzenia dostępowego o parametrach określonych w Cenniku, Regulaminie, regulaminach promocji oraz Umowie.

§ 6

1. Operator świadczy usługi telekomunikacyjne w ramach istniejących możliwości technicznych, w przypadku usług dostępu do sieci Internet – o jakości zależnej od przepustowości i stabilności łączny internetowych Abonenta.
2. Operator gwarantuje prawidłowe świadczenie usług pod warunkiem stosowania przez Abonentów właściwie skonfigurowanych bądź zestrojonych Terminali abonenckich.
3. W przypadku usług transferu połączeń telefonicznych Operator zapewnia połączenia z numerami alarmowymi i nie wprowadza ograniczeń w kierowaniu połączeń na te numery. Operator gromadzi dane o lokalizacji urządzenia, z którego wykonywane jest połączenie. Z uwagi na charakter sieci Operatora (sieć kablowa - modemy kablowe), lokalizacja ta pokrywa się z adresem Zakończenia sieci, chyba że abonent niezgodnie z regulaminem udostępni swoje urządzenie innemu abonentowi z sieci Operatora.
4. Ograniczenia w dostępie do korzystania z usług mogą wynikać z:
 - a) parametrów technicznych telekomunikacyjnego urządzenia dostępowego;
 - b) warunków transmisji w Sieci Operatora w miejscu korzystania z usług przez Abonenta
 - c) zmiany konfiguracji telekomunikacyjnego urządzenia dostępowego przez Abonenta,
 - d) decyzji dostawców usług i aplikacji w sieciach innych operatorów,
 - e) środków technicznych podejmowanych przez Operatora w celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności Sieci.
5. W przypadku usług transferu połączeń telefonicznych, z uwagi na specyfikę działania Usługi mogą zaistnieć:
 - a) nieznaczne opóźnienia oraz chwilowe spadki jakości realizowanych połączeń wynikające ze specyfiki działania sieci Internet oraz procesów kompresji i dekompresji sygnałów wysyłanych i odbieranych przez Abonenta;
 - b) przerwy i zakłócenia powstałe wskutek wadliwego działania łącz innych operatorów lub awarii zasilania energetycznego linii kablowej zasilającej budynek. Połączenia, których takie efekty występują nie podlegają reklamacji;
 - c) brak możliwości zrealizowania połączeń na numery alarmowe (997, 998, 999, 112 i inne).
6. W przypadku Usług telewizyjnych Operator nie ponosi odpowiedzialności w jakichkolwiek sprawach programowych. Wszelkie roszczenia z tego tytułu Abonent może kierować wyłącznie do nadawcy sygnału programu telewizyjnego. Za usługi związane ze zmianą warunków technicznych odbioru

programów niezależna od Operatora (np. dostrojenie nowego odbiornika) Abonent będzie wnosił opłaty wg. aktualnie obowiązującego Cennika. Wszystkie nadawane programy chronione są prawem autorskim. Umowa nie uprawnia Abonenta do jakiegokolwiek publicznego rozpowszechniania, kopiowania, obróbki wizualnej i dystrybucji programu jak i również audycji składających się na ten program. Naruszenie przez Abonenta tych postanowień uprawnia Operatora do rozwiązania umowy bez zachowania terminu wypowiedzenia.

