

§ 1. Przedmiot Regulaminu

1. Przedmiotem niniejszego regulaminu, zwanego dalej również „Regulaminem”, określa podstawowe zasady świadczenia przez **Henryk Smyrek** prowadzącego działalność gospodarczą pod firmą **Teleradiomechanika Henryk Smyrek**, z siedzibą pod adresem **46-243 Bogacica Bogacka Szklarnia 38, NIP 7511034541** i **Gryga Marianna** prowadząca działalność gospodarczą pod firmą **Zakład Telewizji Kablowej Tele-Kab Gryga Marianna**, z siedzibą pod adresem **46-200 Kluczbork ul. Byczyńska 30, NIP 7511157002** prowadzonymi działalność gospodarczą w formie spółki cywilnej pod nazwą **Zakład Telewizji Kablowej „TELE-KAB” s.c. M. Gryga, H. Smyrek** z siedzibą w Kluczborku przy **ul. Grunwaldzka 28, NIP 7510008607**, zwanej dalej „Dostawcą”, usług dostępu do sieci Internet oraz usług telewizji kablowej.
2. Dostawca świadczy Usługi w zasięgu Sieci, w zakresie istniejących możliwości technicznych, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
3. Podstawę korzystania z Usług, jak również ich świadczenia, stanowią: Zamówienie, Umowa z załącznikami, Regulamin, Regulamin promocji, jeżeli Umowa zawarta zostanie na warunkach promocyjnych.
4. Z zastrzeżeniem postanowień Umowy przewidujących dokonanie czynności prawnej w formie szczególnej Dostawca będzie porozumiewał się z Abonentem za pośrednictwem danych kontaktowych podanych przez niego w tym celu w Umowie i za pomocą środka umożliwiającego kontaktowanie się przy wykorzystaniu tych danych (poczta tradycyjna, poczta elektroniczna, telefon lub sms, w zależności od zakresu zgód udzielonych Dostawcy przez Abonenta). Abonent może kontaktować się z Dostawcą w analogiczny sposób za pośrednictwem danych kontaktowych wskazanych w ust. 1, jak również osobiście w Biurze Obsługi.

§ 2. Pojęcia

W Regulaminie stosuje się następujące pojęcia, mające niżej określone znaczenie:

