

REGULAMIN

ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

TVK Hajnówka Sp.j. ul. Warszawska 1E 17-200 Hajnówka

§ 1 DEFINICJE

1. **Abonent** – osoba fizyczna, osoba prawna, lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, która zawarła z Operatorem Umowę o świadczenie Usług.
2. **Adapter** – urządzenie telekomunikacyjne umożliwiające podłączenie do RPS i kierowanie do niej lub modyfikowanie komunikatów, połączeń telefonicznych lub sygnałów pochodzących z innych sieci telekomunikacyjnych;
3. **Aktywacja** – rozpoczęcie świadczenia Usługi
4. **Aparat telefoniczny** – urządzenie służące do wykonywania połączeń głosowych przy wykorzystaniu Usług stacjonarnej telefonii oraz połączeń głosowych, transmisji danych i innych usług telekomunikacyjnych w przypadku Usług ruchomych;
5. **Awaria** – uszkodzenie Sieci lub RPS ograniczające lub uniemożliwiające dostęp sygnału Sieci Operatora do Aparatu telefonicznego, Urządzenia telekomunikacyjnego, Odbiornika lub Terminala Abonenta;
6. **Biling** – zestawienie połączeń nawiązanych przez Abonenta podczas korzystania z Usług telefonii stacjonarnej lub Usług telefonii mobilnej w Okresie rozliczeniowym
7. **Biuro Obsługi Abonenta** – jednostka organizacyjna Operatora powołana celem umożliwienia Abonentowi kontaktu z Operatorem, a także obsługi Abonenta i udzielania mu pomocy we właściwej realizacji Umowy;
8. **Cennik** – wykaz Usług wraz z określeniem rodzaju i wysokości opłat oraz zasad ich naliczania, stanowiący integralną część Umowy, dostępny na stronie internetowej Operatora www.tvk.hajnowka.pl oraz w Biurze Obsługi Abonenta na każde żądanie Abonenta;
9. **Instalacja** – właściwy ze względu na rodzaj objętych Umową o świadczenie Usług zespół urządzeń i kabli, w tym między innymi gniazd abonenckich, odgałęźników, rozgałęźników, filtrów, zwrotnic internetowych, zainstalowanych w Lokalu Abonenta w sposób umożliwiający Abonentowi korzystanie z Usług;
10. **Kaucja** – kwota pieniężna wpłacana przez Abonenta Operatorowi przy zawieraniu Umowy bądź w trakcie jej trwania w celu zabezpieczenia opłat i innych należności wynikających z tytułu świadczonych Usług;
11. **Karta SIM** – karta z mikroprocesorem (także karta USIM lub inna karta) udostępniana Abonentowi, umożliwiająca za pomocą Aparatu telefonicznego lub Urządzenia Telekomunikacyjnego dostęp do Usług świadczonych przez Operatora, której przypisano: Numer abonencki, kod PIN oraz kod PUK, a także inne cechy (np. numery i aplikacje dodatkowe). Karta SIM przekazana Abonentowi stanowi własność Operatora do momentu zaprzestania świadczenia Usług;
12. **Kod USSD** – krótki kod, określony w Cenniku, uruchamiający lub/i sprawdzający stan Usług ruchomych;
13. **Kod PIN** – indywidualny kod cyfrowy stosowany do zabezpieczenia dostępu do Karty SIM;
14. **Kod PUK** – indywidualny kod cyfrowy znoszący blokadę Kodu PIN;
15. **Limit transferu danych** – górna granica ilości danych, których transfer może zostać dokonany przez Abonenta przy wykorzystaniu Usług ruchomych w ramach wybranego przez Abonenta w Umowie Pakietu/taryfy w ciągu 30 dni lub miesiąca kalendarzowego;
16. **Lokal** – nieruchomość, jej część, bądź pomieszczenie mieszkalne lub użytkowe, w którym wykonana jest Instalacja i w którym świadczone są Usługi;
17. **Numer abonencki** – nadany Abonentowi przez Operatora numer telefoniczny określony w Umowie;
18. **Odbiornik** – urządzenie służące do odbioru sygnału telewizyjnego i / lub radiowego, stanowiące własność Abonenta;
19. **Oferta Operatora** – aktualnie obowiązujące zestawienie Pakietów, zawierające szczegółowy opis rodzaju i zakresu Usług świadczonych w ramach danego Pakietu z wyszczególnieniem cen, dostępny w Biurze Obsługi oraz na stronie internetowej Operatora www.tvk.hajnowka.pl.
20. **Okres rozliczeniowy** – okres jednego miesiąca, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Operatora z tytułu świadczonych Usług
21. **Okres karencji** – określony w Cenniku okres, rozpoczynający się z chwilą zawieszenia świadczenia przez Operatora Usług internetu mobilnego z powodu wyczerpania wartości konta;
22. **Okres rozliczeniowy** – okres jednego miesiąca lub 30 dni w zależności od usługi, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Operatora z tytułu świadczonych Usług;
23. **Operator** – podmiot świadczący Usługi na podstawie Umowy TVK Hajnówka Sp.j. ul. Warszawska 1E 17-200 Hajnówka
24. **Opłata Jednorazowa** – opłata z tytułu jednorazowych czynności podejmowanych przez Operatora celem umożliwienia Abonentowi korzystania z Usług, określona w Umowie oraz w Cenniku;
25. **Opłata Abonamentowa / miesięczna** – miesięczna opłata z tytułu Usług świadczonych Abonentowi przez Operatora, określona według Cennika, Umowy bądź Regulaminu promocji;
26. **Pakiet** – zdefiniowany w Ofercie Operatora rodzaj i zakres świadczonych przez Operatora Usług, nabywany przez Abonenta w drodze zawarcia Umowy;
27. **Pakiet kwotowy** – zasilenie konta środkami o określonej wartości do wykorzystania na Usługi ruchome w Okresie rozliczeniowym; niewykorzystany w danym Okresie rozliczeniowym Pakiet kwotowy przepada;
28. **Przedstawiciel Operatora** – osoba działająca w imieniu i na rzecz Operatora, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawarcia, zmiany lub rozwiązania Umowy, bądź też wykonania jej postanowień, także w zakresie wydania Abonentowi Urządzenia Abonenckiego oraz jego instalacji, konserwacji lub naprawy oraz wydania Karty SIM;
29. **Przerwa techniczna** – przerwa w dostępie do Sieci związana z koniecznością przeprowadzenia przez Operatora konserwacji lub modernizacji Sieci, o której Operator powiadomi Abonenta nie mniej niż na 7 dni wcześniej na stronie internetowej Operatora i / lub na kanale informacyjnym;
30. **Regulamin** – niniejszy dokument, stanowiący integralną część wszelkich Umów o świadczenie Usług;
31. **Roaming** – usługa telekomunikacyjna polegająca na zapewnieniu Abonentowi możliwości korzystania z sieci operatorów zagranicznych, z którymi Operator lub przedsiębiorcy telekomunikacyjni współpracujący z Operatorem zawarli odrębne porozumienia. W uzasadnionych przypadkach Operator może ograniczyć w poszczególnych krajach korzystanie z sieci telekomunikacyjnej lub wybranych usług niektórych operatorów;
32. **Sieć Operatora** – sieć telekomunikacyjna, stanowiąca własność Operatora, umożliwiająca świadczenie Usług;

