



telewizja + internet + telefon



# Regulamin usług telekomunikacyjnych świadczonych przez Regionalną Telewizję Kablową w Nowym Sączu

2017-10-06

## 1. Postanowienia ogólne

Niniejszy regulamin, dalej zwany Regulaminem, określa zasady świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Regionalną Telewizję Kablową Spółką jawną (RTK) z siedzibą w Nowym Sączu przy ul. Naściszowskiej 39, wpisaną do Krajowego Rejestru Sądowego w Krakowie pod numerem KRS 0000073460, NIP 734-001-13-83, dalej zwaną Dostawcą usług.

## 2. Określenia użyte w Regulaminie mają następujące znaczenie

- 1) **Abonent** podmiot, który jest stroną umowy o świadczenie Usług zawartej w formie pisemnej z Dostawcą usług;
- 2) **Aktywacja** czynności w wyniku których następuje uruchomienie świadczenia Usług w Zakończeniu Sieci umożliwiające
- 3) **Awaria** techniczna wada Sieci całkowicie uniemożliwiająca korzystanie z Usług, z wyłączeniem przerw spowodowanych koniecznością przeprowadzenia prac konserwacyjnych oraz przerw wynikających z działania Siły wyższej;
- 4) **Biuro Obsługi Klienta** jednostka Dostawcy usług wyznaczona do kontaktów z Abonentami i Zamawiającymi;
- 5) **Cennik Podstawowy** zestawienie cen za Usługi świadczone przez Dostawcę usług stanowiące integralną część Umowy Abonenckiej;
- 6) **Dekoder** Sprzęt (dekoder wraz z pilotem oraz kartą klucz) umożliwiający korzystanie z Usługi Telewizji Cyfrowej;
- 7) **Moduł CAM** Sprzęt umożliwiający korzystanie z Usługi Telewizji Cyfrowej;
- 8) **Instalacja** czynności techniczne mające na celu wykonanie Zakończenia Sieci lub montaż Sprzętu w Lokalu i zapewnienie Abonentowi dostępu do Sieci;
- 9) **Konsument** osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
- 10) **Lokal** nieruchomości lub jej część (budynek lub lokal), w której Zamawiający zamierza korzystać z Usług Dostawcy usług lub, w której zgodnie z Umową Abonencką jest zlokalizowane Zakończenie Sieci;
- 11) **Menu Główne** dostępne za pomocą Dekodera menu graficzne, umożliwiające Abonentowi korzystającemu z Usługi Telewizji Cyfrowej obsługę funkcji w ramach Usługi Telewizji Cyfrowej;
- 12) **Numer Identyfikacyjny** numer nadany Abonentowi przez Dostawcę Usług, wymagany m.in. do rozliczeń z Abonentem oraz identyfikacji Abonenta w kontaktach z Dostawcą Usług;
- 13) **Okres Rozliczeniowy** okres jednego miesiąca, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Dostawcy usług z tytułu świadczonych Usług, rozpoczynający się pierwszego a kończący ostatniego dnia miesiąca;
- 14) **Opłata abonamentowa** miesięczna opłata uiszczana przez Abonenta należna Dostawcy Usług, której wysokość naliczana jest stosownie do zakresu i warunków świadczonej Usługi, zgodnie z Cennikiem;
- 15) **Opłata za niezasadnione wezwania serwisu** opłata naliczana Abonentowi zgodnie z Cennikiem w przypadku kwestionowania przez Abonenta jakości usług, świadczonych przez Dostawcę Usług, i nie potwierdzenia przez serwisanta Dostawcy Usług bezpośrednio u Abonenta wadliwego świadczenia usług, a przyczyna nienależytej jakości Usługi leży wyłącznie po stronie Abonenta (np.: niewłaściwe działanie sprzętu Abonenta, instalacji elektrycznej, itp.).
- 16) **Pakiet Multimedialny** określona w Cenniku Usługa, grupa Usług lub Programów dostępnych w sieci telekomunikacyjnej RTK, objętych rabatem;

- 17) **PIN** prywatny numer identyfikacyjny określony przez Abonenta Usługi Telewizji Cyfrowej w Menu Głównym w opcji „ustawienia”, przy użyciu którego Abonent korzysta z funkcji określonych w Menu Głównym; w przypadku nie określenia przez Abonenta hasła PIN, Abonent korzysta z domyślnego hasła PIN określonego w Menu Głównym;
- 18) **Programy** programy radiowe lub telewizyjne;
- 19) **Programy Analogowe** Programy radiowe lub telewizyjne w postaci sygnału analogowego;
- 20) **Przedstawiciel Dostawcy usług** osoba działająca w imieniu i na rzecz Dostawcy usług, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany i rozwiązywania Umowy Abonenckiej na podstawie stosownego pisemnego upoważnienia oraz do wykonania Instalacji i innych czynności technicznych;
- 21) **Rachunek** dokument zawierający opłaty wynikające z Umowy Abonenckiej, Regulaminu i Cennika wystawiany Abonentowi przez Dostawcę usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa;
- 22) **Sieć** sieć telekomunikacyjna służąca do świadczenia Usług;
- 23) **Siła Wyższa** zdarzenie niezależne od stron, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i do zapobieżenia, w szczególności wojny, katastrofy naturalne, strajki oraz akty wydane przez organy władzy publicznej;
- 24) **Sprzęt** urządzenie techniczne (np. dekodery, modemy, moduł CAM) oraz Zakończenie Sieci stanowiące własność Dostawcy usług niezbędne do korzystania z Usług objętych Umową Abonencką;
- 25) **Umowa Abonencka** umowa o świadczenie Usług zawarta w formie pisemnej pomiędzy Abonentem a Dostawcą usług;
- 26) **Urządzenie Końcowe** urządzenie będące własnością Abonenta, w szczególności: telefon, telewizor, radio, komputer, lub inne urządzenia audio video przeznaczone do podłączenia bezpośrednio lub pośrednio do Zakończenia Sieci;
- 27) **Usługi** Usługi Internetowe, Usługi Telefoniczne, Usługi Telewizji Kablowej lub związane z nimi usługi dodatkowe;
- 28) **Usługi Interaktywne** usługi dodatkowe dostępne w ramach Usługi Telewizji Cyfrowej, takie jak: video na żądanie, gry, serwisy informacyjne.
- 29) **Usługi Internetowe** zapewnienie transmisji danych, w tym dostępu do Internetu za pośrednictwem Sieci;
- 30) **Usługi Telefoniczne** ustanawianie połączeń głosowych za pomocą Sieci pozwalających na dwukierunkową łączność;
- 31) **Usługi Telewizji Kablowej** Usługa Telewizji Analogowej lub Usługa Telewizji Cyfrowej;
- 32) **Usługa Telewizji Analogowej** dostarczanie Programów metodą transmisji sygnału telewizyjnego lub radiowego w postaci sygnału analogowego;
- 33) **Usługa Telewizji Cyfrowej** dostarczanie Programów metodą transmisji sygnału telewizyjnego lub radiowego w postaci sygnału cyfrowego wraz z innymi usługami dodatkowymi;
- 34) **Usterka** techniczna wada Sieci obniżająca jakość Usługi, lecz umożliwiającą korzystanie z tej Usługi, w tym również – w przypadku Usług Telewizji Kablowej - techniczna wada Sieci uniemożliwiająca odbiór tylko niektórych Programów;
- 35) **Warunki Właściwego Użytkowania** dokument zawierający spis zasad, do przestrzegania których zobowiązani są Abonenci korzystający z Usług internetowych, stanowiący integralną część Umowy Abonenckiej, dostępny na stronie internetowej [www.rtk.pl](http://www.rtk.pl);
- 36) **Zakończenie Sieci** sieć telekomunikacyjna (instalacja) w Lokalu Abonenta zakończona gniazdem umożliwiającą podłączenie Urządzeń Końcowych do Sieci lub Sprzętu i korzystanie z Usług;
- 37) **Zamawiający** podmiot ubiegający się o zawarcie Umowy Abonenckiej;

### 3. Warunki zawarcia Umowy

- 1) Przez zawarcie Umowy Dostawca Usług zobowiązuje się świadczyć Usługę za pośrednictwem Sieci Telekomunikacyjnej zgodnie z Umową i Regulaminem, a Abonent zobowiązuje się do terminowego regulowania płatności oraz do przestrzegania postanowień Umowy i Regulaminu;
- 2) Umowa zostaje zawarta w formie pisemnej, po spełnieniu przez Abonenta wymogów zawartych w Regulaminie;
- 3) Dostawca Usług dopuszcza zawarcie Umowy lub aneksu do Umowy:
  - a) w Biurze Obsługi Klienta,
  - b) poza siedzibą Dostawcy Usług poprzez Przedstawiciela Dostawcy Usług, także po wcześniejszym zamówieniu Usługi w Biurze Obsługi Klienta za pomocą jednego z dostępnych kanałów kontaktu (np. telefon, e-mail, fax, Strona WWW);