- a) Abonament – opłata uiszczana przez Abonenta na rzecz Dostawcy w okresie rozliczeniowym tytułem świadczonych Usług, której wysokość określona jest w Cenniku stosownie do zakresu i warunków świadczonych Usług.
- b) Abonent - osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, będąca stroną Umowy o świadczenie Usług.
- c) Aktywacja – następuje z chwilą uzyskania dostępu do Sieci poprzez Zakończenie sieci. Umożliwia Abonentowi rozpoczęcie korzystania z Usług. Podlega Opłacie zgodnie z Cennikiem.
- d) Awaria – sytuacja uniemożliwiająca korzystanie z Usług objętych Umową, z wyłączeniem przerw spowodowanych koniecznością przeprowadzenia prac konserwacyjnych.
- e) Biuro Obsługi – lokal Dostawcy, przeznaczony do obsługi Abonentów.
- f) Cennik – tabela cen z tytułu świadczonych Usług.
- g) Instalacja – polegają na wykonanie Zakończenia sieci lub montażu Urządzenia abonenckiego w Lokalu Abonenta i zapewnienie Abonentowi dostępu do Sieci, podlegające jednorazowej, bezzwrotnej opłacie zgodnie z Cennikiem.
- h) Konsument – osoba fizyczna dokonująca z Dostawcą czynności prawnej (zawarcia Umowy) niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
- i) Lokal - pomieszczenie mieszkalne/użytkowe wskazane przez Abonenta, będące w posiadaniu Abonenta na podstawie określonego tytułu prawnego, w którym znajduje się Zakończenie sieci.
- j) Numer abonenta - indywidualny ciąg cyfr nadany Abonentowi służący identyfikacji Abonenta.
- k) Okres rozliczeniowy – okres rozpoczynający się i kończący we wskazanych przez Dostawcę usług dniach miesiąca. O ile nie wskazano inaczej, okres rozliczeniowy wynosi jeden miesiąc kalendarzowy. Okres, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Dostawcy usług z tytułu świadczenia Usług.
- l) Pakiet - więcej niż jedna usługa telekomunikacyjna oferowana Abonentowi przez Dostawcę przy zawarciu jednej Umowy. Przeważnie na warunkach korzystniejszych niż wybór każdej z tych usług z osobna.
- m) Program telewizyjny - nadawany przez inny podmiot program telewizyjny reemitowany przez Dostawcę zgodnie z obowiązującymi przepisami i zawartymi umowami.
- n) Protokół uszkodzeń - dokument określający zakres uszkodzeń powstałych w Urządzeniu abonenckim lub w Zakończeniu sieci w wyniku jego niewłaściwego użytkowania.
- o) Rabat – kwota udzielonej Abonentowi bonifikaty.
- p) Sieć – infrastruktura służąca świadczeniu Usług, do której tytuł prawny posiada Dostawca.
- r) Trwały nośnik - materiał lub narzędzie umożliwiające Abonentowi lub Dostawcy przechowywanie informacji kierowanych osobiście do niego, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci; w szczególności papier, pamięć, USB, płyty CD-ROM, DVD, karty pamięci, dyski twarde komputerów, sms lub poczta elektroniczna.
- s) Umowa - umowa o świadczenie Usług zawarta pomiędzy Abonentem a Dostawcą.
- t) Umowa zawarta na odległość - Umowa zawarta z Konsumentem w ramach zorganizowanego systemu zawierania umów na odległość, bez jednoczesnej fizycznej obecności stron, z wyłącznym wykorzystaniem jednego lub większej liczby środków porozumiewania się na odległość do chwili zawarcia Umowy włącznie.
- u) Umowa zawarta poza lokalem przedsiębiorstwa Dostawcy – Umowa z Konsumentem zawarta:
 - a) przy jednoczesnej fizycznej obecności stron w miejscu, które nie jest lokalem przedsiębiorstwa Dostawcy (siedzibą Dostawcy lub Biurem Obsługi),
 - b) w wyniku przyjęcia oferty złożonej przez Konsumenta w okolicznościach, o których mowa pod lit a,
 - c) w lokalu przedsiębiorstwa Dostawcy (siedzibie Dostawcy lub Biurze Obsługi) lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość bezpośrednio po tym, jak nawiązano indywidualny i osobisty kontakt z Konsumentem w miejscu, które nie jest lokalem przedsiębiorstwa Dostawcy (siedzibą Dostawcy lub Biurem Obsługi), przy jednoczesnej fizycznej obecności stron.
- v) Urządzenie abonenckie - urządzenie stanowiące własność Dostawcy usług, oddane do użytkowania Abonentowi i zapewniające dostęp do Usług, określone w Protokole odbioru technicznego.
- w) Usługi - dostęp do sieci Internet, telewizji kablowej, lub związane z nimi inne Usługi dodatkowe określone w Umowie.
- x) Usługi dodatkowe - usługi świadczone przez Dostawcę usług na rzecz Abonenta, związane z Usługami, podlegające opłatom zgodnie z Cennikiem,
- y) Usterka - nieprawidłowa praca infrastruktury obniżająca jakość lub zakres Usług.

- z) Zawieszenie świadczenia Usług – okresowe zaprzestanie świadczenia Usług w całości lub części.
- zz) Zakończenie sieci - instalacja w Lokalu Abonenta umożliwiająca podłączenie Urządzeń abonenckich i korzystania z Usług.
- yyy) Zamówienie – porozumienie, na podstawie którego Strony wskazują zakres Usług, które mają być przedmiotem Umowy, pozwalające na ustalenie faktu istnienia możliwości technicznych przyłączenia Lokalu do Sieci, stworzenie takich możliwości lub określenie kosztów ich stworzenia.

§ 3. Zakres Usług

1. Dostawca usług oferuje:
 - a) usługi dostępu do sieci Internet,
 - b) usługi telewizji kablowej,
 - c) związane z powyższymi usługami Usługi Dodatkowe.
2. Abonent nie jest uprawniony do komercyjnego udostępniania Usług podmiotom trzecim.
3. Pakiet: Toya Cyfrowa zapewnia TOYA sp. z o.o. z siedzibą w Łodzi przy ul. Łąkowej 29 (KRS 0000062796, NIP 7250013208).