33. **Ruchoma publiczna sieć telekomunikacyjna (RPS)**– ruchoma publiczna sieć telekomunikacyjna, która jest własnością operatora telekomunikacyjnego współpracującego z Operatorem, przy wykorzystaniu której Operator świadczy Usługi ruchome;
34. **Siła Wyższa** – zdarzenie zewnętrzne, którego skutków nie da się przewidzieć, ani któremu, mimo dołożenia należytej staranności, nie można zapobiec. Siłę wyższą stanowią w szczególności wyładowania atmosferyczne oraz nagłe zmiany pogodowe;
35. **Terminal** – komputer wykorzystywany przez Abonenta umożliwiający podłączenie do Sieci i korzystanie z Usług internetowych;
36. **Tytuł prawny do lokalu** – prawo własności, prawo użytkowania wieczystego lub spółdzielcze prawo do Lokalu, prawo najmu lub użytkowania;
37. **Umowa** – umowa o świadczenie Usług, na podstawie której Operator świadczy wskazane w umowie Usługi zgodnie z niniejszym Regulaminem, Cennikiem oraz innymi dokumentami regulującymi sposób świadczenia Usług wskazanych w Umowie;
38. **Urządzenie dostępne** – urządzenie umożliwiające odbiór sygnału oraz / lub transmisję danych do Odbiornika i / lub Terminala Abonenta; Urządzenie dostępne nie służy do odbioru Usług mobilnych;
39. **Urządzenie Telekomunikacyjne** – urządzenie elektroniczne przeznaczone, po zainstalowaniu karty SIM lub bez potrzeby jej instalowania, do korzystania z Usług internetu mobilnego;
40. **Usługi** – usługi telekomunikacyjne świadczone przez Operatora, polegające w szczególności na udostępnianiu sygnału telewizyjnego, radiowego, transmisji danych oraz zapewnianiu dostępu do telefonii stacjonarnej i telefonii mobilnej;
41. **Usługi internetowe** – zapewnienie dostępu do Sieci celem umożliwienia Abonentowi korzystania z sieci Internet;
42. **Usługi ruchome** – zapewnienie Abonentowi dostępu do usług głosowych, usług transmisji danych, usług przesyłania SMS i MMS oraz innych usług telekomunikacyjnych poprzez RPS. Usługi ruchome dzielą się na **Usługi telefonii mobilnej** oraz **Usługi internetowe mobilne**;
43. **Usługi telefonii stacjonarnej**– zapewnienie dostępu do Sieci celem umożliwienia Abonentowi korzystania z telefonii stacjonarnej pozwalającej na realizowanie połączeń głosowych
44. **Usługi telewizji kablowej** – zapewnienie Abonentowi sygnału telewizyjnego i radiowego, w postaci analogowej lub cyfrowej;
45. **Zakończenie sieci** – punkt Sieci Operatora przeznaczony do zapewnienia Abonentowi dostępu do Usług;

§ 2 POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Operator oświadcza, że posiada zezwolenie Urzędu Komunikacji Elektronicznej na świadczenie usług telekomunikacyjnych oraz na transmisję danych.
2. Świadczenie Usług przez Operatora na rzecz Abonenta odbywa się na warunkach określonych w dokumentach:
 - a) niniejszym Regulaminie,
 - b) Umowie o świadczenie Usług telekomunikacyjnych;
 - c) Cenniku,
 - d) innych dokumentach, które regulują sposób świadczenia Usług wybranych przez Abonenta z Oferty Operatora i określonych w Umowie;
3. Niniejszy Regulamin określa zasady świadczenia Usług przez Operatora. Operator może wprowadzać odrębne

regulaminy dla świadczonych przez siebie Usług, w szczególności związane z akcjami promocyjnymi.

4. Postanowienia Umowy oraz odrębnych regulaminów wprowadzonych przez Operatora dla świadczonych przez siebie Usług regulujące warunki świadczenia Usług odmiennie od Regulaminu, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.
5. Znajomość Regulaminu jest obowiązkiem Abonenta. W chwili zawarcia Umowy Abonent oświadcza i potwierdza, że zapoznał się z treścią Regulaminu i nie wnosi zastrzeżeń co do jego treści. Regulamin stanowi integralną część umowy i jego egzemplarz jest wydawany Abonentowi wraz z egzemplarzem Umowy. Zmiany Regulaminu dokonywane są w trybie opisanym w Umowie
6. Obowiązujący Regulamin oraz aktualny Cennik dostępne są na stronie Internetowej www.tvk.hajnówka.pl oraz w Biurze Obsługi Abonenta, na każde żądanie Abonenta.

§ 3 ZAWARCIE UMOWY

1. Stroną Umowy może być osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, osoba prawna, lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej.
2. Zawarcie Umowy następuje w Biurze Obsługi Abonenta lub poza nim w formie pisemnej, a także, jeśli Operator taką możliwość dopuszcza, w formie elektronicznej (z wykorzystaniem bezpiecznego podpisu elektronicznego, oraz w formie dokumentowej (przez telefon, za pośrednictwem poczty elektronicznej itp.).
3. W przypadku zawarcia Umowy poza Biurem Obsługi Abonenta lub na odległość Abonent będący konsumentem uprawniony jest do odstąpienia od Umowy bez podawania przyczyny, w terminie 14 od daty zawarcia Umowy, składając oświadczenie Operatorowi. Dla zachowania terminu wskazanego w zdaniu poprzednim wystarczające jest wysłanie oświadczenia na adres Operatora.
4. Przy zawieraniu Umowy Operator może żądać od osoby ubiegającej się o zawarcie Umowy okazania dokumentu potwierdzającego tożsamość, a także podania Operatorowi danych:
 - a) imienia i nazwiska,
 - b) imion rodziców
 - c) miejsca i daty urodzenia
 - d) adresu miejsca zameldowania na pobyt stały;
 - e) adresu korespondencyjnego, jeśli jest inny niż w punkcie b);
 - f) numeru PESEL;
 - g) nazwy, serii i numeru dokumentu potwierdzającego tożsamość, a w przypadku cudzoziemca – numeru paszportu lub karty pobytu;
 - h) zawartych w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania wobec Operatora zobowiązań wynikających z Umowy;
 - i) adresu poczty elektronicznej.
5. Operator może uzależnić zawarcie Umowy od:
 - a) dostarczenia przez osobę ubiegającą się o zawarcie Umowy dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wynikających z Umowy wobec Abonenta;
 - b) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej osoby ubiegającej się o zawarcie Umowy dokonanej w oparciu o dane będące w posiadaniu Operatora lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej;
6. Operator może odmówić zawarcia Umowy w przypadku niespełnienia przez Abonenta warunków wskazanych w

ustępie 4, 5 niniejszego paragrafu, a także w braku możliwości technicznych świadczenia Usługi.

7. W przypadku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta dokonanej na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej Operator może zażądać od Abonenta zabezpieczenia wykonania umowy poprzez zapłatę Kaucji w wysokości nie wyższej niż 3-krotność Opłaty abonamentowej. W przypadku gdy Abonent zalega z płatnościami na rzecz Operatora co najmniej jeden pełen okres rozliczeniowy i mimo wezwania do zapłaty i wyznaczenia mu dodatkowego 14-dniowego terminu nadal zobowiązań nie reguluje, wówczas Operator ma prawo potrącić wymagalną wierzytelność przysługującą mu wobec Abonenta z Kaucją i żądać uzupełnienia Kaucji do pierwotnej wysokości. W przypadku wygaśnięcia lub rozwiązania Umowy Operator niezwłocznie zwróci Kaucję Abonentowi po uprzednim potrąceniu wszystkich nieuregulowanych należności Abonenta wobec Operatora.
8. Umowa może być zawarta przez pełnomocnika Abonenta.
9. Umowa zawierana jest na czas nieokreślony lub określony – w zależności od aktualnie obowiązującej Oferty Operatora oraz rodzaju Pakietu wybranego przez Abonenta.
10. Umowa na czas określony wraz z upływem okresu na jaki została zawarta ulega automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony. Abonent może sprzeciwić się przedłużeniu Umowy składając Operatorowi oświadczenie o braku woli przedłużenia Umowy. Oświadczenie winno zostać złożone najpóźniej w terminie 7 dni przed końcem obowiązywania Umowy. W przypadku gdyby oświadczenie takie nie zostało złożone Umowa wiązać będzie Strony na warunkach przewidzianych w aktualnie obowiązującej Ofercie i Cenniku Operatora, przewidzianych dla Umów zawieranych na czas nieokreślony i dotyczących wybranych przez Abonenta Pakietów Usług.
11. Operator oferuje świadczenie Usług:
 - a) telewizji analogowej,
 - b) telewizji cyfrowej w rozdzielczości SD,
 - c) telewizji cyfrowej w rozdzielczości HD,
 - d) internetowych
 - e) telefonii stacjonarnej
 - f) Usług ruchomych;

§ 4 WYKONANIE INSTALACJI (USŁUGI STACJONARNE)

1. W przypadku, gdy jest to niezbędne do świadczenia wybranej przez Abonenta Usługi Operator wykona Instalację w Lokalu Abonenta, bądź dostosuje Instalację już znajdującą się w Lokalu do potrzeb Usług, które mają być Abonentowi świadczone na podstawie Umowy, za zapłatą Opłaty jednorazowej, zwanej dalej Opłatą instalacyjną, określonej w Cenniku, na co Abonent wyraża zgodę.
2. Abonent wyraża zgodę na wywiercenie otworów, poprowadzenie i umocowanie Instalacji na ścianach Lokalu, zainstalowanie Zakończenia Sieci oraz innych urządzeń niezbędnych do wykonania Usług, w sposób wskazany przez Przedstawiciela Operatora.
3. Czynności wskazane w ustępie 1 zostaną podjęte przez Operatora w terminie uzgodnionym z Abonentem, nie dłuższym niż 7 dni od dnia zawarcia Umowy, chyba że uzgodnienie daty i godziny wykonania Instalacji w tym terminie okaże się niemożliwe z przyczyn niezależnych od Operatora. W takim wypadku wykonanie Instalacji nastąpi w najszybszym możliwym, uzgodnionym pomiędzy Operatorem a Abonentem terminie.