- 4) W przypadku zlecenia zawarcia lub zmiany Umowy w Biurze Obsługi Klienta, w sposób określony w § 3.3.b., o ile nie stoją temu na przeszkodzie możliwości techniczne i podane zostały wszystkie dane niezbędne do zawarcia Umowy, zgodnie z § 2 pkt.13., oraz nie zachodzą przesłanki do odmowy świadczenia Usług, określone w § 3 pkt.7., Umowa Abonencka, Regulamin, Cennik i Urządzenia Abonenckie, niezbędne do świadczenia Usługi, zostaną niezwłocznie dostarczone Abonentowi przez Dostawcę Usług;
- 5) Jeżeli Umowa została zawarta lub zmieniono jej istotne warunki poza siedzibą Dostawcy Usług, Abonent może od niej odstąpić bez podania przyczyn, w terminie 10 dni od jej podpisania, składając stosowne pisemne oświadczenie w Biurze Obsługi Klienta lub wysyłając je listem poleconym na adres siedziby Dostawcy Usług. Odstąpienie od Umowy w wyżej opisany sposób powoduje taki skutek, jakby Umowa nie została zawarta. Abonent jest zobowiązany do zwrotu Urządzeń Abonenckich oraz poniesienia kosztów Instalacji Przyłącza, zgodnie z Cennikiem. W przypadku zmiany Usługi Abonent zostanie powiadomiony na piśmie o zakresie zmiany Usługi, terminie rozpoczęcia świadczenia zmienionej Usługi oraz cenie Usługi i dodatkowych kosztach związanych ze zmianą, wraz z pouczeniem o możliwości odstąpienia od zmiany Usługi, w terminie 10 dni od daty doręczenia powyższego zawiadomienia. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie przez Abonenta oświadczenia przed jego upływem;
- 6) Jeżeli w Umowie nie postanowiono inaczej, Umowa jest zawarta na czas nieokreślony.
- 7) Dostawca Usług zastrzega sobie prawo do:
- A) odmowy zawarcia Umowy z osobami:
  - B) zmiany warunków w zakresie zwiększenia zawartości Usługi, zmiany pakietu lub świadczenia Usług, dotychczas nieobjętych Umową, z osobami:
    - a) które przed podpisaniem Umowy nie spełniły warunków określonych Regulaminem,
    - b) które przy zawieraniu Umowy posługują się dokumentami zniszczonymi lub – zdaniem Dostawcy Usług – budzącymi wątpliwości co do ich autentyczności lub kompletności,
    - c) które nie zamieszkują w lokalu w którym ma być świadczona usługa, albo które zalegają z jakimikolwiek płatnościami/opłacają nieregularnie lub w niepełnej wysokości w stosunku do Dostawcy Usług lub z takimi opłatami zalega współmałżonek, pozostający we wspólności ustawowej małżeńskiej, albo osoba faktycznie zamieszkująca w Lokalu Abonenta,
    - d) z którymi Dostawca Usług rozwiązał Umowę w związku z naruszeniem jej postanowień bądź nieprzestrzeganiem postanowień Regulaminu,
    - e) co do których dokonano negatywnej oceny wiarygodności płatniczej, na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej/Biuro Informacji Kredytowej.
    - f) które zalegają z jakimikolwiek płatnościami/opłacają nieregularnie lub w niepełnej wysokości w stosunku do Dostawcy Usług lub z takimi opłatami zalega współmałżonek, pozostający we wspólności ustawowej małżeńskiej,
    - g) faktycznie zamieszkującymi w Lokalu Abonenta, które zalegają z jakimikolwiek płatnościami/opłacają nieregularnie lub w niepełnej wysokości w stosunku do Dostawcy Usług,
    - h) co do których dokonano negatywnej oceny wiarygodności płatniczej, na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej/Biuro Informacji Kredytowej, po zawarciu Umowy o świadczenie Usług telekomunikacyjnych z Dostawcą Usług;
- 8) Dostawca Usług zastrzega sobie również prawo do odmowy zawarcia Umowy lub zmiany jej warunków, w przypadku braku możliwości technicznych lub nieracjonalności ekonomicznej zawarcia lub zmiany warunków świadczonej Usługi Telekomunikacyjnej, oraz w przypadku, gdyby zawarcie takiej Umowy naruszało obowiązujące przepisy prawa lub warunki Umów zawartych z nadawcami programów radiowych i telewizyjnych;
- 9) Umowę w imieniu Dostawcy Usług zawiera osoba przez niego upoważniona, przy czym umocowanie do działania winno być wykazane stosownym dokumentem;
- 10) Abonent zawiera Umowę osobiście lub przez pełnomocnika, przy czym pełnomocnictwo winno być udzielone pod rygorem nieważności na piśmie. Podpis mocodawcy może uwierzytelnić upoważniony pracownik Dostawcy Usług;
- 11) Abonent, będący osobą prawną lub jednostką organizacyjną nie posiadającą osobowości prawnej, zawiera Umowę przez osoby upoważnione do jego reprezentowania, przy czym umocowanie do działania winno być wykazane stosownym dokumentem, w szczególności odpisem ze stosownego rejestru;
- 12) Przy zawieraniu Umowy z Abonentem będącym osobą fizyczną, Abonent powinien uwiarygodnić swoją tożsamość w oparciu o dokument tożsamości (dowód osobisty, paszport, karta pobytu lub inny zaakceptowany przez Przedstawiciela Dostawcy Usług dokument);

- 13) Przy zawieraniu Umowy Abonent winien udostępnić i udokumentować następujące dane: imię/imiona, nazwisko/nazwiska, adres zamieszkania/adres do korespondencji, telefon kontaktowy, nr PESEL oraz posiadanie tytułu prawnego do lokalu, w którym ma być zainstalowane Przyłącze (np. przydział lokalu, odpis z księgi wieczystej, umowę najmu itp.), a osoba prawna/jednostka organizacyjna: firmę przedsiębiorcy, odpis z rejestru, nr NIP, REGON oraz posiadanie tytułu prawnego do lokalu, w którym ma być zainstalowane Przyłącze (np. przydział lokalu, odpis z księgi wieczystej, umowę najmu itp.);
- 14) Dostawcy Usług przysługuje prawo do wprowadzania promocji, obowiązujących w terminach i na obszarach przez siebie ustalonych. Szczegółowe warunki promocji, w tym zasady naliczania Opłat, określa każdorazowo regulamin promocji, dostępny w lokalnych Biurach Obsługi Klienta;
- 15) W przypadku, gdy promocja przewiduje przyznanie Abonentowi upustu w związku z zawieraną Umową Abonencką, Dostawcy Usług przysługuje roszczenie odszkodowawcze z tytułu jednostronnego rozwiązania Umowy przez Abonenta lub Dostawcę Usług z winy Abonenta, przed upływem okresu na który była zawarta. Odszkodowanie to nie może przekroczyć wartości upustu przyznanego Abonentowi przy zawarciu Umowy, pomniejszonego o proporcjonalną wartość upustu za okres od dnia zawarcia umowy do dnia jej rozwiązania;
- 16) Dostawca Usług zobowiązuje się świadczyć Usługi niezwłocznie po zawarciu Umowy, stosownie do posiadanych możliwości technicznych, przy czym rozpoczęcie świadczenia Usługi powinno nastąpić w terminie ustalonym przez strony Umowy, jednakże nie dłuższym niż 30 dni od zawarcia umowy, chyba że strony na wniosek Abonenta postanowią inaczej.

#### **4. Warunki świadczenia usług**

- 1) Dostawca Usług zapewnia zgodne z obowiązującymi w Polsce normami parametry sygnału telekomunikacyjnego dostarczanego do Gniazda Abonenckiego;
- 2) Z dniem rozpoczęcia świadczenia Usługi Abonent uprawniony jest do korzystania z Usługi w zakresie i na warunkach zgodnych z Umową Abonencką, Regulaminem, Cennikiem i przepisami prawa;
- 3) Informacje dotyczące działania Sieci Telekomunikacyjnej będą przekazywane Abonentom przez informacyjny kanał planszowy, emitowany przez Dostawcę Usług, niezależnie od innych form powiadamiania przewidzianych Umową i niniejszym Regulaminem;
- 4) Dostawca Usług może świadczyć usługi interaktywne. Korzystanie z usług interaktywnych następuje przy użyciu Dekodera Telewizji Cyfrowej bądź innego Urządzenia Abonenckiego, dostarczonego Abonentowi przez Dostawcę Usług;
- 5) Usługi interaktywne mogą mieć charakter odpłatny lub nieodpłatny;
- 6) Adres konta poczty elektronicznej Abonenta, przydzielony przez Dostawcę Usług lub inne konto wskazane przez Abonenta w Umowie, stanowi obowiązujący adres dla przesyłania przez Dostawcę Usług komunikatów, wiążących się z jego działalnością;
- 7) Abonent może składać wnioski w sprawie:
- a) instalacji dodatkowego Przyłącza (w przypadku Usługi w zakresie telewizji cyfrowej instalacja dodatkowego Przyłącza związana jest z udostępnieniem dodatkowego Dekodera Telewizji Cyfrowej, według obowiązującego Cennika),
  - b) przeniesienia Przyłącza,
  - c) ponownej Aktywacji Przyłącza (Włączenia Sygnału),
  - d) rozszerzenia zakresu świadczenia Usług,
  - e) zmiany zakresu Usług,
  - f) czasowego zawieszenia świadczenia Usługi, na okres nie przekraczający trzech kolejnych miesięcy, do 10. dnia miesiąca, ze skutkiem od pierwszego dnia następnego miesiąca. Wysokość opłat za powyższe dodatkowe czynności określa Cennik. Wnioski mogą być składane osobiście w Biurze Obsługi Klienta za pomocą jednego z dostępnych kanałów kontaktu, przy czym w przypadku złożenia oświadczeń w drodze elektronicznej będą one utrwalane i przechowywane przez Dostawcę Usług przez okres co najmniej 12 miesięcy;
- 8) W przypadku gdy wniosek, o którym mowa w pkt.7.e, został złożony w Biurze Obsługi Klienta za pomocą jednego z dostępnych kanałów kontaktu – i o ile nie stoją temu na przeszkodzie możliwości techniczne oraz nie zachodzą przesłanki do odmowy określone w §3 pkt.7. – zmiana warunków świadczenia Usług następuje z chwilą rozpoczęcia świadczenia Usług w zmienionym zakresie, chyba że Abonent odstąpi od zmiany Usługi w trybie przewidzianym w §3pkt.5. Powiadomienie Abonenta o zmianie warunków świadczenia Usług nastąpi na piśmie, wraz z pouczeniem o prawie odstąpienia od zmiany, na zasadzie określonej w §3 pkt.5. Zmiana zakresu Usług w sposób opisany wyżej dotyczy tylko zmian zakresu Usług już świadczonych;

9) Abonentowi przysługuje prawo do zmiany zakresu Usług po złożeniu – do 10 dnia miesiąca, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego wniosku, o którym mowa w §4 pkt.7. Regulaminu. Każdorazowa zmiana zakresu Usług będzie powodowała zmianę Opłaty Abonamentowej oraz konieczność wniesienia opłaty określonej w Cenniku;

10) Abonent jest zobowiązany do:

- a) udostępnienia – na żądanie Dostawcy Usług – Lokalu w zakresie, jaki jest niezbędny do kontroli stanu technicznego i funkcjonowania Przyłącza lub wymiany Urządzenia Abonenckiego, wynikającej w szczególności ze zmiany technologii świadczenia Usługi lub sposobu kodowania Programów. Działania takie mogą być podejmowane tylko w sposób nieuciążliwy dla Abonenta (z wyłączeniem godzin nocnych). Osoby przeprowadzające kontrolę zobowiązane są na żądanie Abonenta – okazać pisemne umocowanie do dokonania czynności określonych wyżej.
- b) używania Sprzętu Odbiorczego zgodnego z obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa;
- c) niezwłocznego powiadomienia Dostawcy Usług o usługach świadczonych, a nie zaabonowanych przez Abonenta;

11) Naruszeniem Regulaminu przez Abonenta jest:

- a) dołączanie do Sieci urządzeń telekomunikacyjnych, nie spełniających wymagań określonych przez obowiązujące przepisy prawa, lub urządzeń nie przeznaczonych do dołączania do sieci telekomunikacyjnej,
- b) dołączanie do Sieci urządzeń telekomunikacyjnych w punktach nie będących jej zakończeniem,
- c) korzystanie z sieci w sposób niezgodny z jej przeznaczeniem i mogący powodować zakłócenia w jej działaniu lub mający negatywne konsekwencje dla innych użytkowników;
- d) samowolna ingerencja ze strony Abonenta w Przyłącze, jego uszkodzenie lub nieuprawniona rozbudowa,
- e) udostępnienie Przyłącza lub Urządzenia Abonenckiego lub sygnału, choćby nieumyślnie, osobom trzecim bez zgody Dostawcy Usług, w tym: podłączenie dodatkowego urządzenia do Przyłącza lub umożliwienie korzystania z Usługi za pomocą Sieci poza Lokalem Abonenta;
- f) dokonywanie jakichkolwiek zmian technicznych (programowych lub sprzętowych) w udostępnionym Urządzeniu Abonenckim, w tym także używanie niezgodnie z przeznaczeniem, łamanie zabezpieczeń, przerabianie oraz kopiowanie Karty Dostępu Warunkowego i innych Urządzeń Abonenckich;
- g) podłączenie nieautoryzowanego Urządzenia Abonenckiego lub dodatkowego sprzętu odbiorczego bez wykupienia przez Abonenta stosownej Usługi Dodatkowej, określonej w aktualnym Cenniku Dostawcy Usług.

12) Naruszenie postanowień. § 4 pkt 10. i §4 pkt11. może skutkować:

- a) zawieszeniem dostarczania Usług lub Usług Dodatkowych;
- b) zablokowaniem dostępu do Usług i rozwiązaniem Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia. W przypadku naruszeń Regulaminu przez Abonenta, mogących skutkować po stronie Dostawcy Usług wyrządzeniem znacznej szkody lub/i powodujących znaczne utrudnienia w korzystaniu z Usług innym Abonentom Dostawcy Usług, Dostawca Usług może zastosować sankcje opisane w punkcie a i b bez wcześniejszego wezwania Abonenta do zaniechania naruszeń, informując go jednocześnie w formie pisemnej o przyczynie zaprzestania świadczenia Usług, określonych powyżej w pkt. a i b. W przypadku naruszenia Regulaminu przez Abonenta w innym zakresie niż wskazany wyżej (nie wyrządzającym Szkody / nie utrudniającym korzystania), Abonent wzywany będzie na piśmie oraz na adres poczty elektronicznej (jeżeli taką przyjęto formę kontaktu) do niezwłocznego zaprzestania działań niezgodnych z Regulaminem w terminie nie dłuższym niż 3 dni robocze, z zagrożeniem, iż niezachowanie się do niniejszego wezwania skutkować będzie zastosowaniem sankcji przewidzianych w punkcie a i b;

13) Wykonanie przez Dostawcę Usług sankcji, o których mowa w §4 pkt.12 Regulaminu, nie uchybia obowiązkowi uiszczenia Opłaty Abonamentowej za okres do dnia rozwiązania Umowy oraz kary umownej z tytułu naruszenia Regulaminu, określonej w Cenniku. Abonent w uzasadnionych przypadkach może wystąpić o obniżenie kary umownej. Dostawca Usług może domagać się ponadto zwrotu kosztów przywrócenia Przyłącza do stanu poprzedniego lub odszkodowania z tytułu zniszczenia Przyłącza;

## **5. Usługa Telewizyjna analogowa i cyfrowa, w tym Programy Premium**

- 1) Abonent jest uprawniony do korzystania z Usługi, w tym do kopiowania Programów Telewizyjnych i Programu Premium, wyłącznie do własnego użytku osobistego, nie mającego charakteru zarobkowego, bez prawa dalszego rozpowszechniania i udostępniania;
- 2) Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za treść, charakter i formę Programów oraz techniczne zmiany systemów nadawania, w wyniku których doszłoby do braku odbioru sygnału telewizyjnego i radiowego lub zmiany jego zasięgu oraz zaprzestanie nadawania programów telewizyjnych i radiowych przez nadawców;
- 3) Dostawcy Usług przysługuje prawo do modyfikacji zakresu Usług, na które została zawarta Umowa przez:

- a) wprowadzenie nowego Programu,
  - b) zastępowanie Programów przez inne Programy w celu zapewnienia ich ilości określonej w ofercie programowej (w miarę możliwości o podobnym charakterze). Taka modyfikacja może nastąpić z ważnych przyczyn.
  - c) zaprzestanie nadawania Programu przez nadawcę,
  - d) rozwiązanie lub wygaśnięcie umowy zawartej pomiędzy Dostawcą Usług a nadawcą,
  - e) niemożność rozprowadzania Programu ze względów technicznych, ekonomicznych, organizacyjnych lub prawnych. Dostawca Usług będzie informował o zmianie lub modyfikacji zakresu Usług opisanych w § 4 pkt.3. przed wprowadzeniem zmian albo – o ile nie będzie to możliwe przed wprowadzeniem zmiany – bez zwłoki po ich wprowadzeniu;
- 4) W sprawie powiadomienia Abonenta o modyfikacji przed wprowadzeniem Usługi lub po jej wprowadzeniu stosuje się odpowiednio postanowienia §5. pkt.3., przy czym dla §5 pkt. 3.b. powiadomienie następować będzie również w formie pisemnej, wraz z pouczeniem o przysługującym Abonentowi prawie do odstąpienia od Umowy na zasadach określonych w §5 pkt.6;
- 5) Dostawca Usług zastrzega sobie prawo do rozprowadzania całości lub części Programów w formie cyfrowej lub w formie analogowej. Szczegółowe parametry rozprowadzanych Programów określa Oferta (Cennik) Usług;
- 6) W przypadku, o którym mowa w §5 pkt.3.b., Abonent uprawniony będzie do rozwiązania Umowy, pod warunkiem doręczenia Dostawcy Usług oświadczenia w tym zakresie w formie pisemnej, w terminie 30 dni od dnia otrzymania pisemnego powiadomienia o zmianie bądź modyfikacji Usług, o którym mowa w §5, pkt.4. Rozwiązanie Umowy następować będzie z końcem miesiąca następującego po miesiącu, w którym Abonent złożył oświadczenie o odstąpieniu;
- 7) Dostawca Usług zastrzega sobie prawo zmiany sposobu kodowania oraz pasma częstotliwości emisji Programów, jak też technologii ich rozprowadzania, co nie stanowi zmiany Umowy. W miarę możliwości o dokonanych zmianach Abonent zostanie powiadomiony z co najmniej 21dniowym wyprzedzeniem. O dokonanych zmianach Abonent zostanie poinformowany na kanale planszowym;
- 8) Dostawcy Usług przysługuje prawo do udostępnienia Abonentowi dodatkowych Programów, w tym Programów Premium, w okresach promocyjnych i testowych. Zarówno udostępnienie, jak i późniejsze wyłączenie tych programów, nie stanowi zmiany Umowy. Nie wymaga też wcześniejszego powiadomienia Abonenta;
- 9) Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za treść i formę rozprowadzanych Programów;
- 10) Dostawca usług może dostarczać w ramach Usługi Telewizji Cyfrowej bez dodatkowych opłat Programy Analogowe stanowiące usługę dodatkową. Rodzaj i ilość Programów Analogowych stanowiących usługę dodatkową w ramach Usługi Telewizji Cyfrowej określana jest przez Dostawcę usług. W zakresie świadczenia wskazanych w niniejszym ustępie usług dodatkowych, postanowienia pkt. 3 niniejszego paragrafu nie mają zastosowania (zmiana zakresu tych usług nie uprawnia Abonenta do wypowiedzenia Umowy Abonenckiej);
- 11) Do odbioru Telewizji Cyfrowej Dostawca Usług udostępni Abonentowi wolne od wad uszkodzeń urządzenie abonenckie pod nazwą – Set Top Box/ moduł CAM,
- 12) W ramach Usługi Telewizji Cyfrowej, Dostawca usług może świadczyć Usługi Interaktywne. Korzystanie z Usług Interaktywnych następuje przy użyciu Set Top Box-a (Dekodera), modułu CAM dostarczonego przez Dostawcę usług. Usługi Interaktywne mogą mieć charakter odpłatny bądź nieodpłatny. Dostawca usług zastrzega sobie prawo do wycofania lub modyfikacji istniejących Usług Interaktywnych ze względów natury prawnej lub technicznej, w tym:
- a) ochrony prywatności lub danych Abonenta,
  - b) innych prawnych względów związanych z zawartością lub sposobem działania danych Usług Interaktywnych,
  - c) trudności technicznych związanych ze świadczeniem Usług Interaktywnych. Wycofanie lub zmiana zakresu tych usług nie uprawnia Abonenta do wypowiedzenia Umowy Abonenckiej ;

## **6. Usługa dostępu do Internetu**

- 1) Minimalne wymagania sprzętowe i programowe dla Sprzętu Odbiorczego, używanego do Usługi dostępu do Internetu, wskazane są przez Dostawcę Usług na jego Stronie WWW oraz dostępne są w Biurze Obsługi Klienta;
- 2) W przypadku stosowania przez Abonenta Sprzętu Odbiorczego nie spełniającego wymogów stawianych przez Dostawcę Usług, Dostawca Usług nie będzie ponosił odpowiedzialności za wadliwe funkcjonowanie Usług;
- 3) Do korzystania z Usługi dostępu do Internetu Dostawca Usług udostępni Abonentowi wolne od wad i uszkodzeń urządzenie abonenckie pod nazwą – Modem Kablowy. Dostawca Usług odpowiada za usługę świadczoną do Modemu Kablowego;