7. W celu pomiaru i organizacji ruchu w Sieci oraz dla zapewnienia jakości Usługi, Operator, prowadzi za pomocą odpowiednich narzędzi monitorujących stały monitoring obciążenia Sieci w charakterystycznych jej punktach lub na styku z sieciami innych operatorów. Monitorowanie nie wpływa na jakość świadczonych Usług.
8. W przypadku naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci i Usług Operator podejmuje działania przewidziane w przepisach ustawy Prawo telekomunikacyjne, m.in.:
 - a) podejmuje środki techniczne i organizacyjne zabezpieczające integralność Sieci, Usług oraz przekazu komunikatów w związku ze świadczonymi Usługami, z uwzględnieniem zapewnienia poziomu bezpieczeństwa.
 - b) poinformuje Abonentów o wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa sieci wymagającego podjęcia środków wykraczających poza środki techniczne i organizacyjne podjęte przez Operatora, a także o istniejących możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa.
9. Informacje o zagrożeniach związanych ze świadczonymi Usługami, w tym informacje o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych Abonenta zamieszczone są na stronie internetowej Operatora pod adresem: www.smrw.lodz.pl
10. Operator nie ponosi odpowiedzialności za treści i zawartość danych oraz rozmów telefonicznych transmitowanych za pośrednictwem Sieci przez Abonentów jak również za straty wynikłe z zastosowania lub niemożności zastosowania informacji uzyskanych tą drogą.
11. Usługi świadczone są 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu.
12. Operator zastrzega sobie prawo wstrzymania świadczenia Usług nie więcej niż 36 godzin w Okresie rozliczeniowym celem wykonania prac konserwacyjnych.
13. Usługi świadczone na podstawie Umowy przez Operatora wraz z opłatami, a także koszty usług serwisowych określa Cennik Usług Operatora.
14. Aktualny tekst Cennika Usług Operatora zawierający także koszty usług serwisowych jest dostępny na stronie internetowej Operatora a także w siedzibie Operatora.
15. Na opłaty związane ze świadczeniem Usług składają się: opłata aktywacyjna oraz opłata abonamentowa.
16. Na Opłatę abonamentową składa się opłata z tytułu dostępu do Sieci (opłata eksploatacyjna) dla danej usługi oraz opłata za korzystanie z usług Operatora zgodna z zamówionym pakietem Usług, z wyłączeniem usług serwisowych.
17. Zakres Usług wynikających z opłaty abonamentowej obejmuje:
 - a) Udostępnienie Abonentowi Urządzeń dostępowych w celu umożliwienia odbioru Usług;
 - b) Zapewnienie możliwości korzystania z pakietu Usług abonamentowych wybranych przez Abonenta.
18. Abonent poza miesięczną opłatą abonamentową zobowiązany jest do regulowania innych opłat wskazanych w Cenniku (np. opłat za połączenia telefoniczne – naliczanych za każdą sekundę połączenia – w przypadku usługi telefonii internetowej).
19. Kosztach usług serwisowych określa Cennik. Obsługa serwisowa objęta gwarancją realizowana jest przez podmioty i na warunkach określonych w karcie gwarancyjnej.
20. Abonent uiszcza Operatorowi Opłatę abonamentową za świadczone przez Operatora usługi „z góry” do dnia 15 każdego miesiąca. Opłata aktywacyjna i opłata za zawieszenie świadczenia Usług również pobierane są przez Operatora „z góry”. Opłaty za pozostałe usługi płatne są z dołu, z tym że płatność za Usługi Dodatkowe ujmowana jest na rachunku lub fakturze za kolejny Okres Rozliczeniowy. Termin zapłaty opłat płatnych „z dołu” wskazany jest przez Operatora na rachunku lub fakturze VAT.
21. W przypadku zaległości w opłatach wszelkie wpłaty dokonywane przez Abonenta na rzecz Operatora będą w pierwszej kolejności zaliczane na poczet zaległości czynszowych, a w następnej kolejności na poczet zaległości związanych ze świadczeniem Usług, przy czym w pierwszej kolejności na poczet zaległych odsetek od nieuregulowanych opłat za Usługi.

22. W przypadku rozpoczęcia świadczenia Usługi w pierwszej połowie miesiąca kalendarzowego Opłata abonamentowa za pierwszy okres rozliczeniowy naliczana jest od drugiej połowy miesiąca kalendarzowego. W przypadku zaś rozpoczęcia świadczenia Usługi w drugiej połowie miesiąca kalendarzowego Opłata abonamentowa za pierwszy okres rozliczeniowy naliczana od pierwszego dnia następnego miesiąca kalendarzowego.