4. W przypadku gdy Abonent zawiera Umowę o świadczenie Usług telefonii i ubiega się o przeniesienie numeru do Sieci Operatora, Operator wykona Instalację niezwłocznie po zakończeniu procedury związanej z przeniesieniem numeru.
5. Opłata instalacyjna obejmuje koszt wykonania lub dostosowania Instalacji oraz koszty gniazda odbiorczego i kabla od wejścia z klatki schodowej do miejsca, które Abonent wskaże jako miejsce montażu gniazda odbiorczego, o ile miejsce to będzie mogło być zaakceptowane z technicznego punktu widzenia.
6. W przypadku konieczności zastosowania szczególnych rozwiązań technicznych w zakresie wykonania Instalacji wszelkie koszty z tym związane pokrywa Abonent. W przypadku stwierdzenia konieczności poniesienia takich kosztów Operator powiadomi o tym Abonenta na piśmie i uzyska jego zgodę na wykonanie prac oraz akceptację kosztów przed przystąpieniem do tych prac. W przypadku gdyby Abonent nie akceptował kosztów prac każda ze stron uprawniona jest do odstąpienia od Umowy ze skutkiem natychmiastowym.
7. Wykonywanie Instalacji w Lokalu odbywa się w obecności Abonenta lub upoważnionej przez niego osoby pełnoletniej.
8. Przygotowanie Lokalu do wykonania Instalacji jest obowiązkiem Abonenta. Operator oraz jego Przedstawiciel zwolnieni są z prac polegających na przenoszeniu, przemieszczaniu lub przesuwanie elementów wyposażenia Lokalu Abonenta.
9. Fakt oraz datę i godzinę wykonania Instalacji, a także fakt przekazania Abonentowi Urządzenia dostępowego, jeśli takie jest niezbędne dla świadczenia Usług i jeśli nie zostało ono przekazane przez Operatora w chwili zawierania Umowy, Abonent lub upoważniona przez niego osoba pełnoletnia oraz Operator potwierdzą poprzez podpisanie protokołu odbioru. Podpisanie protokołu przez Abonenta lub upoważnioną przez niego osobę pełnoletnią stanowi potwierdzenie, że Urządzenia dostępowe nie posiadały widocznych wad lub uszkodzeń w chwili ich wydania Abonentowi.
10. Operator gwarantuje zgodną z Umową jakość Usług w przypadku montażu nie więcej niż 1 zakończeń sieci przy wykorzystaniu jednej Instalacji, przy przekroczeniu tej liczby dla zapewnienia prawidłowej jakości Usług niezbędne jest zakupienie przez Abonenta urządzenia wzmacniającego, zgodnie z zaleceniem Operatora.
11. Na wniosek Abonenta, Operator może dokonać przeniesienia Instalacji do innego Lokalu. Przeniesienie to wymaga podpisania aneksu do Umowy i wniesienia Opłaty jednorazowej, wskazanej w Cenniku.
12. Abonent zobowiązany jest do używania Instalacji zgodnie z jej przeznaczeniem. Abonent nie jest uprawniony do wykonywania samodzielnych napraw i modernizacji Instalacji. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić Operatora o wszelkich nieprawidłowościach w pracy, usterkach lub uszkodzeniach Instalacji.
13. Abonent zobowiązany jest udostępniać Lokal Operatorowi celem napraw i konserwacji Instalacji. Termin każdorazowo będzie uzgadniany pomiędzy Stronami.
14. W przypadku gdy zachodzi podejrzenie, że uszkodzenie instalacji, lub wadliwość Odbiornika lub Terminala Abonenta powoduje nienależyte funkcjonowanie Sieci, Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego udostępnienia Lokalu Operatorowi i umożliwienia dokonania przeglądu Instalacji i usunięcia nieprawidłowości. Abonent jest w takim wypadku zobowiązany także do udostępnienia Operatorowi Odbiornika lub Terminala.

§ 5 URZĄDZENIE DOSTĘPWE

1. W przypadku gdy do świadczenia Usług niezbędne jest Urządzenie dostępne, Operator sprzedaje lub udostępni Abonentowi, na czas obowiązywania Umowy, właściwe dla danego rodzaju Usług Urządzenie dostępne.
 2. Abonent uprawniony jest do korzystania z Urządzenia dostępowego innego niż dostarczone przez Operatora po uprzednim uzyskaniu pisemnej zgody Operatora. Operator może odmówić udzielenia zgody wyłącznie w przypadku, gdy brak jest technicznych możliwości wykorzystania takiego Urządzenia dla celów świadczenia Usług, bądź istnieje poważne ryzyko, że wykorzystanie Urządzenia dostępowego innego niż dostarczone przez Operatora będzie powodowało zakłócenia w funkcjonowaniu Sieci Operatora.
 3. W przypadku udostępnienia Urządzenia dostępowego:
 - a) pozostaje ono własnością Operatora
 - b) opłata za udostępnienie Urządzenia dostępowego zawarta jest w opłacie abonamentowej, chyba że Umowa przewiduje inaczej.
 - c) wydanie Urządzenia dostępowego następuje w chwili zawarcia Umowy, bądź w chwili wykonania Instalacji w Lokalu Abonenta, na podstawie protokołu odbioru Urządzenia dostępowego.
 - d) z chwilą wydania Urządzenia dostępowego Abonentowi przechodzi na niego obowiązek zabezpieczenia Urządzenia dostępowego przed uszkodzeniem i utratą.
 - e) Abonent ponosi wszelkie koszty niezbędne dla prawidłowego funkcjonowania Urządzenia dostępowego, w szczególności opłaty za energię elektryczną. Abonent zobowiązany jest do zapewnienia warunków niezbędnych do prawidłowego funkcjonowania Urządzenia dostępowego, w szczególności: zasilanie energią elektryczną, odpowiednie warunki klimatyczne (temperatura, wilgotność), brak nadmiernego zapylenia Lokalu. Warunki te winny być zgodne z dokumentacją techniczną zainstalowanych Urządzeń dostępowych, którą Operator zobowiązany jest udostępnić Abonentowi na każde żądanie.
 - f) Abonent zobowiązany jest do używania Urządzenia dostępowego zgodnie z jego przeznaczeniem i wymogami prawidłowej eksploatacji, wynikającymi z instrukcji obsługi.
 - g) Abonent nie jest uprawniony do wykonywania samodzielnych napraw i modernizacji Urządzeń dostępowych, w szczególności do zmiany oprogramowania lub konfiguracji Urządzeń. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić Operatora o wszelkich nieprawidłowościach w pracy, usterkach lub uszkodzeniach Urządzeń dostępowych.
 - h) Operator wykonuje napraw lub wymiany Urządzeń dostępowych na swój koszt, bez pobierania opłat od Abonenta, z zastrzeżeniem punktu i) niniejszego ustępu.
 - i) Abonent odpowiada za spowodowane z winy lub rażącego niedbalstwa Abonenta uszkodzenie, zniszczenie lub utratę Urządzenia dostępowego, w pełnej wysokości szkody poniesionej przez Operatora. Abonent nie ponosi odpowiedzialności za zużycie Urządzenia będące następstwem normalnego używania Urządzenia. Operator ma prawo obciążyć Abonenta kosztami naprawy Urządzeń dostępowych w szczególności w przypadku stwierdzenia, że uszkodzenie powstało na skutek:
 - i. samowolnej naprawy lub modernizacji Urządzenia dokonanej przez Abonenta;
 - ii. umyślnego zniszczenia lub uszkodzenia Urządzenia dostępowego przez Abonenta;
 - iii. niepowiadomienia Operatora o nieprawidłowościach w pracy, usterkach lub uszkodzeniach Urządzenia dostępowego;
 - iv. nieprawidłowej pracy Odbiornika, Terminala lub Aparatu telefonicznego Abonenta, podłączonych do Urządzenia dostępowego.
 - j) Abonent nie ma prawa udostępnić Urządzenia dostępowego osobom trzecim.
 - k) Abonent zobowiązany jest zawiadomić Operatora o utracie Tytułu prawnego do Lokalu, w którym zainstalowane jest Urządzenie dostępne w terminie 14 dni od daty tego zdarzenia.
 - l) Abonent zobowiązany jest do zwrotu Urządzeń dostępowych Operatorowi w terminie 7 dni od dnia wygaśnięcia lub rozwiązania Umowy.
 - m) W przypadku braku zwrotu Urządzenia dostępowego w terminie wskazanym w punkcie k) Operator, po uprzednim wezwaniu Abonenta do zwrotu Urządzenia dostępowego i bezskutecznym upływie wyznaczonego mu w tym celu 7 dniowego dodatkowego terminu uprawniony jest do żądania od Abonenta zapłaty kary umownej wskazanej w Cenniku. Kara umowna określona jest oddzielnie dla każdego Urządzenia dostępowego a jej wysokość odpowiada rzeczywistej wartości Urządzenia dostępowego. Wskazana w zdaniu poprzednim kara umowna może zostać naliczona także w przypadku zwrócenia Urządzenia dostępowego w stanie uszkodzonym, przekraczającym zużycie wynikające z normalnego używania Urządzenia, o ile uszkodzenie wynika z przyczyn leżących po stronie Abonenta a koszty naprawy przekraczają wartość Urządzenia.
 - n) Operator uprawniony jest do odmowy przyjęcia Urządzenia dostępowego od Abonenta po upływie 6 miesięcy od dnia rozwiązania Umowy.
4. W przypadku sprzedaży Urządzenia dostępowego:
 - a) Z chwilą zapłaty ceny Urządzenie dostępne staje się własnością Abonenta. Umowa może przewidywać szczególne warunki dotyczące sposobu zapłaty ceny Urządzenia dostępowego.
 - b) Urządzenie wydawane jest Abonentowi w chwili zawarcia Umowy lub w chwili wykonania Instalacji w Lokalu Abonenta, na podstawie protokołu odbioru Urządzenia.
 - c) z chwilą wydania Urządzenia dostępowego Abonentowi przechodzi na niego ryzyko przypadkowego uszkodzenia lub utraty Urządzenia.
 - d) Urządzenie dostępne objęte jest gwarancją udzieloną przez producenta.
 - e) Samowolne ingerowanie w Urządzenie Dostępne przez Abonenta wiąże się z utratą gwarancji.
 - f) Warunkiem gwarancji jest używanie Urządzenia dostępowego zgodnie z jego przeznaczeniem i wymogami prawidłowej eksploatacji, wynikającymi z instrukcji obsługi.
 - g) Zakres odpowiedzialności Operatora za wady Urządzenia dostępowego, roszczenia przysługujące Abonentowi w związku z nieprawidłowym funkcjonowaniem Urządzenia dostępowego, oraz szczegółowe warunki udzielonej gwarancji wynikają z karty gwarancyjnej Urządzenia dostępowego,