4) W przypadku korzystania przez Abonenta z konta poczty elektronicznej i/lub konta ftp/www udostępnionego przez Dostawcę, Dostawca zastrzega sobie możliwość usunięcia kont w przypadku braku logowania do nich w ciągu 3 kolejnych miesięcy kalendarzowych. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za:

- a) treść i formę danych odebranych z wykorzystaniem Przyłącza, jak również za szkody wynikłe z zastosowania lub niemożności zastosowania informacji lub oprogramowania uzyskanych przez Abonenta z sieci Internet,
- b) nieprawidłowe funkcjonowanie Usługi dostępu do Internetu, uniemożliwiające transfer danych, niezależne od Dostawcy Usług,
- c) nieprawidłowe funkcjonowanie Usługi dostępu do Internetu, związane z ograniczeniami Sprzętu Odbiorczego, niespełniającego minimalnych wymagań sprzętowych i programowych, określonych przez Dostawcę Usług,
- d) utrudnienie lub uniemożliwienie korzystania z bezprzewodowego dostępu do Internetu, będące wynikiem właściwości technicznych Urządzenia Abonenckiego, niezbędnego do korzystania z tego rodzaju Usługi, określonych w specyfikacji technicznej producenta tego urządzenia,
- e) nieprawidłowe działanie konta pocztowego spowodowane przepiętnieniem konta lub błędną konfiguracją konta pocztowego od innego dostawcy,
- f) zabezpieczenie danych Abonenta zawartych w jego komputerze, w tym za zabezpieczenie tych danych przed ingerencją osób trzecich,
- g) płatności dokonywane przez Abonenta za pośrednictwem sieci Internet realizowane w dowolnej formie, tj. za pomocą kart kredytowych, kodów itp;

5) Naruszeniem Regulaminu przez Abonenta jest:

- a) działanie powodujące zawieszenie, złą pracę lub blokowanie sprzętu odbiorczego innych użytkowników Sieci lub sieci Internet,
- b) stosowanie nielegalnych lub naruszających prawa osób trzecich danych i programów komputerowych, rozpowszechnianie wirusów i innych programów powodujących nieprawidłową pracę Sprzętu Odbiorczego innych użytkowników, podejmowanie prób nielegalnego dostępu do obcych systemów komputerowych (przeszukiwanie otwartych portów, rozsyłanie tzw. „koni trojańskich”).
- c) umieszczanie w Sieci oraz w sieci Internet informacji i treści niezgodnych z prawem lub naruszających prawa osób trzecich,
- d) działanie niezgodne z etykietą, ogólnie pojętą „kulturą sieciową”, a zwłaszcza używanie obelżywego lub nieprzyzwoitego języka, zamieszczanie materiałów niezgodnych z prawem lub powszechnie uznanych za obraźliwe, przechwytywanie danych innych użytkowników Sieci i sieci Internet, ingerowanie w ich sprzęt i oprogramowanie bez ich zgody,
- e) zamieszczanie na serwerach Dostawcy Usług materiałów reklamowych i informacji komercyjnych, za które uważa się materiały i informacje, których umieszczenie może przynieść dochód właścicielowi lub użytkownikowi strony internetowej lub innej osobie,
- f) przesyłanie za pośrednictwem konta poczty elektronicznej treści niezgodnych z przepisami obowiązującego prawa, Naruszenie Regulaminu opisane wyżej może skutkować sankcjami opisanymi w §4. pkt. 10 i 11., a w szczególności – w przypadku naruszenia §6. pkt.5.a. oraz 5.b. – rozwiązaniem Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia, z jednoczesnym pisemnym wskazaniem przyczyny rozwiązania Umowy;

6) Abonent nie ma prawa udostępniać Usług Internetowych osobom trzecim, jak również świadczyć na podstawie tych usług – odpłatnie bądź nieodpłatnie – jakichkolwiek usług telekomunikacyjnych innym podmiotom, w tym udostępniać Usług Internetowych poza Lokalem bez zgody Dostawcy usług, wyrażonej na piśmie pod rygorem nieważności;

7) Abonent nie ma prawa, bez zgody Dostawcy usług, dołączać do zakończenia sieci (modemu kablowego) urządzeń( routery, serwery, itp.), pozwalających na podłączenie większej ilości komputerów /nie dotyczy umów zawartych po 1 listopada 2013r/

8) Abonent ma prawo dołączać do zakończenia sieci (modemu kablowego) urządzenia typu router pozwalającego na podłączenie większej ilości urządzeń . W ramach umowy Abonentowi zostaje przydzielony jeden nr IP, każdy dodatkowy nr IP wymaga zgłoszenia Dostawcy Usługi oraz podpisania aneksu do umowy. /dotyczy umów zawartych po 1 listopada 2013 r./

9) Abonent przyjmuje do wiadomości, że korzysta z Sieci wspólnie z innymi Użytkownikami. Dostawca Usług w przypadku Usług internetowych, dla których określona została ilość danych powodująca nadmierne obciążenie Sieci, stosuje ogólną normę „rozsądnego użytkownika” uznając, iż granica ta została naruszona w momencie, w którym Abonent nadmiernie obciąża Sieć utrudniając tym samym korzystanie z Usług internetowych innym Użytkownikom.

10) Zgodnie z obecną polityką Dostawcy Usług dla Usług internetowych, nadmierne obciążanie Sieci ma miejsce w sytuacjach, gdy Użytkownik generuje obciążenie sieci niekorzystne dla innych Abonentów

11) Dostawcy Usług przysługuje prawo monitorowania obciążenia Sieci oraz ustalenia, czy w przypadku danego Abonenta występuje jej nadmierne obciążenie, na co Abonent wyraża zgodę.

12) Dostawca Usług doloży wszelkich starań, aby udostępnić Abonentowi informacje dotyczące ilości pobieranych i wysyłanych poprzez jego modem danych.

13) W każdym przypadku, w którym Dostawca Usług stwierdzi, iż dany Abonent powoduje nadmierne obciążenie Sieci, wywołując w ten sposób niekorzystne skutki dla innych Abonentów, Dostawca Usług może według własnego uznania zastosować następujące środki, każdy z osobna lub łącząc je:

- a) wysłać do Abonenta zawiadomienie o nadmiernym obciążaniu Sieci z jednoczesnym wezwaniem do zaniechania takich działań,
- b) ustanowić ograniczenie w przepływie danych dla Abonenta,
- c) okresowo zablokować dostęp do części lub całej Usługi internetowej. Ograniczenie w przepływie danych lub zablokowanie dostępu do Usługi internetowej może nastąpić od momentu przekroczenia przez Abonenta limitu pobierania danych wskazanego w załączniku „Parametry techniczne usług internetowych” do końca miesiąca kalendarzowego lub okresu rozliczeniowego, w którym nastąpiło przedmiotowe przekroczenie.

14) Jeśli wyżej wymienione działania ze strony Dostawcy Usług nie spowodują zmian w zachowaniu Abonenta, Dostawcy Usług przysługuje prawo do zawieszenia świadczonych usług albo prawo wypowiedzenia Umowy Abonenckiej z Abonentem ze skutkiem natychmiastowym.

## **7. Usługa telefoniczna**

1) Usługa świadczona przez Dostawcę Usług obejmuje:

- a) realizowanie w ruchu automatycznym głosowych połączeń telefonicznych miejscowych i strefowych (na obszarze tej samej strefy numeracyjnej), międzystrefowych, międzynarodowych, połączeń do sieci komórkowych, innych połączeń lub usług wykorzystujących techniki komutacji oraz realizowanie połączeń do innych sieci,
- b) Usługi Dodatkowe i inne świadczenia określone w Cenniku i/lub Cenniku Usług Telefonicznych;

2) Granice stref numeracyjnych zostały wyznaczone w planie numeracji krajowej dla publicznych sieci telefonicznych. Opłaty określone w Cenniku pobierane są za Usługi zrealizowane z numeru telefonicznego Abonenta, bez względu na osobę (użytkownika), która z nich korzystała. Czas trwania połączenia w ruchu automatycznym jest rejestrowany przez Dostawcę Usług od chwili zgłoszenia się wywoływanego urządzenia telekomunikacyjnego do chwili rozłączenia się urządzenia wywołującego i stanowi podstawę do naliczenia opłaty zgodnie z Cennikiem i/lub Cennikiem Usług Telefonicznych, obowiązującym w dniu dokonania połączenia;

3) Naliczanie opłat za połączenia telefoniczne:

- a) płatny czas połączenia w ruchu automatycznym jest rejestrowany w centrali telefonicznej Operatora od chwili zgłoszenia się urządzenia wywoływanego do chwili rozłączenia się Urządzenia Abonenckiego wywołującego,
- b) podstawą do ustalania należności za połączenia w ruchu automatycznym jest obowiązujący Cennik, czas trwania połączenia, jednostka taryfikacyjna, interwały czasowe. Bezpłatne są połączenia telefoniczne przeprowadzane z numerami skróconymi służb ustawowo powołanych do niesienia pomocy oraz inne połączenia telefoniczne, określone w obowiązujących przepisach;

4) Dostawca Usług udostępnia Abonentowi – na jego wniosek – szczegółowy wykaz wykonanych połączeń, na zasadach określonych w ustawie Prawo Telekomunikacyjne, Umowie Abonenckiej i Cenniku;

5) Korzystanie przez Abonenta z niektórych Usług Dodatkowych (np.: CLIP – Prezentacja Numeru) wymaga stosowania przez niego odpowiednio przystosowanego do tego Sprzętu Odbiorczego. Dostawca Usług w przypadku stosowania przez Abonenta nieodpowiedniego Sprzętu Odbiorczego nie odpowiada za ewentualne niepoprawne funkcjonowanie Usługi Dodatkowej;

6) Dostawca Usług zastrzega sobie możliwość ustalenia limitu kwotowego za świadczone usługi telefoniczne. W przypadku przekroczenia tego limitu Dostawca Usług ma prawo do zawieszenia możliwości realizacji połączeń wychodzących (nie dotyczy połączeń alarmowych), do czasu uregulowania zaliczki wynikającej z należności za Usługi Telekomunikacyjne równej wysokości ustalonego limitu kwotowego;

7) Abonentowi przysługuje prawo do złożenia wniosku o ograniczenie możliwości inicjowania połączeń wychodzących. Zgodnie z ofertą Dostawcy usług. Za dokonanie przedmiotowego ograniczenia Dostawca usług może pobierać opłatę Przewidzianą w Cenniku Dostawcy usług;

8) Dostawca usług przydziela Abonentowi numer telefoniczny;



- a) Abonent może pisemnie żądać zmiany przydzielonego numeru telefonicznego, jeżeli wykaże, że korzystanie z przydzielonego numeru jest uciążliwe. Za dokonanie przedmiotowej zmiany Dostawca usług może pobierać opłatę przewidzianą w Cenniku Dostawcy usług,
- b) W przypadku zmiany miejsca zamieszkania, siedziby lub miejsca wykonywania działalności Abonent może żądać przeniesienia przydzielonego numeru w ramach istniejącej Sieci na obszarze tej samej strefy numeracyjnej, jeżeli jest to technicznie możliwe. Za dokonanie przeniesienia przydzielonego numeru Dostawca usług może pobierać opłatę przewidzianą w Cenniku Dostawcy usług,
- c) Abonent może żądać przy zmianie Dostawcy usług przeniesienia przydzielonego numeru do istniejącej sieci operatora na obszarze geograficznym – w przypadku numerów geograficznych lub terenie całego kraju – w przypadku numerów nie geograficznych.