§ 4. Zawarcie Umowy

1. Umowa zostaje zawarta w formie pisemnej, po stwierdzeniu przez Dostawcę istnienia możliwości technicznych świadczenia Usług w tym w szczególności na podstawie Zamówienia złożonego przez Zamawiającego. Dostawca może dodatkowo zapewnić możliwość zawarcia Umowy w formie elektronicznej, za pomocą formularza udostępnionego w Serwisie internetowym Dostawcy. Postanowienia niniejszego ustępu stosuje się odpowiednio w przypadku rozszerzenia zakresu Umowy o Usługę kolejnego rodzaju.
2. W przypadku braku możliwości technicznych przyłączenia Lokalu do Sieci, jak również występowania okoliczności istotnie utrudniających przyłączenie Lokalu do Sieci lub rodzących znaczne jego koszty, Dostawca może odmówić zawarcia Umowy lub uzgodnić z Abonentem, przed zawarciem Umowy, w osobnym porozumieniu, sposób wykonania zleconych Usług w szczególności ich termin oraz koszt.
3. Umowa zostaje zawarta na czas nieoznaczony, o ile jej postanowienia nie stanowią jednoznacznie inaczej. W przypadku zawarcia Umowy na czas oznaczony, po upływie tego czasu, umowa przechodzi na czas nieoznaczony, chyba że Strony postanowią inaczej.
4. Minimalny czas trwania Umowy stanowi jeden pełny Okres rozliczeniowy. Jeden pełny Okres rozliczeniowy stanowi również minimalny czas świadczenia poszczególnych, zamówionych przez Abonenta, Usług o charakterze ciągłym. Zapis zdania pierwszego w szczególności zapewnia możliwość zawarcia Umowy na czas oznaczony, nie dłuższy niż 12 miesięcy. W przypadku Konsumenta, czas oznaczony, stanowiący początkowy czas obowiązywania Umowy nie może być dłuższy niż 24 miesiące.
5. W przypadku zawarcia Umowy na warunkach promocyjnych, Regulaminy promocji traktować należy jako uregulowania szczególne wobec Regulaminu oraz Cennika.
6. Dostawca może uzależnić zawarcie Umowy od:

Regulamin świadczenia Usług

- a) potwierdzenia tożsamości Abonenta na podstawie stosownego dokumentu,
 - b) sprawdzenia wiarygodności płatniczej Abonenta na zasadach zawartych w obowiązujących przepisach,
 - c) braku zaległości w regulowaniu opłat uiszczanych na rzecz Dostawcy za inne usługi,
 - d) uregulowania zaległości, w przypadku, gdy w Lokalu, na jaki ma być zawarta kolejna Umowa, są już świadczone Usługi i występują na nich zaległości w opłatach,
 - e) wykonania przez Abonenta prac naprawczych, w sytuacji, gdy instalacja wewnątrz Lokalu została samowolnie zmieniona przez Abonenta i jej stan odbiega od standardów przyjętych przez Dostawcę.
7. W celu zawarcia Umowy, Abonent przedstawi dokument potwierdzający jego tożsamość lub status prawny. W przypadku, gdy adres zameldowania nie jest zgodny z adresem Instalacji, Dostawca może zażądać okazania dokumentów potwierdzających prawo własności, spółdzielcze prawo do lokalu, użytkownika wieczystego nieruchomości w jakim ma być świadczona Usługa. W szczególnych przypadkach, w przypadku niemożności okazania się przez Abonenta ww. dokumentami własności, Dostawca może wyrazić zgodę na złożenie przez Abonenta pisemnego oświadczenia o posiadaniu tytułu prawnego do Lokalu. W przypadku posiadania przez Abonenta umowy najmu, użyczenia, dzierżawy lub innej umowy na użytkowanie lokalu, Instalacja będzie możliwa po okazaniu oświadczenia woli osoby posiadającej nieorganiczne prawo do rozporządzania Lokalem, z którego wynika możliwość korzystania przez Abonenta z Usług.
 8. Jeżeli Umowa została zawarta poza siedzibą Dostawcy usług lub jednostką Dostawcy usług obsługującą Abonentów, Abonent może odstąpić od Umowy, składając Dostawcy usług pisemne oświadczenie w terminie do 14 dni od dnia zawarcia Umowy. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Dla celów dowodowych sugerowane jest wysłanie oświadczenia listem poleconym lub doręczenie oświadczenia osobiście w siedzibie Dostawcy Usług.
 9. Odstąpienie od Umowy sposób powoduje skutek jakby Umowa nie została zawarta. Abonent zobowiązany jest jednak do zwrotu zainstalowanych Urządzeń abonenckich, poniesienia kosztów Instalacji i Aktywacji oraz zapłaty za korzystanie z Usług świadczonych przez Dostawcę usług do dnia złożenia oświadczenia.