która wydawana jest Abonentowi jednocześnie z wydaniem Urządzenia dostępowego.

§ 6 ROZPOCZĘCIE ŚWIADCZENIA USŁUG

1. Operator rozpocznie świadczenie Usług nie później niż w terminie 24 godzin od wykonania Instalacji, zaś w przypadku Usług ruchomych – od zawarcia Umowy. Na życzenie Abonenta rozpoczęcie świadczenia Usług może nastąpić w uzgodnionym z Abonentem terminie, późniejszym niż wskazany w zdaniu poprzednim.
2. W przypadku gdy Abonent zawiera Umowę o świadczenie Usług telefonii stacjonarnej lub Usług telefonii mobilnej i ubiega się o przeniesienie numeru do Sieci Operatora, Operator rozpocznie świadczenie Usług niezwłocznie po zakończeniu procedury związanej z przeniesieniem numeru.
3. Za rozpoczęcie świadczenia Usług Abonentowi, w którego Lokalu znajduje się już Instalacja dostosowana do świadczenia Usług i w związku z tym nie jest pobierana Opłata instalacyjna, pobierana jest Opłata jednorazowa zwana Opłatą aktywacyjną, określona w Umowie i Cenniku.
4. Operator nie ponosi odpowiedzialności za stan techniczny Odbiornika, Terminala, Aparatu telefonicznego lub Urządzenia telekomunikacyjnego Abonenta. Wyłączenie to nie dotyczy przypadków, gdy Abonent zakupił Aparat telefoniczny lub Urządzenie telekomunikacyjne od Operatora.
5. Operator zwolniony jest z wszelkich czynności związanych z przystosowaniem Odbiornika, Terminala, Aparatu telefonicznego lub Urządzenia telekomunikacyjnego Abonenta do odbioru świadczonych Usług, co oznacza w szczególności, że Abonent zobowiązany jest do konfiguracji tych urządzeń we własnym zakresie.
6. Operator rozpocznie naliczanie opłat za usługi z chwilą rozpoczęcia ich świadczenia, to jest z chwilą udostępnienia sygnału z Sieci lub RPS Abonentowi.

§ 7 OPŁATY

1. Abonent jest zobowiązany do przestrzegania postanowień Umowy i Regulaminu, w szczególności zaś do terminowego uiszczania Opłat miesięcznych i Opłat jednorazowych w Biurze Obsługi Abonenta, na rachunek bankowy Operatora lub do rąk Przedstawiciela Operatora, z uwzględnieniem poniższych postanowień.
2. Opłaty miesięczne oraz Opłaty jednorazowe należne Operatorowi za określone w Umowie Usługi wskazane są w Umowie oraz / lub w Cenniku. Cennik dostępny jest na stronie internetowej Operatora www.tvk.hajnowka.pl a także w Biurze Obsługi Abonenta na każde żądanie Abonenta. Opłaty nie obejmują opłat za posiadanie i używanie odbiornika telewizyjnego lub radiowego, które są pobierane na podstawie obowiązujących przepisów.
3. Opłata abonamentowa za pierwszy Okres rozliczeniowy korzystania z Usługi lub usługi dodatkowej rozliczana jest proporcjonalnie do czasu ich świadczenia.
4. Rachunek może być wystawiony łącznie za Usługi świadczone Abonentowi na podstawie kilku Umów zawartych z Operatorem.
5. Rachunek doręczany jest Abonentowi na adres wskazany w Umowie. Na wniosek Abonenta rachunek może być doręczany za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres wskazany przez Abonenta lub udostępniany w E-BOA. Abonent może też wybrać formę opłaty abonamentowej przy użyciu książeczki opłat, którą otrzyma od Operatora, a faktury może odbierać za

pośrednictwem poczty elektronicznej lub w formie papierowej w Biurze Obsługi Klienta.

6. W przypadku niedostarczenia Abonentowi rachunku w terminie, w którym zwykle jest on doręczany, Abonent zobowiązany jest zawiadomić o tym niezwłocznie Biuro Obsługi Abonenta.
7. Zapłata należności wynikających z rachunku winna nastąpić na rachunek bankowy Operatora wskazany na rachunku, bądź w Biurze Obsługi Abonenta, w terminie wskazanym na rachunku.
8. W przypadku opóźnienia z zapłatą należności Operator uprawniony jest do naliczania odsetek ustawowych za opóźnienie w zapłacie od wymagalnych a nieuiszczonych należności Abonenta.