## **8. Zasady korzystania z usług telekomunikacyjnych w Pakietach Multimedialnych**

- 1) Odbiorcą usług telekomunikacyjnych świadczonych w Pakietach Multimedialnych jest każdy Abonent korzystający usług świadczonych przez Dostawcę usług objętych rabatem;
- 2) Z usług świadczonych w Pakietach Multimedialnych mogą korzystać tylko ci Abonenci, którzy nie posiadają zaległości w opłatach abonamentowych na rzecz Dostawcy usług;
- 3) Brak terminowej wpłaty za usługi świadczone w Pakiecie Multimedialnym powoduje utratę rabatów na wszystkie usługi w Pakiecie i naliczenie przez Dostawcę Usług opłat w wysokości określonej w cenniku podstawowym;
- 4) Zakres usług świadczonych przez Dostawcę usług określa Cennik Pakietów Multimedialnych.

## **9. Instalacja Przyłącza**

- 1) Wykonanie Przyłącza następuje na wniosek Abonenta;
- 2) Przyłącze przeznaczone jest do używania przez Abonenta na zasadach określonych w Regulaminie;
- 3) Podstawowym wyposażeniem Przyłącza jest jedno Gniazdo i Urządzenie Abonenckie;
- 4) Abonent wyraża zgodę na wykonanie prac instalacyjnych, tj. wiercenie otworów, instalację niezbędnych elementów Przyłącza i położenie kabla;
- 5) Dostawca Usług zobowiązuje się do Instalacji Przyłącza w Lokalu Abonenta zgodnie z zasadami sztuki budowlanej i obowiązującymi normami, do miejsca wskazanego przez Abonenta. Kable zostaną poprowadzone możliwie najkrótszą drogą do Gniazda Abonenckiego;
- 6) Abonent jest zobowiązany udostępnić Lokal w celu wykonania Instalacji Przyłącza w możliwie najkrótszym terminie;
- 7) Przygotowanie Lokalu do montażu Przyłącza jest obowiązkiem Abonenta i obejmuje przestawienie mebli i wyposażenia znajdującego się w Lokalu, w celu udostępnienia miejsca Instalacji Przyłącza i Urządzenia Abonenckiego;
- 8) W czasie Instalacji Przyłącza w mieszkaniu powinien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia Osoba;
- 9) Prawidłowe wykonanie Instalacji Przyłącza i Urządzenia Abonenckiego Abonent potwierdza własnoręcznym podpisem na przedłożonym przez Przedstawiciela Dostawcy Usług dokumencie. Termin rozpoczęcia świadczenia Usługi określony jest w Umowie Abonenckiej. Dniem rozpoczęcia świadczenia Usługi jest moment Aktywacji Usługi;
- 10) Do dokonywania wszelkich zmian, konserwacji, instalacji dodatkowych Zakończeń Sieci, a także usuwania awarii Sieci upoważnione są wyłącznie służby techniczne Dostawcy Usług;
- 11) Na wniosek Abonenta Przyłącze może być rozbudowane o większą liczbę Gniazd Abonenckich na warunkach i za dodatkową opłatą określoną w Cenniku;
- 12) Warunki Instalacji Przyłącza i korzystania z Przyłącza dotyczące osób prawnych (w szczególności hoteli, pensjonatów, itp.) będą ustalane w Umowach zawartych z tymi podmiotami. O ile Umowa nie ureguluje warunków świadczenia Usługi inaczej, zastosowanie będzie miał niniejszy Regulamin;

## **10. Zasady korzystania z udostępnionych urządzeń abonenckich**

- 1) W celu umożliwienia korzystania z Usługi, Dostawca Usług udostępni Abonentowi Urządzenie Abonenckie;
- 2) Urządzenie Abonenckie stanowi własność Dostawcy Usług. Abonent nabywa prawo do używania Urządzenia Abonenckiego przez okres trwania Umowy;

- 3) Abonent jest zobowiązany do używania wyłącznie Urządzeń Abonenckich przekazanych przez Dostawcę Usług i o numerach seryjnych znanych Dostawcy Usług;
- 4) Abonent nie jest upoważniony do rozporządzania Urządzeniem Abonenckim, w szczególności nie ma prawa udostępniania go (odpłatnie lub nieodpłatnie) osobom trzecim;
- 5) Abonent zobowiązany jest do korzystania z Urządzenia Abonenckiego w sposób zgodny z jego przeznaczeniem, do utrzymywania go w stanie nie pogorszonego, nie przekraczającym zużycia wynikającego z normalnej eksploatacji. Abonent nie ma prawa dokonywać w nim jakichkolwiek zmian technicznych (programowych ani sprzętowych). Wszelkie nieprawidłowości w pracy Urządzenia Abonenckiego należy zgłaszać Dostawcy Usług;
- 6) Abonent nie ma prawa łamać zabezpieczeń, przerabiać ani kopiować Karty Dostępu Warunkowego. Abonent obowiązany jest do zabezpieczania przed nieuprawnionym użyciem przez niepowołane osoby/podmioty udostępnionych mu przez Dostawcę Usług, związanych z korzystaniem z Usług Dodatkowych: haseł, loginów i innych danych, umożliwiających korzystanie z Usług Dodatkowych i ponosić będzie wszelką odpowiedzialność wobec Dostawcy Usług i innych osób/podmiotów za udostępnienie tychże danych, choćby nieumyślnie, podmiotom lub osobom niepowołanym;
- 7) W przypadku dokonania naruszenia Regulaminu przez Abonenta, a w szczególności gdy:
- a) Abonent używa Urządzenia Abonenckiego stanowiącego własność Dostawcy Usług po rozwiązaniu/wygaśnięciu Umowy,
  - b) Abonent używa Urządzeń Abonenckich nie przekazanych przez Dostawcę Usług i o numerach seryjnych nie znanych Dostawcy Usług,
  - c) Abonent udostępni Urządzenia Abonenckie (odpłatnie lub nieodpłatnie) osobom trzecim,
  - d) Abonent korzysta z Urządzenia Abonenckiego w sposób niezgodny z jego przeznaczeniem, w sposób powodujący jego pogorszenie, przekraczający zużycie wynikające z normalnej eksploatacji,
  - e) Abonent w Urządzeniu Abonenckim dokonuje jakichkolwiek zmian technicznych (programowych, sprzętowych),
  - f) Abonent łamie zabezpieczenia, przerabia, kopiuje Karty Dostępu Warunkowego, jak też w przypadku dokonania przez Abonenta naruszeń określonych w §4 pkt.10. i 11. Regulaminu, Dostawca Usług uprawniony jest do natychmiastowej dezaktywacji Urządzenia Abonenckiego, bez zachowania obowiązku wcześniejszego powiadomienia Abonenta, względnie do zablokowania i unieważnienia Karty Dostępu Warunkowego;
- 8) Przez podpisanie protokołu przekazania urządzeń z wpisanymi cechami charakterystycznymi Urządzenia Abonenckiego, Abonent potwierdza otrzymanie Urządzenia Abonenckiego w stanie umożliwiającym dostęp do Usług świadczonych przez Dostawcę Usług. Z chwilą otrzymania Urządzenia Abonenckiego, na Abonenta przechodzi ryzyko jego przypadkowej utraty lub uszkodzenia;
- 9) Abonent wszelkie nieprawidłowości w pracy Urządzenia Abonenckiego powinien zgłaszać Dostawcy Usług.
- 10) Wymiana Urządzenia Abonenckiego następuje:
- a) nieodpłatnie, w przypadku ujawnienia się w trakcie instalacji lub w okresie eksploatacji tego urządzenia ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w nim w chwili przekazania Abonentowi,
  - b) odpłatnie, w przypadku utraty lub uszkodzeń, będących następstwem używania Urządzenia Abonenckiego niezgodnie z Umową lub jego przeznaczeniem. W takim przypadku Abonent ponosi koszt naprawy urządzenia lub jego wymiany w pełnej wysokości. Kwalifikacji uszkodzenia Urządzenia Abonenckiego dokonuje Przedstawiciel Dostawcy Usług. O przypadku utraty bądź uszkodzenia Urządzenia Abonenckiego Abonent powinien powiadomić Dostawcę Usług w przeciągu 2 dni od uzyskania wiadomości o zaistnieniu zdarzenia, za pomocą dostępnych kanałów kontaktu;
- 11) Podstawą wymiany uszkodzonego Urządzenia Abonenckiego jest dostarczenie go przez Abonenta do Biura Obsługi Klienta osobiście;
- 12) W terminie 14 dni roboczych od daty rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy lub Zawieszenia Świadczenia Usługi Abonent zobowiązuje się zwrócić Urządzenie Abonenckie Dostawcy Usług w stanie nie gorszym, niż wynikający z normalnej eksploatacji, dostarczając go na własny koszt do Biura Obsługi Klienta osobiście, przesyłką pocztową bądź kurierską. W przypadku uchybienia temu terminowi bądź dostarczenia Urządzenia Abonenckiego uszkodzonego, niekompletnego lub bez oryginalnego opakowania, Abonent zobowiązany jest do zapłaty odszkodowania w formie kary umownej, w wysokości określonej w Cenniku. Jeżeli wysokość szkody Dostawcy Usług przewyższa wysokość kary umownej, Dostawcy Usług przysługuje prawo dochodzenia odszkodowania przewyższającego wysokość kary umownej;

13) Dostawca Usług ma prawo do wymiany używanego przez Abonenta Urządzenia Abonenckiego oraz aktualizacji jego oprogramowania bez podania przyczyn, po wcześniejszym powiadomieniu Abonenta, nawet jeżeli spowoduje to potrzebę zmiany konfiguracji Sprzętu Odbiorczego u Abonenta. Z powodu wymiany Urządzenia Abonenckiego Abonentowi nie przysługują roszczenia wobec Dostawcy Usług. Jeżeli wymiana opisana wyżej spowoduje niemożność korzystania przez Abonenta z posiadanego przez niego Sprzętu Odbiorczego, Abonentowi przysługuje prawo do rozwiązania Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia.