§ 7

1. Z chwilą podpisania Umowy i wniesienia Opłaty aktywacyjnej Operator zobowiązany jest udostępnić Abonentowi Urządzenia dostępne niezbędne do prawidłowego korzystania z Usług.
2. Urządzenia dostępne stanowią własność Operatora. Abonent nabywa jedynie prawo do korzystania z nich przez okres obowiązywania Umowy.
3. Wraz z podłączeniem usługi transferu połączeń telefonicznych zostaną przekazane Abonentowi dane niezbędne do logowania do systemu umożliwiającego sprawdzenie Bilingu.
4. W przypadku usług transferu połączeń telefonicznych, Operator nadaje Abonentowi telefoniczny numer abonencki wykorzystywany do realizacji połączeń. Numer telefoniczny jest z łódzkiej strefy numeracyjnej (kierunkowy 42).
5. W przypadku zamówienia usługi dostępu do Internetu Operator przyznaje Abonentowi podstawowe konto e-mail w domenie głównej smrw.lodz.pl oraz określoną ilość powierzchni na dysku Operatora. Abonent może złożyć wniosek o przyznanie, za dodatkową opłatą dodatkowych adresów e-mail. Nadanie nazwy konta oraz jej zmiana odbywać się może przez złożenie pisemnej propozycji w siedzibie Operatora. Operator potwierdzi najpóźniej w ciągu 7 dni dostępność nowej nazwy. Termin utworzenia nowego konta jest analogiczny jak dla usług dodatkowych, z tym że bieg liczy się od dnia potwierdzenia dostępności nowej nazwy.
6. W trakcie trwania Umowy Abonent zobowiązuje się do pisemnego powiadomienia operatora o każdej zmianie adresu lub innych danych identyfikujących go, zawartych w formularzu Umowy w terminie 7 dni od dnia zaistnienia zmiany tych danych.
7. W przypadku usług transferu połączeń telefonicznych Abonent może wyrazić zgodę na zamieszczenie jego danych w spisie Abonentów prowadzonych przez Operator bądź Ogólnopolskim Spisie Abonentów (książka telefoniczna) prowadzonego przez podmiot wskazany przez Prezesa UKE. Zgoda może być wycofana przez Abonenta w każdym czasie.

§ 8

Operator przyjmuje następujące parametry dotyczące jakości świadczenia Usług:

- 1) w zakresie usługi telewizyjnej:
 - a. ilość dostępnych kanałów telewizyjnych i radiowych pakietu pełnego przypadającego na opłatę abonamentową, tj. 40 programów do aktualnej ceny pakietu pełnego;
 - b. przy pakiecie cyfrowym – ilość dostępnych kanałów cyfrowych TV pakietu standard przypadających na opłatę abonamentową do aktualnej ceny pakietu standard.
 - c. wskaźnik reklamacji na poprawność wystawianych faktur – procent zakwestionowanych w trybie reklamacji faktur w stosunku do wszystkich wystawionych faktur w ustalonym okresie sprawozdawczym (jeden rok).
- 2) w zakresie usługi dostępu do Internetu:
 - a. stosunek maksymalnej aktualnej przepływności w danym pakiecie do jego aktualnej ceny określonej w cenniku;
 - b. wskaźnik reklamacji na poprawność wystawianych faktur – procent zakwestionowanych w trybie reklamacji faktur w stosunku do wszystkich wystawionych faktur w ustalonym okresie sprawozdawczym (jeden rok).

§ 9

1. Operator może zawiesić świadczenie całości lub części Usług w następujących przypadkach:
 - a) zalegania przez Abonenta z płatnościami przez okres dłuższy niż 30 dni;
 - b) podejmowania przez Abonenta działań utrudniających bądź uniemożliwiających Operatorowi świadczenie Usług, bądź utrudniających innym Abonentom bądź uniemożliwiających im korzystania z usług Operatora;

- c) dokonania przez Abonenta ingerencji we wnętrze gniazda abonenckiego i okablowania, wykonania samowolnie dalszych odgałęzień lub rozgałęzień do innych lokali;
 - d) zmiany nadanych przez serwer DHCP w tym wpisania „na sztywno” parametrów protokołu TCP/IP bez pisemnej zgody Operatora;
 - e) podjęcia działań powodujących zawieszenie, zmianę parametrów, bądź blokowanie urządzeń innych Abonentów lub Sieci;
 - f) zmiany MAC adresu karty sieciowej bez uprzedniego pisemnego powiadomienia Operatora;
 - g) podejmowania prób uzyskania dostępu do urządzeń lub programów (włamań) nie będących własnością Abonenta;
 - h) odstąpienia Urządzeń dostępowych osobom trzecim;
 - i) jakichkolwiek prób modyfikacji sprzętowych lub programowych Urządzeń dostępowych, bądź zerwania plomb gwarancyjnych na tych urządzeniach.
1. Operator zastrzega sobie prawo zawieszenia Usługi w razie wykorzystywania tych Usług do nadużyć na szkodę Abonentów lub Operatora