§ 8 ZAKRES OBOWIĄZKÓW I ODPOWIEDZIALNOŚCI ABONENTA

1. Abonent zobowiązany jest do poinformowania Operatora w terminie 7 dni o wszelkich zmianach dotyczących jego statusu prawnego, zmianie danych, których ujawnienie wymagane jest przy zawarciu Umowy, o utracie przysługującego mu, lub osobie, która udzieliła mu zgody na zawarcie Umowy Tytułu prawnego do Lokalu, lub zmianie innych danych niezbędnych dla zgodnego z umową świadczenia Usług.
2. W przypadku nie powiadomienia Operatora o zmianie danych niezbędnych do prawidłowego świadczenia Usług Operator nie ponosi odpowiedzialności za brak dostępu do Usług lub ich nienależytą jakość.
3. Pod rygorem rozwiązania umowy przez Operatora w trybie natychmiastowym, po uprzednim wezwaniu Abonenta do zaprzestania naruszeń i bezskutecznym upływie dodatkowego 14 dniowego terminu, Abonentowi zabrania się podejmowania jakichkolwiek czynności naruszających postanowienia Umowy bądź Regulaminu, w szczególności:
 - a) naruszenia lub ingerowania w Urządzenia Sieci Operatora, w Instalację wykonaną przez Operatora oraz Instalację i urządzenia innych Operatorów Sieci, w tym samowolnego dokonywania zmian, przeróbek, napraw, konserwacji oraz samodzielnego usuwania uszkodzeń;
 - b) ingerowania w Urządzenia dostępowe będące własnością Operatora;
 - c) umożliwiania dostępu do Sieci, RPS i Urządzeń dostępowych osobom trzecim;
 - d) zakłócania działania Sieci lub RPS;
 - e) podejmowania działań mogących uszkodzić lub zakłócić pracę Sieci, RPS lub Instalacji Operatora lub innych Abonentów;
 - f) dewastowania lub ingerowania w elementy Sieci oraz inne urządzenia zainstalowane na klatkach schodowych, piwnicach budynków a służących do przekazu i odbioru sygnału z Sieci;
 - g) blokowania działania oraz prób włamań do systemów oraz wszelkich innych działań powodujących zakłócenia w pracy Sieci Internet;
 - h) rozpowszechniania w Sieci Internet treści niezgodnych z prawem polskim oraz prawem międzynarodowym, w szczególności nielegalnego oprogramowania oraz plików audiowizualnych;
 - i) podejmowania działań powodujących ingerowanie lub niszczenie danych innych Abonentów lub Sieci internetowej;
 - j) używania Karty SIM z wykorzystaniem Adaptera, Aparatu telefonicznego, Terminala lub Urządzenia telekomunikacyjnego kradzionego, bez homologacji lub bez certyfikatu;
 - k) używania Adapterów bez zgody Operatora;

- l) kierowania do RPS ruchu telekomunikacyjnego z innych sieci telekomunikacyjnych bez zgody Operatora;
 - m) wysyłania niezamówionych informacji handlowych (spam) lub wysyłania w sposób masowy treści marketingowych;
 - n) generowania sztucznego ruchu telekomunikacyjnego w RPS, to jest w szczególności ruchu, który nie służy nadawaniu, odbiorowi lub transmisji informacji kierowanych od lub do Abonenta/Użytkownika, bądź którego wyłącznym celem jest uzyskiwanie pewnej puli (liczby lub czasu trwania) połączeń telekomunikacyjnych pomiędzy RPS a innymi sieciami telekomunikacyjnymi;
 - o) używania Karty SIM w celu prowadzenia działalności gospodarczej polegającej na masowym wykonywaniu połączeń telefonicznych do wybranych osób lub grup osób (tzw. „call center”), w szczególności poprzez automatyczną dystrybucję połączeń telefonicznych lub automatyczną, interaktywną obsługę osoby dzwoniącej lub integrację systemu telekomunikacyjnego i informatycznego;
 - p) używania Karty SIM w systemach i urządzeniach służących do zautomatyzowanego monitoringu osób, budynków, pojazdów (tzw. rozwiązania telemetryczne);
 - q) dokonania innych czynności niezgodnych z Umową bądź Regulaminem.
4. W przypadku stwierdzenia naruszeń lub ingerencji o których mowa w § 8 pkt.3 Operator zastrzega sobie możliwość zawiadomienia właściwych służb, w trybie przewidzianym prawem, o takich naruszeniach oraz przekazania danych osoby, która dopuściła się takich naruszeń. W przypadku gdy naruszenia lub ingerencje, bądź awaria Odbiornika, Terminala, Aparatu telefonicznego lub Urządzenia Telekomunikacyjnego Abonenta powodują zakłócenia w pracy Sieci lub RPS lub zagrażają prawidłowości świadczenia Usług przez Operatora innym Abonentom, Operator uprawniony jest do natychmiastowej eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu Sieci lub Usług oraz do wstrzymania Świadczenia Usługi. W takim przypadku Operator powiadomi Abonenta niezwłocznie o wstrzymaniu świadczenia Usługi oraz o przyczynach tego wstrzymania. Świadczenie Usługi zostanie wznowione po zaniechaniu naruszeń lub usunięciu awarii Odbiornika, Terminala, Aparatu telefonicznego, Urządzenia Telekomunikacyjnego, Sieci lub RPS.
5. Abonent ponosi odpowiedzialność za wszelkie szkody, które wyrządził Operatorowi i innym Abonentom naruszając postanowienia niniejszego Regulaminu, Umowy bądź obowiązującego prawa.
6. Operator uprawniony jest do żądania naprawienia szkody przez Abonenta poprzez zapłatę kary umownej określonej w Umowie dla wyraźnie wskazanych przypadków niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy przez Abonenta, zaś jeśli kara umowna nie została w Umowie przewidziana – do żądania naprawienia szkody na zasadach ogólnych.

§ 9 ZAKRES OBOWIĄZKÓW OPERATORA

1. Operator zobowiązany jest do świadczenia na rzecz Abonenta, we wskazanym przez niego w Umowie Lokalu, Usług zgodnie z wybranym przez Abonenta i określonym w Umowie Pakietem.
2. Obowiązkiem Operatora jest utrzymanie Sieci w stanie zapewniającym świadczenie Usług zgodnie z zawartą Umową, niniejszym Regulaminem oraz z obowiązującymi normami.

3. Operator zobowiązany jest do obsługi Abonenta i udzielania mu wszelkiej pomocy i niezbędnych informacji w związku z wykonywaniem Umowy zarówno w Biurze Obsługi Abonenta jak i telefonicznie, w godzinach pracy Biura Obsługi Abonenta.
4. Operator udostępnia informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych na stronie www.tvkhajnowka.pl poprzez wskazanie linku do strony internetowej Urzędu Komunikacji Elektronicznej.
5. Operator zobowiązany jest do zapewnienia Abonentom nieodpłatnego serwisu technicznego, na zasadach określonych w § 10.
6. Operator zobowiązany jest informować wszystkich Abonentów z co najmniej 7 dniowym wyprzedzeniem, o wszelkich zmianach, przerwach pracy Sieci, Przerwach Technicznych, pracach modernizacyjnych i konserwacyjnych. Informacja taka przekazana zostanie za pośrednictwem komunikatów emitowanych w kanale informacyjnym i / lub stronie internetowej www.tvk.hajnowka.pl.
7. Za zgodą Abonenta udzieloną na piśmie Operator uprawniony jest do dokonywania doręczeń korespondencji kierowanej do Abonenta, w szczególności komunikatów, zawiadomień, rachunków, faktur, wezwań do zapłaty, na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej.

§ 10 SERWIS TECHNICZNY

1. Abonent może zgłosić Awarię świadczonych przez Operatora Usług. Usterkę należy zgłosić w Biurze Obsługi Abonenta osobiście telefonicznie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej w godzinach pracy Biura.
2. Zgłoszenie powinno zawierać: adres zawierający ulicę, numer posesji, numer bloku, numer mieszkania, numer telefonu kontaktowego oraz krótką charakterystykę Awarii.
3. Działania zmierzające do usunięcia Awarii będą podejmowane nie później niż w ciągu 36 godzin przypadających w dni robocze, od chwili zgłoszenia Awarii przez Abonenta.
4. Operator zapewnia serwis techniczny w godz. od 08:00 do 16:00 w dni powszednie.
5. Abonent zobowiązany jest pokryć koszty obsługi serwisowej, w tym koszty dojazdu serwisu do Lokalu Abonenta w przypadku nieuzasadnionego wezwania serwisu. Za nieuzasadnione wezwanie serwisu przyjmuje się przypadki, gdy zgłoszona Awaria wynika z:
 - a) przyczyn dotyczących wad lub uszkodzeń Odbiornika, Terminala, Aparatu telefonicznego lub Urządzenia telekomunikacyjnego Abonenta;
 - b) winy lub rażącego niedbalstwa Abonenta,
 - c) postępowania Abonenta niezgodnego z instrukcją obsługi Urządzenia dostępowego;

§ 11 ODPOWIEDZIALNOŚĆ OPERATORA

1. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy przez Operatora, w szczególności gdy nie został osiągnięty określony w Umowie poziom jakości świadczonych Usług, Abonentowi przysługuje prawo zwrotu Opłaty miesięcznej obliczonej proporcjonalnie do ilości dni, w których Usługi nie były świadczone lub były świadczone nienależycie. Operator uprawniony jest do zaliczenia należnego Abonentowi zwrotu Opłaty miesięcznej na zaległe należności Abonenta wobec Operatora. W przypadku braku zaległych należności Abonenta wobec Operatora, należny Abonentowi zwrot nadpłaty zgodnie z dyspozycją Abonenta zostanie

zaliczony na poczet przyszłych należności lub wypłacony Abonentowi, w terminie 14 dni od dnia wskazania przez Abonenta sposobu wypłaty.