## **11. Obsługa serwisowa i usuwanie awarii**

- 1) W czasie trwania Umowy Dostawca Usług zapewni Abonentowi obsługę serwisową, polegającą na:
  - a) nadzorze nad stanem technicznym Sieci, mającym na celu zagwarantowanie ciągłego zasilania wszystkich aktywnych Gniazd Abonenckich i urządzeń końcowych w sygnał telekomunikacyjny,
  - b) okresowych przeglądach i regulacjach wszystkich elementów Sieci,
  - c) podejmowaniu działań zmierzających do zabezpieczenia Sieci przed ingerencją osób niepowołanych,
  - d) asyście technicznej, obejmującej udzielanie informacji dotyczących konfiguracji i instalacji Sprzętu Odbiorczego Abonenta;
- 2) Dostawca Usług zobowiązuje się do podjęcia działań w celu usunięcia awarii Sieci w możliwie najkrótszym czasie;
- 3) Abonent powinien zapewnić dostęp do miejsca wystąpienia Awarii, o ile jest podejrzenie, że miejsce jej występowania znajduje się w Lokalu Abonenta lub miejscu kontrolowanym przez Abonenta, pod rygorem natychmiastowego rozwiązania Umowy;
- 4) Awarie Sieci, Zakończenia Sieci oraz Urządzenia Abonenckiego, powstałe z przyczyn leżących po stronie Abonenta, będą usuwane na jego koszt. Dostawca usług nie odpowiada za Usterki lub Awarie wynikające ze złego stanu technicznego Urządzeń Końcowych;
- 5) Za wezwanie Przedstawiciela Dostawcy Usług w sposób oczywiście bezzasadny pobierana jest opłata w wysokości określonej w Cenniku;
- 6) Abonent jest zobowiązany do niezwłocznego informowania Biura Obsługi Klienta lub Centrum Obsługi Klienta za pomocą dostępnych kanałów kontaktu o zauważonych Awariach związanych z działaniem Usług;
- 7) W celu świadczenia czynności obsługi serwisowej Abonent obowiązany jest udzielić Dostawcy Usług, w niezbędnym zakresie, informacji dotyczących np.: numeru klienta (numeru Umowy), numeru Karty Dostępu Warunkowego, numeru seryjnego, numeru oprogramowania i rodzaju Dekodera Telewizji Cyfrowej, MAC adresu modemu i karty sieciowej, rodzaju systemu operacyjnego, oprogramowania zainstalowanego na komputerze Abonenta oraz rodzajów i ilości sprzętu, zainstalowanego w komputerze Abonenta;
- 8) Dokonywanie przez Dostawcę Usług konserwacji i modernizacji Sieci może spowodować brak sygnału telekomunikacyjnego w Sieci lub nienależytą jego jakość, jednakże jednorazowo nie dłużej niż przez 24 godziny;
- 9) O każdej planowanej konserwacji lub modernizacji Sieci, mogącej spowodować brak sygnału telekomunikacyjnego w Sieci lub nienależytą jego jakość, Abonent zostanie powiadomiony z 5-dniowym wyprzedzeniem, za pośrednictwem informacyjnego kanału planszowego emitowanego przez Dostawcę Usług.

## **12. Postępowanie reklamacyjne**

- 1) Abonentowi przysługuje prawo do złożenia reklamacji. Reklamację złożoną przez osobę nieuprawnioną pozostawia się bez rozpoznania;
- 2) Reklamacje mogą dotyczyć:
  - a) niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi,
  - b) nieprawidłowego ustalenia należności z tytułu świadczenia Usługi,
  - c) niedotrzymania z winy Dostawcy Usług określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi;
- 3) Reklamacja powinna być złożona na piśmie (osobiście lub przesłana przesyłką pocztową na adres Biura Obsługi Klienta), telefonicznie albo ustnie do protokołu przyjęcia reklamacji, a także drogą elektroniczną, o ile nie stoją temu na przeszkodzie możliwości techniczne. Adres Biura Obsługi Klienta dostępny jest m.in.: na kanale informacyjnym, emitowanym przez Dostawcę Usług w Lokalnej Sieci Telewizji Kablowej, na Stronie WWW Dostawcy Usług i w siedzibie Dostawcy Usług;
- 4) Reklamacja powinna zawierać następujące informacje:
  - a) imię i nazwisko (nazwę) Abonenta oraz adres zamieszkania albo jego siedziby,

- b) numer Umowy,
  - c) adres Lokalu Abonenta,
  - d) określenie przedmiotu reklamacji, reklamowanego okresu oraz okoliczności uzasadniających reklamację,
  - e) numer Abonenta wskazany na Umowie,
  - f) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi – w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Dostawcy Usług określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi,
  - g) wysokość kwoty odszkodowania lub zwrotu innej należności – w przypadku, gdy reklamujący żąda ich wypłaty,
  - h) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności w przypadku, o którym mowa wyżej.
  - i) podpis Abonenta – w przypadku reklamacji wniesionej w formie pisemnej;
- 5) W przypadku wniesienia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu przyjęcia reklamacji w Biurze Obsługi Klienta, upoważniony pracownik Dostawcy Usług przyjmujący reklamację potwierdza pisemnie jej przyjęcie;
- 6) W przypadku wniesienia reklamacji telefonicznie lub drogą elektroniczną Biuro Obsługi Klienta w terminie 14 dni od dnia wniesienia reklamacji informuje Użytkownika na piśmie o fakcie jej przyjęcia, wraz z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu Dostawcy Usług;
- 7) Reklamacja może być wniesiona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, określonego w Umowie o świadczenie Usług telekomunikacyjnych, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi, albo od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia rachunku/faktury, zawierającego nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi. Reklamację wniesioną po upływie terminów, o których mowa w zdaniu poprzednim, pozostawia się bez rozpoznania, o czym Biuro Obsługi Klienta powiadamia niezwłocznie Abonenta;
- 8) Zgłoszenie reklamacji nie powoduje zawieszenia obowiązku zapłaty określonej na rachunku/fakturze opłaty. W przypadku uznania reklamacji, Dostawca Usług rozliczy z Abonentem kwotę wynikającą z uznanej reklamacji. Rozliczenie kwoty należnej z tytułu uwzględnienia reklamacji, dotyczącej przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności, następuje w formie przelewu środków pieniężnych na konto bankowe lub przekazem pocztowym na wskazany adres, chyba że Abonent zwróci się pisemnie o dokonanie rozliczenia w formie zaliczenia tej kwoty na poczet przyszłych należności z tytułu świadczenia Usługi;
- 9) Biuro Obsługi Klienta jest zobowiązane udzielić w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej wniesienia, a jeżeli Dostawca Usług nie ma możliwości rozpoznania Reklamacji w tym terminie, zobowiązany jest do poinformowania Abonenta o przedłużeniu terminu rozpatrzenia reklamacji, który to termin nie może być jednak dłuższy niż 30 dni od dnia wniesienia reklamacji;
- 10) W przypadku gdy Biuro Obsługi Klienta nie uznało reklamacji w całości lub w części, w odpowiedzi wskazuje uzasadnienie faktyczne i prawne zajętego przez siebie stanowiska, zawierające pouczenie o prawie wniesienia odwołania i podpis upoważnionego pracownika, a odpowiedź zostanie doręczona Abonentowi przesyłką poleconą.
- 11) W przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji, Abonentowi przysługuje prawo wniesienia za pośrednictwem Biura Obsługi Klienta, odwołania do organu odwoławczego, którym jest Zarząd Spółki RTK – w terminie 14 dni od daty doręczenia odpowiedzi na reklamację;
- 12) Organ odwoławczy rozpatruje odwołanie w terminie 14 dni od dnia otrzymania odwołania i udziela Abonentowi odpowiedzi w formie pisemnej. W przypadku gdy rozpatrzenie odwołania nie jest możliwe w powyższym terminie, organ odwoławczy informuje Abonenta o terminie rozpatrzenia, który nie może jednak przekroczyć 30 dni od dnia otrzymania odwołania. Odpowiedź przesłana Abonentowi w wyniku rozpatrzenia sprawy w postępowaniu odwoławczym wyczerpuje drogę postępowania reklamacyjnego. W przypadku odpowiedzi negatywnej, nie uznającej reklamacji w całości lub w części, organ odwoławczy w odpowiedzi wskazuje uzasadnienie faktyczne i prawne zajętego przez siebie stanowiska, odpowiedź zostanie doręczona Abonentowi przesyłką poleconą i zawierać powinna pouczenie o prawie wniesienia odwołania wraz z podpisem upoważnionego pracownika, Abonent ma prawo dochodzenia roszczenia w postępowaniu sądowym lub w postępowaniach, o których mowa w art. 109 i 110 ustawy z dnia 16 lipca 2004 roku Prawo telekomunikacyjne;
- 13) Każda odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
- a) nazwę jednostki Dostawcy Usług rozpatrującej reklamację,
  - b) powołanie podstawy prawnej,
  - c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
  - d) w przypadku przyznania odszkodowania – określenie wysokości kwoty i terminu jej wypłaty,
  - e) w przypadku zwrotu innej należności – określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu,

f) pouczenie o przysługujących środkach odwoławczych lub 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, o których mowa w art. 109 i 110 ustawy z dnia 16 lipca 2004 roku Prawo telekomunikacyjne, g. podpis upoważnionego pracownika, reprezentującego Dostawcę Usług, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska;

14) Dochodzenie roszczeń na drodze postępowania, o których mowa w pkt. 12, może nastąpić po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego.