V. Rozwiązanie Umowy

§ 10

1. Strony mogą rozwiązać Umowę z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia. Okres wypowiedzenia liczy się od pierwszego dnia miesiąca następującego bezpośrednio po miesiącu, w którym nastąpiło wypowiedzenie. Do dnia rozwiązania naliczane są wszystkie opłaty zgodnie z obowiązującym Cennikiem.
2. Operator może jednostronnie rozwiązać Umowę Abonencką z zachowaniem 7-dniowego terminu wypowiedzenia, gdy Abonent:
 - a. dopuszcza się zwłoki w uiszczeniu pełnej opłaty instalacyjnej powyżej 7 dni od daty określonej w Umowie;
 - b. dopuszcza się zwłoki w zapłacie pełnej Opłaty abonamentowej przez dwa kolejne okresy rozliczeniowe, po wcześniejszym bezskutecznym wezwaniu do ich uiszczenia.
3. Rozwiązanie Umowy ze skutkiem natychmiastowym może nastąpić w przypadku:
 - a) utraty przez Abonenta prawa do zajmowanej nieruchomości lub lokalu, w którym znajdują się zainstalowane urządzenia.
 - b) stwierdzenia udostępnienia urządzeń i dostępu do świadczonych usług przez Abonenta osobom trzecim poza lokalem Abonenta;
 - c) podejmowania prób i działań mających na celu uzyskanie dostępu do świadczonych usług na warunkach innych niż wyszczególnione w Umowie i Regulaminie;
 - d) co najmniej dwukrotnej odmowie udostępnienia lokalu;
 - e) naruszenia postanowień § 6 ust. 6 oraz § 9 ust. 1 lit. b) - g) Regulaminu;
 - f) korzystania przez Abonenta z usługi w sposób rażąco niezgodny z Regulaminem lub przepisami prawa (w szczególności uporczywego rozsyłania niechcianej korespondencji, tzw. „spamu”).
4. W dniu rozwiązania Umowy następuje zaprzestanie świadczenia usługi. Ponowne jej świadczenie może nastąpić tylko po uprzednim uregulowaniu przez Abonenta zaległości oraz wniesieniu opłaty za ponowne podłączenie określonej w obowiązującym Cenniku.
5. Ponowne świadczenie usług dla Abonenta, z którym rozwiązano Umowę na podstawie ust. 3 lit b) - e) może nastąpić po uiszczeniu przez Abonenta odpowiedniej opłaty wg cennika (opłata za "ponowne włączenie po wyłączeniu z winy Abonenta") oraz złożeniu oświadczenia na piśmie, że nie będzie więcej podejmował działań niezgodnych z Regulaminem lub innymi przepisami prawa.
6. W przypadku rozwiązania Umowy Abonentowi nie przysługuje prawo do zwrotu już zapłaconego abonamentu oraz opłaty instalacyjnej. W przypadku płatności opłaty instalacyjnej w ratach, rozwiązanie Umowy nie zwalnia Abonenta z obowiązku wpłacenia pełnej opłaty instalacyjnej.
7. W przypadku rozwiązania Umowy z Abonentem z winy Operatora przed upływem okresu na jaki została zawarta, Abonentowi po zwrocie sprawnego urządzenia dostępowego (modem, dekodery) przysługuje

prawo zwrotu opłaty instalacyjnej w wysokości wniesionej pomniejszonej proporcjonalnie o czas jego używania, licząc od daty rozpoczęcia korzystania z usługi.

8. Oświadczenie o wypowiedzeniu lub rozwiązaniu umowy następuje pod rygorem nieważności na piśmie. Doręczenia dokonuje się listem poleconym na adres drugiej strony wskazany w Umowie. W razie niepoinformowania Operatora o zmianie adresu Abonenta w trakcie trwania Umowy, doręczenia dokonane na adres podany przez Abonenta w Umowie uważa się za skuteczne.
9. W razie niedotrzymania warunków Umowy zawartej na czas określony bądź umowy zawartej na czas nieokreślony ze wskazanym okresem zobowiązania do trwania umowy, Operator ma prawo dochodzić od Abonenta opłaty dodatkowej w wysokości udzielonych Abonentowi zniżek (w tym także na zakup urządzeń dostępowych jak modem, dekodery) proporcjonalnie pomniejszonych o kwotę odpowiadającą okresowi od dnia zawarcia umowy do jej rozwiązania.
10. W terminie 7 dni od dnia rozwiązania Umowy Abonent zobowiązany jest zwrócić Operatorowi nieuszkodzone Urządzenia dostępowe, dostarczając je na własny koszt do siedziby Operatora. Uchybienie temu terminowi bądź dostarczenie Urządzeń dostępowych w stanie uszkodzonym skutkuje obowiązkiem zapłaty kary umownej w wysokości ustalonej w Cenniku. Jeżeli wysokość szkody Operatora przewyższy wysokość kary umownej Operator będzie mógł dochodzić odszkodowania na zasadach ogólnych.