2. Poza zwrotem części Opłaty miesięcznej w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy przez Operatora, w szczególności gdy nie został osiągnięty określony w Umowie poziom jakości świadczonych Usług, na skutek okoliczności, za które Operator ponosi odpowiedzialność, Operator zobowiązany jest do zapłaty Abonentowi kary umownej w wysokości 1/30 Opłaty miesięcznej za każdy rozpoczęty dzień niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy przez Operatora. Kara umowna zostanie zgodnie z dyspozycją Abonenta zaliczona na poczet zaległych lub przyszłych należności lub wypłacona Abonentowi, w terminie 14 dni od dnia pozytywnego rozpatrzenia reklamacji Abonenta i wskazania przez Abonenta sposobu wypłaty.
3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, jeśli nastąpiło ono na skutek w szczególności, za które Operator nie ponosi odpowiedzialności, w szczególności:
 - a) za stan techniczny Odbiornika, Terminala Aparatu telefonicznego lub Urządzenia telekomunikacyjnego Abonenta;
 - b) za szkody wyrządzone przez Abonenta w Sieci lub Instalacji;
 - c) za przerwy i zakłócenia spowodowane Siłą Wyższą, lub innymi niezależnymi od Operatora okolicznościami, w szczególności działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, za które Operator nie ponosi odpowiedzialności (inne niż te, którymi Operator posługuje się przy wykonywaniu Umowy);
 - d) za formę i treść reemitowanych programów telewizyjnych i radiowych;
 - e) za zaprzestanie nadawania programów przez nadawców;
 - f) za formę i treści rozpowszechniane przez Użytkownika w sieci Internet
 - g) za utratę danych lub blokadę Usług internetowych oraz Usług internetowych mobilnych będące następstwem rozprzestrzeniania wirusa komputerowego;
 - h) za następstwa udostępniania osobom trzecim Karty SIM, Kodu PIN i/lub Kodu PUK;
 - i) za utratę Limitu transferu danych lub minut wliczonych w Opłatę abonamentową, pozostałych do wykorzystania w wyniku kradzieży, zniszczenia, uszkodzenia, zgubienia Karty SIM lub Urządzenia Telekomunikacyjnego.

§12 REKLAMACJE

1. Abonent może składać reklamacje z tytułu niewłaściwego lub nienależytego wykonania Usług w formie pisemnej (osobiście w BOA oraz przesyłką pocztową), ustnie – telefonicznie lub osobiście do protokołu w biurze obsługi Operatora, a także za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres biuro@tvk.hajnowka.pl.
2. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w BOA upoważniona osoba reprezentująca Operatora przyjmująca reklamację jest obowiązana niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej.
3. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub drogą elektroniczną, Operator jest obowiązany w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji do potwierdzenia jej przyjęcia z podaniem nazwy, adresu

oraz numeru telefonu, chyba że udzielono odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.

4. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usług, lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usług.
5. Osoba dokonująca zgłoszenia reklamacji powinna w niej zawrzeć:
 - a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta;
 - b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
 - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - d) przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez Operatora lub adres miejsca zakończenia Sieci;
 - e) datę złożenia wniosku o zawarcie Umowy - w przypadku reklamacji, która dotyczy niedotrzymania z winy Operatora wyznaczonego terminu zawarcia Umowy
 - f) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług - w przypadku reklamacji, dotyczącej terminu rozpoczęcia świadczenia Usług
 - g) wysokość kwoty odszkodowania lub 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
 - i) podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
6. W przypadku gdy reklamacja złożona pisemnie lub ustnie do protokołu w BOA nie spełnia warunków określonych w ust. 5, upoważniona osoba reprezentująca Operatora przyjmująca reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, jest obowiązana do niezwłocznego poinformowania reklamującego o konieczności jej uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
7. W przypadku gdy reklamacja złożona w inny sposób niż wskazany w ust. 6 nie spełnia warunków określonych w ust. 5 Operator, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
8. Złożenie reklamacji nie zwalnia z obowiązku uiszczenia Opłat za korzystanie z Usług za okres nieobjęty reklamacją.
9. Operator przy załatwianiu reklamacji obowiązany jest rozpatrzyć wyczerpująco wszelkie okoliczności, a w szczególności:
 - a) dokumenty i inne dowody przedstawione przez osobę reklamującą 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 Usług
- 10.** Operator w terminie 30 dni od złożenia reklamacji udziela odpowiedzi na reklamację. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
- a) nazwę jednostki Operatora rozpatrującej reklamację;
 - b) informację o dniu złożenia reklamacji;
 - c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
 - d) w przypadku przyznania odszkodowania - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty;
 - e) w przypadku zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu;
 - f) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy reklamującym jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu, o którym mowa w art. 109 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne;
 - g) podpis upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
- 11.** W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
- a) dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
 - b) zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą gdy odpowiedź na reklamację udzielana jest na papierze.
- 12.** Co do zasady potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz udzielenie odpowiedzi na reklamację następuje w formie pisemnej. Jeśli jednak Abonent wyrazi zgodę (w reklamacji, Umowie lub odrębnym oświadczeniu) lub złoży reklamację w formie elektronicznej – wówczas Operator potwierdzi przyjęcie reklamacji oraz udzieli odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres. Jeśli Abonent nie wskaże adresu Operator posłuży się adresem, z którego reklamacja została wysłana.
- 13.** W przypadku, kiedy przedmiotem reklamacji jest niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi lub nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczonej Usługi, wraz z wniesieniem reklamacji obowiązek zapłaty kwestionowanej kwoty zostaje zawieszony do czasu rozpatrzenia reklamacji.
- 14.** W przypadku negatywnego rozpatrzenia reklamacji, kwestionowana kwota powinna być zapłacona w terminie 14 dni od daty doręczenia Abonentowi odpowiedzi na reklamację.
- 15.** W przypadku negatywnego rozpatrzenia reklamacji Abonent ma prawo skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym lub w przypadku, gdy reklamujący jest osobą fizyczną, która zawarła Umowę w celu niezwiązanym bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową, ma ona prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

§ 13 ZMIANA UMOWY

1. Abonent, który nie zalega z żadnymi Opłatami na rzecz Operatora może dokonać zmiany wybranego Pakietu świadczonych Usług. Zmiana wymaga zawarcia aneksu do Umowy. Usługa według zmienionego Pakietu będzie

świadczona najpóźniej począwszy od miesiąca następującego po miesiącu, w którym podpisany został aneks do Umowy. Abonent po dokonaniu zmiany będzie płacił Opłaty miesięczne stosownie do wybranego Pakietu, zgodnie z obowiązującym Cennikiem. Zmiana Pakietu nie zmienia innych warunków Umowy, w szczególności czasu na jaki Umowa została zawarta, chyba że co innego wynika z Umowy.

3. Zmiana warunków Umowy może nastąpić także w formie elektronicznej lub dokumentowej (przez telefon, za pośrednictwem poczty elektronicznej) jeśli Operator dopuszcza taką możliwość. W przypadku zmiany warunków Umowy w formie dokumentowej Operator potwierdzi Abonentowi treść zmienionych warunków Umowy doręczając mu je na trwałym nośniku, zaś na żądanie Abonenta na piśmie.
4. Abonentowi będącemu konsumentem przysługuje prawo odstąpienia od zmiany warunków umowy dokonanej poza Biurem Obsługi Abonenta lub na odległość, bez podania przyczyn, poprzez złożenie stosownego oświadczenia w terminie 14 dni od dnia dokonania zmiany. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem, a także wysłanie go na adres poczty elektronicznej Operatora. Jeśli Operator, za zgodą Abonenta, rozpoczął świadczenie Usług zgodnie ze zmienionymi warunkami Umowy, wówczas Abonent zobowiązany będzie do zapłaty Opłaty za wykonaną usługę – to jest za okres od dnia rozpoczęcia jej świadczenia do dnia odstąpienia od Umowy.