### **13. Rozwiązanie, zawieszenie i wygaśnięcie umowy**

1) Umowa zawarta na czas nieokreślony może być rozwiązana przez każdą ze stron z jednomiesięcznym terminem wypowiedzenia, przy czym wypowiedzenie Umowy przez Dostawcę Usług może nastąpić wyłącznie z ważnych przyczyn określonych w wypowiedzeniu. Wypowiedzenie powinno zostać złożone przez Abonenta na piśmie. Termin wypowiedzenia biegnie od pierwszego dnia miesiąca po miesiącu, w którym nastąpiło wypowiedzenie, a datą nadającą bieg terminowi jest data wpływu wypowiedzenia do siedziby Dostawcy Usług/złożenia wypowiedzenia za pośrednictwem Biura Obsługi Klienta;

2) Umowa wygasa w przypadku:

- a) upływu okresu, na jaki została zawarta (w przypadku Umowy na czas określony),
- b) upływu okresu wypowiedzenia,
- c) upływu roku od Zawieszenia Świadczenia Usługi przewidzianego w §13. pkt.5. Regulaminu,
- d) śmierci Abonenta albo ustania bytu osoby prawnej (o ile w prawa Abonenta nie wstąpią inne osoby),
- e) likwidacji bądź zaprzestania działalności gospodarczej przez Dostawcę Usług (o ile inne podmioty nie wejdą w prawa i obowiązki Dostawcy Usług, w zakresie umożliwiającym dalsze wykonywanie Umowy),
- f) utraty przez Dostawcę Usług uprawnień do świadczenia Usługi objętej Umową, w szczególności wymaganych zezwoleń (o ile inne podmioty nie wejdą w prawa i obowiązki Dostawcy Usług, w zakresie umożliwiającym dalsze wykonywanie Umowy);

3) W przypadku zbycia Lokalu Abonenta (lub utraty tytułu prawnego do tego Lokalu w innej formie) przez Abonenta, Abonent może przekazać prawa i obowiązki wynikające z Umowy, na rzecz nabywcy praw do Lokalu, poprzez podpisanie umowy cesji w Biurze Obsługi Klienta, w terminie nie dłuższym niż 14 dni roboczych od dnia zbycia Lokalu (lub utraty tytułu prawnego do Lokalu w innej formie). W przypadku nie przejęcia praw i obowiązków Abonenta przez nabywcę Lokalu, Umowa może być rozwiązana przez Abonenta jedynie w trybie przewidzianym w §13. pkt.1;

4) W przypadku zalegania przez Abonenta z uiszczaniem opłat, wynikających z rachunku/faktury za korzystanie z Usług, przez okres dłuższy niż 30 dni od daty wymagalności, i braku dokonania wpłaty należności, pomimo wezwania do zapłaty (w tym w formie elektronicznej, telefonicznej i innej formie przyjętej do komunikacji z Abonentami) wyznaczającego ostateczny termin na uregulowanie zaległości, Umowa może ulec zawieszeniu lub rozwiązaniu w zakresie wykonywania obowiązków przez strony Umowy, z wyjątkiem obowiązku zapłaty przez Abonenta powstałych zaległości, wraz z kosztami upomnienia oraz zwrotu Urządzenia Abonenckiego.

5) Dostawca Usług, na wniosek Abonenta, dokonuje Zawieszenia Wykonania Usługi na okres nie przekraczający trzech kolejnych miesięcy. Wniosek o Zawieszenie Wykonania Usługi winien być zgłoszony pisemnie i doręczony (listownie-listem poleconym lub osobiście) do Biura Obsługi Klienta, do 10 dnia miesiąca, ze skutkiem od pierwszego dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym doręczono wniosek. Za Zawieszenie Wykonania Usługi na wniosek Abonenta pobierana jest opłata wynikająca z Cennika. Zawieszenie Wykonania Usługi na wniosek Abonenta może nastąpić w przypadku nie zalegania z jakimikolwiek płatnościami wobec Dostawcy Usług. Zawieszenie Wykonania Usług nie dotyczy Usługi Telewizyjnej oraz Usługi Telefonicznej.

6) Dostawca Usług ma prawo do rozwiązania lub Zawieszenia Wykonania Usługi, a w szczególności Usług Dodatkowych, w przypadku stwierdzenia niezgodnego z prawem, Umową i Regulaminem korzystania z Usługi Telekomunikacyjnej;

7) Z chwilą rozwiązania, wygaśnięcia Umowy dostęp do konta poczty elektronicznej, Strony WWW lub konta poczty głosowej Abonenta zostaje zablokowany, a znajdujące się tam dane są przechowywane i usuwane zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa.

### **14. . Opłaty (zasady naliczania, rachunki sposoby płatności)**

- 1) Abonent zobowiązany jest do uiszczenia Opłaty Abonamentowej w wysokości i za Okres rozliczeniowy oznaczone w Umowie w terminie wskazanym na doręczonym Abonentowi rachunku/fakturze lub innym dokumencie wystawionym/udostępnionym przez Dostawcę Usług, płatne na konto bankowe wskazane na tym rachunku/fakturze lub dokumencie lub w punktach kasowych wskazanych przez Dostawcę usług. Strony uzgadniają, że datą zapłaty jest data wpływu należności na konto Dostawcy Usług. W przypadku nieotrzymania rachunku/faktury lub innego dokumentu, Abonent jest obowiązany niezwłocznie poinformować o tym fakcie Biuro Obsługi Klienta, celem doręczenia mu duplikatu rachunku/faktury lub innego dokumentu. Abonent obowiązany będzie do uiszczenia opłat niezwłocznie, nie później niż 7 dni od ich doręczenia. Dostawca Usług może w rachunku/fakturze lub dokumencie obejmującym Opłatę Abonamentową wyszczególnić pozycję kosztowe, kształtujące wysokości Opłaty. Dostawca Usług zobowiązuje się, że wyszczególnienia te odpowiadać będą rzeczywistej strukturze kosztów;
- 2) Dostawca Usług pobiera opłaty za Usługi, wykonane we wskazanym w rachunku/fakturze Okresie Rozliczeniowym, na które składają się:
  - a) opłata za Instalację Przyłącza – w wysokości określonej w Cenniku,
  - b) opłata za Aktywację każdej z Usług – w wysokości określonej w Cenniku,
  - c) abonament za każdą z Usług – w wysokościach określonych w Cenniku,
  - d) opłaty za Usługi Dodatkowe – w wysokości określonej w Cenniku,
  - e) opłaty za połączenia, Usługi świadczone na rzecz Abonenta w Sieci przez innych operatorów oraz inne świadczenia w wysokości określonej w Cenniku;
- 3) W przypadku rozpoczęcia świadczenia Usługi przez Dostawcę Usług w dniu niebędącym początkowym dniem miesiąca kalendarzowego, wysokość Opłaty Abonamentowej w tym miesiącu wynosi 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej za każdy dzień, do końca miesiąca kalendarzowego;
- 4) Wysokość opłat za wykonanie czynności, o których mowa w §3. pkt.5. Regulaminu, określa Cennik;
- 5) W przypadku zwłoki w płatności Opłaty Abonamentowej, Dostawca Usług ma prawo do naliczania odsetek ustawowych za każdy dzień zwłoki;
- 6) W przypadku powstania zaległości w płatności Opłaty Abonamentowej, bieżące opłaty zaliczane będą na poczet zaległości w następującej kolejności:
  - a) na poczet kosztów upomnienia w wysokości określonej w Cenniku.
  - b) istniejących odsetek z tytułu zwłoki w płatności Opłaty Abonamentowej,
  - c) na poczet zaległej Opłaty Abonamentowej;
- 7) Dostawcy Usług przysługuje prawo do zmiany wysokości opłat, w tym Opłaty Abonamentowej. Zmiana opłat może być dokonywana nie częściej niż 2 razy w roku kalendarzowym. Przyczyną podniesienia opłat może być:
  - a) wzrost kosztów działalności gospodarczej Dostawcy Usług,
  - b) wzrost cen towarów i usług (inflacja),
  - c) wzrost obciążeń, wynikający ze zmiany przepisów prawa obowiązujących Dostawcę Usług;
- 8) O zmianie wysokości Opłaty Abonamentowej Dostawca Usług powiadomi Abonenta w terminie 45 dni przed jej wprowadzeniem. Termin ten nie dotyczy umów zawartych na czas nieokreślony.
- 9) W przypadku zmiany Opłaty, Abonentowi przysługuje prawo do rozwiązania Umowy za wypowiedzeniem, skutecznym z dniem wprowadzenia zmienionych opłat. W przypadku skorzystania przez Abonenta z tego prawa, Dostawcy Usług nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze. Oświadczenie Abonenta o wypowiedzeniu Umowy powinno być złożone co najmniej na 14 dni przed wprowadzeniem zmienionych opłat. Niedotrzymanie tego terminu przez Abonenta powoduje, że jego oświadczenie o wypowiedzeniu nie wywołuje skutków prawnych;
- 10) W przypadku wystąpienia nadpłaty z jakiegokolwiek tytułu, nadpłata ta zostanie zwrócona Abonentowi w formie przelewu środków pieniężnych na konto bankowe lub przekazem pocztowym na wskazany adres, chyba że Abonent zwróci się pisemnie o dokonanie rozliczenia w formie zaliczenia tej kwoty na poczet przyszłych należności z tytułu świadczenia Usługi. Dostawcy Usług przysługuje prawo potrącenia z nadpłaty należności przysługujących od Abonenta z tytułu świadczenia Usługi;
- 11) Nadpłacone świadczenia z tytułu Opłaty Abonamentowej podlegają zwrotowi również w przypadku rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy;
- 12) Uiszczenie Opłaty Abonamentowej za korzystanie z wybranego zakresu Usług nie zwalnia Abonenta z obowiązku wnoszenia opłat za posiadanie i używanie odbiorników telewizyjnych i radiowych na mocy Ustawy o radiofonii i telewizji (Dz.U. z 1993 r. Nr 7, poz.34, z późniejszymi zmianami).