VI. Tryb usuwania Awarii i Usterek

§ 11

1. Usunięcie Awarii bądź usterki w świadczeniu Usług powinno nastąpić w możliwie najszybszym terminie i według kolejności zgłoszenia, nie później jednak niż w ciągu 24 godzin od jej zgłoszenia.
2. Abonent jest zobowiązany udostępnić Konserwatorowi lokal w którym wystąpiła Awaria bądź Usterka.
3. Za nieuzasadnione wezwanie serwisowe (zła konfiguracja systemu, uszkodzony Terminal abonenta, poluzowane przewody) Operator może pobrać opłatę dodatkową w wysokości zgodnej z Cennikiem (nieuzasadnione wezwanie serwisowe), płatnej wraz z najbliższą Opłatą abonamentową.
4. Operator nie odpowiada za usterki wynikające ze złego stanu technicznego Terminali abonentów. Operator nie jest zobowiązany do regulacji i konfiguracji tego wyposażenia.
5. Sprawdzenie prawidłowego działania łącza dokonuje się wyłącznie z wykorzystaniem sprzętu i urządzeń Konserwatora.

VII. Reklamacje

§ 12

1. Abonent może składać reklamacje z tytułu niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi, niewykonania bądź nienależytego wykonania usługi, nieprawidłowe obliczenie należności. Reklamacja może być złożona pisemnie, telefonicznie lub ustnie do protokołu sporządzonego w siedzibie Operatora w godzinach przyjęć interesantów, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, o ile temu na przeszkodzie techniczne możliwości.
2. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie bądź ustnie do protokołu upoważniona osoba reprezentująca Operatora i przyjmująca reklamację jest obowiązana niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej.
3. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie, lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną Operator jest obowiązany w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji do potwierdzenia jej przyjęcia w formie pisemnej z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki dostawcy usługi rozpatrującej reklamację, chyba że udzielono odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
4. Reklamacja winna zawierać:
 - a) imię i nazwisko oraz adres zamieszkania składającego reklamację;
 - b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
 - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - d) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi;

- e) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności – w przypadku gdy składający reklamację żąda ich zapłaty;
 - f) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności;
 - g) podpis składającego reklamację – w przypadku reklamacji składanej w formie pisemnej.
5. W przypadku gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 4,5 jednostka Operatora rozpatrująca reklamację, niezwłocznie wzywa składającego reklamację do jej uzupełnienia, określając termin nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nie uzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.
 6. Reklamacja może zostać 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 pozostawia bez rozpoznania, o czym należy powiadomić składającego reklamację.
 7. Złożenie reklamacji nie zwalnia z obowiązku uiszczenia Opłaty z korzystanie z Usługi.
 8. Operator przy załatwieniu Usługi zobowiązany jest rozpatrzyć wyczerpująco wszelkie okoliczności, a w szczególności:
 - a) dokumenty i inne dowody przedstawione przez składającego reklamację lub będące w posiadaniu Operatora;
 - b) wyniki postępowania wyjaśniającego, przeprowadzonego przez właściwe służby techniczne Operatora;
 - c) badania techniczne i obserwacje urządzeń, w sposób przewidziany dla danego rodzaju Usługi;
 9. Operator w terminie 30 dni od złożenia reklamacji udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
 - a) nazwę jednostki Operatora rozpatrującej reklamację;
 - b) powołanie podstawy prawnej;
 - 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 składającym reklamację jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach o których mowa w art. 109 i 110 ustawy z dnia 18 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne;
 - g) podpis upoważnionego pracownika Operatora z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
 10. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
 - a) Dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
 - b) Zostać doręczona składającemu reklamację przesyłką poleconą;
 11. Abonent ma prawo:
 - a) złożyć odwołanie od odpowiedzi Operatora na złożoną reklamację w terminie 30 dni od dnia otrzymania odpowiedzi;
 - b) w dowolnym czasie skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym.

VII. Odpowiedzialność Operatora

§ 13

1. Operator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie, lub nienależyte wykonanie Umowy wyłącznie w zakresie określonym Umową, Regulaminem, Prawem telekomunikacyjnym oraz Kodeksem cywilnym.
2. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usług, za którą winę ponosi Operator, Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/30 opłaty abonamentowej za ostatni okres rozliczeniowy, chyba, że łączny czas przerw w Okresie Rozliczeniowym był krótszy niż 36 godzin. Odszkodowanie, przysługuje wyłącznie, jeżeli przerwa w świadczeniu Usługi nastąpiła z winy Operatora, zaś Abonent dokonał zgłoszenia Awarii zgodnie z postanowieniami § 11, oraz złożył wniosek o zapłatę odszkodowania.
3. Do okresu za który Abonentowi przysługuje odszkodowanie nie wlicza się czasu, w którym usunięcie awarii nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta.
4. Niezależnie od odszkodowania wskazanego w ustępie 2, za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi

trwającej dłużej niż 36 godziny, Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej.