§14 POSTANOWIENIA SZCZEGÓLWE DOTYCZĄCE USŁUG TELEWIZJI KABLOWEJ

1. Zmiana częstotliwości nadawania programu nie stanowi zmiany Umowy. O takiej zmianie Operator powiadomi Abonenta co najmniej 14 dni wcześniej wraz z dokumentem miesięcznej Opłaty, na kanale informacyjnym lub / i stronie internetowej Operatora.
2. Abonent może zlecić Operatorowi czynność polegającą na dostrojeniu kanałów telewizyjnych i / lub radiowych w Odbiorniku, w zamian za zapłatę Opłaty jednorazowej wskazanej w Cenniku.

§ 15. POSTANOWIENIA SZCZEGÓLWE DOTYCZĄCE USŁUG INTERNETOWYCH (STACJONARNYCH)

1. Abonent może podłączyć do Urządzenia dostępowego tylko taką ilość Terminali, jaka została wskazana w Umowie.
2. Uruchomienie połączenia z Siecią w kolejnym, nie objętym Umową Terminalu, wymaga podpisania aneksu do Umowy. Po podpisaniu aneksu do Umowy, w celu podłączenia kolejnego Terminala Abonent, na własny koszt podłącza kolejny Terminal do Urządzenia dostępowego, instalując niezbędne urządzenia. Kolejny Terminal może być podłączony wyłącznie w obrębie tego samego Lokalu.
3. W przypadku stwierdzenia zakłóceń w kanale zwrotnym, pochodzących z Instalacji w Lokalu Abonenta, Operator ma prawo zablokować kanał zwrotny bez uprzedniego powiadomienia Abonenta. Operator zobowiązany jest jednakże niezwłocznie powiadomić Abonenta o dokonanej blokadzie. Abonent jest zobowiązany do niezwłocznego udostępnienia Lokalu celem zbadania przyczyn nieprawidłowości oraz ich usunięcia.

§ 15a POSTANOWIENIA WSPÓLNE DLA USŁUG INTERNETOWYCH I USŁUG INTERNETU MOBILNEGO

1. Operator zapewnia Abonentowi prawo do uzyskania dostępu do informacji i treści oraz do ich rozpowszechniania, a także do korzystania z wybranych

- aplikacji i usług oraz ich udostępniania, jak również do korzystania z wybranego Urzędnia końcowego, niezależnie od lokalizacji Abonenta lub dostawcy usług czy też od lokalizacji, miejsca pochodzenia lub miejsca docelowego informacji, treści lub usługi.
2. Świadcząc Usługę dostępu do Internetu Operator traktuje wszystkie transmisje danych równo, bez dyskryminacji, ograniczenia czy ingerencji w ich treść, bez względu na nadawcę i odbiorcę, pobierane lub rozpowszechniane treści, wykorzystywane lub udostępniane aplikacje lub usługi, lub też wykorzystywane urządzenia telekomunikacyjne.
 3. Ze względu na obiektywne różnice w wymagach dotyczących technicznej jakości Usługi w zakresie określonych kategorii ruchu, Operator może stosować odpowiednie środki zarządzania ruchem, które wspierają efektywne wykorzystywanie zasobów sieciowych i optymalizację ogólnej jakości transmisji danych, oraz są przejrzyste, niedyskryminacyjne i proporcjonalne.
 4. Operator może stosować środki zarządzania ruchem wykraczające poza odpowiednie środki zarządzania ruchem, które mogą m.in. blokować, spowalniać, zmienić, ograniczać, faworyzować lub ingerować w określone treści, aplikacje lub usługi, lub określone kategorie treści, aplikacji lub usług, lub też pogarszać ich jakość, tylko w razie konieczności i tak długo jak to jest konieczne, aby:
 - a) zapewnić zgodność z obowiązującym prawem, w tym z orzeczeniami sądowymi lub decyzjami organów publicznych dysponujących odpowiednimi uprawnieniami,
 - b) utrzymać integralność i bezpieczeństwo Sieci, usług świadczonych za pośrednictwem Sieci oraz urządzeń końcowych użytkowników końcowych,
 - c) zapobiec grożącym przeciążeniom Sieci oraz łagodzić skutki wyjątkowego lub tymczasowego przeciążenia Sieci, o ile równoważne rodzaje transferu danych są traktowane równo.
 5. W razie awarii lub powstania wyjątkowego, tymczasowego przeciążenia Sieci Operator może na czas takiego zdarzenia zastosować następujące środki zarządzania ruchem:
 - a) zmienić alokację zasobów dostępnych w danym obszarze Sieci, aby zapewnić możliwe najlepsze działanie Usługi dla wszystkich Abonentów;
 - b) zmienić kierowanie w zakresie ruchu do zasobów, do których dostęp został z w/w powodów ograniczony

Środki te mogą wpłynąć na chwilowe obniżenie wartości prędkości zwykle dostępnej.
 6. Operator, w celu zapobieżenia przeciążenia Sieci, które mogą wpłynąć na utrzymanie integralności i bezpieczeństwa Usługi dostępu do Internetu, może zastosować tymczasowe rozwiązania ograniczające dostępność zasobów internetowych, będących źródłem naruszeń integralności i bezpieczeństwa Sieci. Rozwiązania te mogą wpłynąć na chwilowe obniżenie wartości prędkości zwykle dostępnej.
 7. Stosowane przez Operatora odpowiednie środki zarządzania ruchem nie mają wpływu na prywatność użytkowników końcowych, ani ochronę ich danych osobowych.
 8. Limity ilości danych, ograniczenia prędkości oraz inne parametry jakości Usługi (takie jak opóźnienie, wahanie opóźnienia, utrata pakietów), mogą wpływać na jakość Usługi w zakresie transmisji danych poprzez
 9. spowolnienie wysyłania lub odbierania danych lub ograniczenie dostępności lub jakości korzystania z treści, aplikacji i usług.
 9. Dostępność i jakość korzystania z treści, aplikacji i usług za pośrednictwem Usługi w zakresie transmisji danych zależy od wymagań technicznych i parametrów określonych przez dostawców tych treści, aplikacji i usług. Niektóre treści, aplikacje i usługi lub ich funkcjonalności mogą nie być dostępne z powodu opóźnień albo prędkości transmisji danych niższej niż wymagana przez dostawców tych treści, aplikacji i usług.
 10. Prędkości pobierania i wysyłania danych, jak również informacje dot. wpływu parametrów Usługi na nią, czynników od których zależy realna prędkość, oraz wpływu jaki mają odstępstwa od prędkości pobierania i wysyłania na Usługę określa Umowa..
 11. Jednoczesne korzystanie przez Abonenta na tym samym Urzędzeniu końcowym z Usługi oraz z oferowanych przez Operatora innych usług niewchodzących w zakres Usługi lub niebędących Usługami Dodatkowymi, które są zoptymalizowane dla określonych treści, aplikacji lub usług, lub ich połączenia, w przypadku gdy optymalizacja jest niezbędna dla spełnienia wymogów określonego poziomu jakości treści, aplikacji lub usług, może spowodować ograniczenia prędkości i zwiększanie opóźnień przesyłania danych do i z Internetu dla danego Abonenta
 12. Stałe lub regularnie powtarzające się istotne rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem Usługi w zakresie transmisji danych pod względem prędkości lub innych parametrów jakości Usługi, a prędkością lub parametrami określonymi w Umowie lub Cenniku stanowią nienależyte wykonanie Umowy. W takim wypadku Abonentowi przysługują środki ochrony prawnej:
 - a) wskazane w § 12 Regulaminu (Reklamacje)
 - b) wskazane w § 11 (Odpowiedzialność Operatora)
 - c) inne roszczenia przewidziane w przepisach prawa, w tym w kodeksie cywilnym, obejmujące między innymi prawo do żądania wykonania umowy, prawo do wypowiedzenia umowy, prawo do odstąpienia od umowy w przypadku zwłoki w jej wykonaniu przez Operatora.
 13. W przypadku zmiany dostawcy usługi dostępu do sieci Internet, Abonent ma prawo do zachowania ciągłości świadczenia usługi dostępu do sieci Internet, chyba że nie jest to technicznie wykonalne.
 14. W przypadku rozwiązania umowy, w ramach której Abonent otrzymał dostęp do poczty elektronicznej, której adres związany jest z nazwą handlową lub znakiem towarowym Operatora, Abonent ma prawo żądać zapewnienia bezpłatnego dostępu do tej poczty przez okres 12 miesięcy od dnia rozwiązania umowy.
- § 16. POSTANOWIENIA SZCZEGÓLWE DOTYCZĄCE USŁUG TELEFONII**
1. W ramach Usługi telefonii stacjonarnej Operator udostępnia Abonentowi, po cenie uwzględniającej koszty, aktualny spis swoich abonentów posiadających przydzielone numery, z obszaru strefy numeracyjnej, w której znajduje się Zakończenie sieci Abonenta, nie rzadziej niż raz na 2 lata.
 2. Operator świadczy Abonentowi usługę informacji o numerach telefonicznych, obejmującą co najmniej jego abonentów, którzy udostępnili swoje dane.
 3. Operator zapewnia Abonentowi możliwość uzyskania połączenia z konsultantem.