## 15. Odpowiedzialność dostawcy usług

- 1) Dostawca Usług ponosi odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usług na zasadach określonych w Umowie, Regulaminie, przepisach ustawy Prawo Telekomunikacyjne oraz przepisach kodeksu cywilnego i przepisach wykonawczych do tej ustawy;
- 2) Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za brak sygnału telekomunikacyjnego w Sieci lub nienależytą jego jakość, wynikające z:
  - a) przyczyn leżących poza Siecią, m.in. z powodu awarii zasilania energetycznego,
  - b) innych przyczyn niezależnych od Dostawcy Usług, takich jak: siła wyższa, działalność osób trzecich, za które Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności itp.,
  - c) nielegalnego lub niezgodnego z Umową/Regulaminem korzystania z Sieci,
  - d) uszkodzenia Przyłącza z przyczyn leżących po stronie Abonenta, przy czym usunięcie takich uszkodzeń następuje na wniosek i koszt Abonenta,
  - e) wadliwego działania Sprzętu Odbiorczego Abonenta lub jego niedostosowania do obowiązujących standardów technicznych,
  - f) zaprzestania nadawania programów przez nadawców;
- 3) Dostawca Usług nie jest zobowiązany do dokonywania napraw, modyfikacji i regulacji Sprzętu Odbiorczego należącego do Abonenta;
- 4) Za każdy dzień przerwy w Świadczeniu Usług Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/15 średniej opłaty miesięcznej, liczonej według rachunków z ostatnich trzech Okresów Rozliczeniowych, bądź w wysokości 1/15 należnej Opłaty Abonamentowej w przypadku, gdy okres Świadczenia Usług na rzecz Abonenta był krótszy niż 3 pełne Okresy Rozliczeniowe. Odszkodowanie nie przysługuje, jeżeli w okresie rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy od 36 godzin;
- 5) Niezależnie od odszkodowania, o którym mowa powyżej w §15 pkt.4., za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu Usługi, trwająca łącznie dłużej niż 12 godzin, Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 miesięcznej Opłaty Abonamentowej;
- 6) Z tytułu niedotrzymania z winy Dostawcy Usług wyznaczonego terminu zawarcia Umowy lub określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia tych Usług, za każdy dzień przekroczenia terminu przysługuje Abonentowi od Dostawcy Usług odszkodowanie w wysokości 1/30 określonej w umowie miesięcznej Opłaty Abonamentowej;
- 7) Odszkodowania i obniżenie Opłat Abonamentowych następuje na wniosek Abonenta w trybie postępowania reklamacyjnego, określonego w §12 pkt. 10., przy czym w przypadku Awarii pod warunkiem zawiadomienia o niej Dostawcy Usług za pomocą jednego z dostępnych kanałów kontaktu. Odszkodowanie i kwoty zwrotu Opłat Abonamentowych naliczane są od dnia wystąpienia Awarii.

## 16. Tajemnica telekomunikacyjna, udostępnianie numeracji

- 1) W zakresie określonym przez obowiązujące przepisy Dostawca Usług zapewnia tajemnicę: informacji przekazywanych w Sieci, danych osobowych Abonenta oraz informacji dotyczących faktu, okoliczności i rodzaju połączenia telekomunikacyjnego, prób uzyskania takiego połączenia, a także identyfikacji bądź lokalizacji Zakończeń Sieci, pomiędzy którymi dokonano połączenia telekomunikacyjnego w taki sposób, w jaki umożliwia to technologia stosowana przez Dostawcę Usług, z wyjątkiem przypadków opisanych w §15 pkt.3. oraz w innych przypadkach, w których Dostawca Usług jest zobowiązany do udostępnienia informacji zgodnie z obowiązującymi przepisami;
- 2) Środki techniczne stosowane przez Dostawcę Usług, zgodnie z wymogami aktualnej wiedzy technicznej, zapewniają w zwykłych warunkach zachowanie tajemnicy telekomunikacyjnej. Dostawca Usług nie gwarantuje jednak bezpieczeństwa przekazu informacji w przypadku Awarii, popełnienia przez osobę trzecią lub Abonenta czynu niedozwolonego i innych przypadków niezależnych od Dostawcy Usług;
- 3) Dane osobowe zawarte w publicznie dostępnym spisie Abonentów, a także udostępniane za pomocą służb informacyjnych Dostawcy Usług, winny być ograniczone do:
  - a) numeru abonenckiego,
  - b) nazwiska i imion Abonenta,
  - c) nazwy miejscowości i ulicy, przy której znajduje się Zakończenie Sieci;
- 4) Rozszerzenie zakresu danych, o których mowa powyżej, wymaga zgody Abonenta;

- 5) Abonent będący osobą fizyczną może zastrzec swoje dane określone w §15 pkt.3;
- 6) Dostawca Usług zapewnia Abonentowi uzyskanie informacji o numerach abonenckich w zakresie numerów Abonentów Dostawcy Usług, z wyjątkiem numerów zastrzeżonych;
- 7) Dostawca Usług zobowiązany jest dostarczyć Abonentowi, po cenie uwzględniającej koszty, aktualny spis swoich Abonentów z obszaru strefy numerycyjnej, w której znajduje się Zakończenie Sieci używane przez Abonenta, nie rzadziej niż raz na 2 lata;
- 8) Sieć Dostawcy Usług pozwala na identyfikację numeru wywołującego i wywoływanego, w zakresie istniejących możliwości technicznych umożliwia:
  - a) Abonentowi wywołującemu – blokadę prezentacji identyfikacji numeru wywołującego u użytkownika wywoływanego,
  - b) Abonentowi wywoływanemu – blokadę dla połączeń przychodzących identyfikacji numeru wywołującego i blokadę połączeń przychodzących od użytkownika stosującego blokadę prezentacji numeru wywołującego,
  - c) Abonentowi wywoływanemu, w przypadku przekierowania połączenia – blokadę prezentacji identyfikacji numeru wywoływanego u użytkownika wywołującego,
  - d) blokadę natychmiastowego przekazywania przez osobę trzecią wywołań, kierowanych na numer abonencki Abonenta;
- 9) Dostawca Usług może udostępniać niezbędne dane innym przedsiębiorcom telekomunikacyjnym, prowadzącym spisy abonentów lub świadczącym usługę informacji o numerach telefonicznych. Zamieszczenie danych Abonenta, będącego osobą fizyczną, w spisie Abonentów, udostępnianie informacji o numerach telefonicznych Abonentów, będących osobami fizycznymi, przekazanie danych Abonenta, który wyraził zgodę na przekazanie danych w tym celu innym przedsiębiorcom telekomunikacyjnym, prowadzącym spisy abonentów lub świadczącym usługę informacji o numerach telefonicznych, wymaga zgody Abonenta. Dostawca Usług umożliwi Abonentowi złożenie oświadczenia w przedmiocie wyrażenia zgody, o której mowa w zdaniu poprzednim, w Biurze Obsługi Klienta.

## 17. Postanowienia końcowe

- 1) Dostawca Usług może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy i Regulaminu na podmiot powiązany z nim kapitałowo lub organizacyjnie, z zachowaniem przez ten podmiot ciągłości świadczonej Usługi oraz warunków jej wykonania;
- 2) O przeniesieniu praw i obowiązków, wynikających z Umowy i Regulaminu, Abonent zostanie powiadomiony na piśmie w terminie co najmniej 45 dni przed planowanym rozpoczęciem świadczenia Usługi przez nowego Dostawcę Usług, z podaniem jego nazwy i siedziby. Abonentowi przysługuje prawo odstąpienia od Umowy z uwagi na zmianę Dostawcy Usług. Oświadczenie w tej sprawie powinno być złożone na piśmie co najmniej na 14 dni przed planowanym rozpoczęciem świadczenia Usługi przez nowego Dostawcę Usług. Niedotrzymanie tego terminu przez Abonenta powoduje, że jego oświadczenie o odstąpieniu nie wywołuje skutków prawnych;
- 3) Dostawca Usług zastrzega sobie prawo do rejestrowania niektórych rozmów telefonicznych prowadzonych przez jego pracowników z Abonentami, o czym każdorazowo Abonent zostanie poinformowany przed rozpoczęciem rozmowy;
- 4) W sprawach nieuregulowanych Umową i niniejszym Regulaminem mają zastosowanie odpowiednie przepisy Kodeksu cywilnego i ustawy Prawo telekomunikacyjne;
- 5) Dostawca Usług zastrzega sobie prawo do zmiany postanowień niniejszego Regulaminu;
- 6) O zmianie treści Regulaminu Abonent będzie powiadomiony na piśmie luba z wykorzystaniem elektronicznych kanałów łączności takich jak: telewizyjny kanał lokalny RTK, strona WWW, poczta elektroniczna w terminie 45 dni przed jej wprowadzeniem;
- 7) W przypadku zmiany treści Regulaminu, Abonentowi przysługuje prawo do odstąpienia od Umowy z dniem wprowadzenia nowego Regulaminu lub jego zmiany. W przypadku skorzystania przez Abonenta z tego prawa, Dostawcy Usług nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze. Oświadczenie Abonenta o odstąpieniu powinno być złożone co najmniej 14 dni przed wprowadzeniem nowego Regulaminu lub jego zmian. Niedotrzymanie tego terminu przez Abonenta powoduje, że jego oświadczenie o odstąpieniu nie wywołuje skutków prawnych;
- 8) Treść Regulaminu oraz proponowane jego zmiany ogłoszone będą publicznie na Stronie WWW, przy czym treść proponowanych zmian dotyczących nazwy, adresu i siedziby Dostawcy Usług, zakresu świadczonych Usług Telekomunikacyjnych ze wskazaniem elementów składających się na opłatę abonamentową, zasady wypłaty kar umownych, zakresu obsługi serwisowej, standardowych warunków umowy, w tym wskazania minimalnego czasu trwania umowy, jeżeli taki został określony, trybu postępowania reklamacyjnego – podana będzie do publicznej wiadomości w terminie 45 dni przed wprowadzeniem w życie.