5. Abonentowi przysługuje odszkodowanie z tytułu niedotrzymania z winy Operatora terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi abonamentowej za każdy dzień przekroczenia tego terminu w wysokości 1/30 Opłaty abonamentowej za każdą Usługę.
6. Wypłata odszkodowania, o którym mowa w ustępie 2 i 5 następuje w razie uwzględnienia reklamacji na Usługę wniesionej przez Abonenta. Abonentowi przysługuje prawo wyboru, czy odszkodowanie może zostać zaliczenie na poczet przyszłych należności, czy też zostać wypłacone na rachunek bankowy, najpóźniej w terminie 14 dni od daty uznania reklamacji. W pozostałym zakresie, Operator ponosi wobec Abonentów odpowiedzialność za niewykonanie bądź nienależyte wykonanie Umowy na zasadach ogólnych określonych w Kodeksie Cywilnym.
7. Za początek przerwy w świadczeniu Usługi przyjmuje się moment przyjęcia przez Operatora zgłoszenia Awarii. Za koniec przerwy przyjmuje się chwilę rozpoczęcia wznowienia świadczenia działania usługi.
8. Operator nie ponosi odpowiedzialności za działania osób trzecich ani za utracone korzyści wobec Abonentów niebędących Konsumentami.
9. Operator nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe działanie urządzeń Abonenta stanowiące niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi świadczonej przez Operatora, jak również za inne błędy i zakłócenia w świadczeniu Usług wynikające z działania lub zaniechania Abonenta.
10. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie bądź nienależyte wykonanie Umowy wynikające z działania siły wyższej jak również wywołane innymi okolicznościami, za które Operator nie ponosi odpowiedzialności.

VIII. Postanowienia końcowe

§ 14

W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie stosuje się przepisy Kodeksu Cywilnego i ustawy Prawo telekomunikacyjne.

§ 15

1. Operator zastrzega sobie prawo do zmian postanowień zawartych w Regulaminie i Cenniku. Informacje o planowanych zmianach postanowień zawartych w Regulaminie lub Cenniku przekazywane są przez Operatora w formie pisemnej, nie krócej niż na 1 miesiąc przed planowaną zmianą. Nie ma to jednak zastosowania do ogłaszanych przez Operatora promocji o ograniczonym czasie ich obowiązywania.
2. W przypadku obniżenia cen zawartych w Cenniku, Operator przyjmuje, że Abonent Cennik ten akceptuje bez zachowania formy, o której mowa w ustępie poprzednim.
3. Operator może poinformować Abonenta o planowanych zmianach drogą elektroniczną na wskazany przez abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość, jeżeli Abonent złoży Operatorowi oświadczenie, że chce być zawiadamiany w taki właśnie sposób.
4. Abonentowi przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej w powyższy sposób zmiany warunków Regulaminu, bez podania przyczyny, poprzez złożenie stosownego oświadczenia w formie pisemnej w terminie 30 dni od dnia otrzymania zawiadomienia Operatora o planowanych zmianach. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed upływem wskazanego terminu na adres Operatora.
5. Abonent może złożyć Operatorowi oświadczenie dotyczące zmiany warunków Umowy za pomocą środków porozumiewania się na odległość, pod warunkiem, że takie złożenie oświadczenia nie budzi wątpliwości do treści oświadczenia i daje pewność co do identyfikacji Abonenta.
6. Wprowadzenie nowych pozycji do Cennika w związku z zmianami parametrów Usługi lub rozszerzeniem Cennika o nowe Usługi nie stanowi zmiany Cennika.

§ 16

Operator uprawniony jest do przeniesienia swoich uprawnień i obowiązków wynikających z Umowy zawartej z Abonentem na dowolnie wskazaną przez siebie osobę trzecią, o ile Abonent wyrazi na to zgodę.

§ 17

1. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 01.02.2014 r.
2. Aktualne teksty Regulaminu i Cenników oraz informacje o Usługach Operatora dostępne są na stronie [www. Operatora](http://www.Operatora).