4. Abonent może żądać zmiany przydzielonego Numeru, jeżeli wykaże, że korzystanie z przydzielonego Numeru jest uciążliwe
 5. W przypadku Usługi telefonii stacjonarnej zmiany miejsca zamieszkania, siedziby lub miejsca wykonywania działalności, Abonent może żądać przeniesienia przydzielonego Numeru w ramach istniejącej sieci Operatora.
 6. Przy zmianie dostawcy usług telefonii Abonent może żądać od Operatora przeniesienia przydzielonego Numeru do sieci tego dostawcy usług istniejącej na tym samym obszarze geograficznym. Abonent, żądając przeniesienia przydzielonego numeru może rozwiązać umowę z Operatorem bez zachowania terminów wypowiedzenia określonych w Umowie. W takim przypadku Abonent jest obowiązany do uiszczenia Operatorowi opłaty w wysokości nieprzekraczającej Opłaty miesięcznej za okres wypowiedzenia, nie wyższej jednak niż Opłata miesięczna za jeden Okres rozliczeniowy, powiększonej o roszczenie związane z ulgą przyznaną Abonentowi obliczoną proporcjonalnie do czasu pozostającego do zakończenia trwania umowy. Abonent zachowuje prawo do przeniesienia dotychczasowego numeru przez okres nie krótszy niż 1 miesiąc od daty rozwiązania umowy. Abonent może zrzec się tego prawa.
 7. Operator jest obowiązany zapewnić Abonentowi bezpłatne połączenia z numerami alarmowymi oraz zapewnić kierowanie połączeń do numeru alarmowego "112" do centrum powiadamiania ratunkowego oraz połączeń do innych numerów alarmowych do właściwych terytorialnie jednostek służb ustawowo powołanych do niesienia pomocy.
 8. Operator dostarcza Abonentowi wraz z fakturą wykaz wykonanych usług telefonii zawierających informację o zrealizowanych płatnych połączeniach z podaniem, dla każdego typu połączeń, liczby jednostek rozliczeniowych odpowiadającej wartości zrealizowanych przez abonenta połączeń.
 9. Na żądanie Abonenta, Operator dostarcza szczegółowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych, za który może być pobierana opłata w wysokości określonej w cenniku. Szczegółowy wykaz wykonanych Usług telefonii powinien zawierać informację o zrealizowanych płatnych połączeniach, z podaniem, dla każdego połączenia: numeru wywoływanego, daty oraz godziny rozpoczęcia połączenia, czasu jego trwania oraz wysokości opłaty za połączenie z wyszczególnieniem ceny brutto i netto. Operator dostarcza szczegółowy wykaz wykonanych Usług telefonii wraz z fakturą wystawioną za okres rozliczeniowy, którego dotyczy ten wykaz począwszy od odpowiednio bieżącego okresu rozliczeniowego albo miesiąca, w którym Abonent złożył pisemne żądanie, do końca okresu rozliczeniowego albo miesiąca, w czasie którego upływa uzgodniony z Abonentem termin zaprzestania dostarczania tego wykazu,.
 10. Na żądanie Abonenta Operator dostarcza szczegółowy wykaz wykonanych Usług telefonii obejmujący okresy rozliczeniowe poprzedzające nie więcej niż 12 miesięcy okres rozliczeniowy, w którym abonent złożył żądanie. Szczegółowy wykaz wykonanych Usług telefonii Operator dostarcza w terminie 14 dni od dnia złożenia żądania przez Abonenta.
 11. Umowa może przewidywać sprzedaż Abonentowi Aparatu telefonicznego po cenie promocyjnej. W takim przypadku Aparat telefoniczny objęty jest gwarancją, której treść wynika z zapisów zawartych w karcie gwarancyjnej wydawanej Abonentowi w chwili wydawania Aparatu telefonicznego. .
 12. Operator bezpłatnie zapewnia Abonentowi określenie progu kwotowego dla usług o podwyższonej opłacie, dla każdego Okresu rozliczeniowego, po przekroczeniu którego natychmiast informuje Abonenta o jego przekroczeniu i blokuje możliwość wykonywania i odbierania połączeń z numerów usług o podwyższonej opłacie, chyba że nie będą powodowały obowiązku zapłaty po stronie Abonenta. Operator oferuje progi 0, 35, 100 i 200 zł. W przypadku gdy Abonent nie określi progu kwotowego próg ten wynosi 35 zł dla każdego Okresu rozliczeniowego. Po osiągnięciu progu wykonywanie i odbieranie połączeń z numerów o podwyższonej opłacie jest możliwe po określeniu przez Abonenta wyższego progu kwotowego.
- § 17 TAJEMNICA TELEKOMUNIKACYJNA**
1. W zakresie określonym przez obowiązujące przepisy Operator zapewnia tajemnicę:
 - a) danych dotyczących Abonenta, w tym jego danych osobowych;
 - b) treści indywidualnych komunikatów;
 - c) danych transmisyjnych – to jest takich, które przetwarzane są na potrzeby przekazywania komunikatów w sieciach lub naliczania opłat za usługi telekomunikacyjne, a także które wskazują na lokalizację położenia geograficznego Abonenta;
 - d) informacji dotyczących faktu, okoliczności i rodzaju połączenia telekomunikacyjnego lub prób uzyskania takiego połączenia,
 z wyjątkiem sytuacji określonych w ust. 2 oraz innych przypadkach, w których Operator jest zobowiązany do udostępnienia informacji zgodnie z obowiązującymi przepisami.
 2. Środki techniczne stosowane przez Operatora zgodnie z wymogami aktualnej wiedzy technicznej zapewniają w zwykłych warunkach zachowanie tajemnicy telekomunikacyjnej. Operator nie gwarantuje jednak bezpieczeństwa przekazu informacji w przypadku popełnienia przez osobę trzecią lub Abonenta czynu niedozwolonego, oraz Awarii, której wystąpienie było niezależne od Operatora.
 3. Treści lub dane objęte tajemnicą komunikacyjną mogą zbyć zbierane, utrwalane, przechowywane, opracowywane, zmieniane, usuwane lub udostępniane tylko wówczas, gdy czynności te dotyczą usługi świadczonej Abonentowi lub są niezbędne do jej wykonania. Przetwarzanie tych treści bądź danych w innych celach jest dopuszczalne jedynie na podstawie przepisów ustawowych.
 4. Operator jest uprawniony do przetwarzania danych dotyczących osób fizycznych w zakresie:
 - a) Nazwisk i imion,
 - b) Imion rodziców,
 - c) Miejsca i daty urodzenia,
 - d) Adresu zameldowania na pobyt stały,
 - e) Numeru PESEL
 - f) Nazwy, serii i numeru dokumentów potwierdzających tożsamość
 - g) Zawartych w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Operatora wynikającego z Umowy;
 - h) Adresu poczty elektronicznej
 Za zgodą Abonenta Operator może przetwarzać także inne dane Abonenta.
- § 18 POSTANOWIENIA KOŃCOWE**
1. W przypadku powstania sporu w związku z wykonywaniem niniejszej umowy spór może być rozstrzygany w drodze postępowania w sprawie

pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przewidzianego w art. 109 ustawy prawo telekomunikacyjne

2. W sprawach nie uregulowanych niniejszym Regulaminie zastosowanie mają odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego oraz ustawy Prawo Telekomunikacyjne z dnia 16 lipca 2004 r. (Dz. U. 2004, Nr 171, poz. 1800 z późn. zm.)
3. Regulamin wchodzi w życie od 12.12.2018 roku.