§ 5. Instalacja

1. Dostawca wykona Instalację w Lokalu oraz dokona Aktywacji w terminie do 30 dni od daty podpisania Umowy, chyba że strony uzgodnią inaczej.
2. Dostawca dokonuje w Lokalu Instalacji Zakończenia sieci zgodnie ze stosowaną przez siebie technologią. O ile Umowa nie stanowi inaczej, Abonent uzyskuje prawo do Instalacji jednego Zakończenia sieci dla każdej z Usług określonych w Umowie. Instalacja kolejnych Zakończeń sieci w Lokalu wykonywana jest za dodatkową opłatą.
3. W przypadku braku Zakończenia sieci, Abonent w Umowie wyraża zgodę na Instalację, w tym wykonanie niezbędnych otworów, ułożenie kabli, wykonanie Zakończenia sieci oraz innych potrzebnych czynności. Abonent przygotowuje Lokal do wykonania Instalacji. Podczas Instalacji w Lokalu przybywa Abonent lub inna wskazana i upoważniona przez Abonenta osoba.
4. Instalacja jest wykonywana przez Dostawcę z zachowaniem należytej staranności.

- Wykonanie podłączenia do Sieci oraz potwierdzenie jego działania potwierdza Abonent lub upoważniona przez niego osoba podpisując stosowny protokół.
- Dostawca nie nakłada ograniczeń w zakresie korzystania z urządzeń końcowych, chyba że co innego wynika z Umowy.
- W przypadku zmiany Lokalu, w którym mają być świadczone Usługi, jeżeli nowy Lokal nie znajduje się w obrębie właściwej Sieci lub nie występują w nim warunki techniczne niezbędne do świadczenia Usługi, Dostawca może odmówić zmiany Lokalu, jak przy zawarciu Umowy.
- Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy na inną osobę posiadającą tytuł prawny do Lokalu, jeśli Dostawca wyrazi na to pisemną zgodę, pod warunkiem uiszczenia opłaty wskazanej w Cenniku.
- Dostawca zastrzega sobie prawo nie wyrażenia zgody na przejęcie praw i obowiązków przez nabywcę praw do Lokalu w przypadkach opisanych Regulaminie, znajdujących zastosowanie przy zawieraniu Umowy, w szczególności może uzależnić udzielenie zgody na przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy od wykonania przez Abonenta wszystkich wymaganych zobowiązań wobec Dostawcy.
- W przypadku utraty przez Abonenta prawa do Lokalu, w którym świadczona jest Usługa, w wyniku której nie nastąpi przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy, Umowa winna zostać rozwiązana przez Abonenta zgodnie z postanowieniami Regulaminu. Jeżeli Abonent, pomimo utraty praw do Lokalu nie rozwiąże Umowy, jak również nie nastąpi przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy, wówczas jest odpowiedzialny za płatności za Usługi świadczone po utracie praw do Lokalu, bez względu na podmiot korzystający z tych Usług.

§ 6. Korzystanie z Urządzeń abonenckich przez Abonenta

- W Umowie przewiduje się odpłatne udostępnienie Abonentowi Urządzenia abonenckiego, chyba że Umowa stanowi inaczej.
- Abonent jest zobowiązany do korzystania z Urządzenia abonenckiego zgodnie z instrukcją i dla celów określonych Umową.
- Abonent nie może dokonywać w Urządzeniu abonenckim jakichkolwiek napraw lub zmian technicznych.
- Z chwilą wydania Abonentowi Urządzenia abonenckiego na Abonenta przechodzi odpowiedzialność za utratę lub zdekompletowanie, uszkodzenie albo zniszczenie Urządzenia abonenckiego, wynikające z jego nieprawidłowego używania.
- Abonent niezwłocznie powinien zawiadomić Dostawcę o utracie albo nieprawidłowym funkcjonowaniu Urządzenia abonenckiego.
- Dostawca dokonuje wymiany Urządzenia abonenckiego. Wymiana nieodpłatna następuje w sytuacji ujawnienia wad wynikających z przyczyn tkwiących w Urządzeniu w chwili przekazania Abonentowi. Wymiana odpłatna, w cenie wskazanej w Cenniku, następuje w sytuacji utraty lub uszkodzeń będących następstwem używania niezgodnego z Umową lub przeznaczeniem tego urządzenia. Na okoliczność zakresu i kwalifikacji uszkodzeń sporządzany jest Protokół uszkodzeń, podpisywany przez Dostawcę i Abonenta.
- Wszelkie urządzenia podłączone do Zakończenia sieci powinny spełniać zasadnicze wymagania potwierdzone odpowiednim dokumentem (certyfikatem zgodności lub deklaracją zgodności) lub oznakowaniem.
- Zaleca się, aby podczas wyładowań atmosferycznych, Urządzenie abonenckie było wyłączone z zasilania elektrycznego.
- Jeżeli wymiana Urządzenia abonenckiego spowoduje niemożność korzystania przez Abonenta z Usług Abonentowi przysługuje prawo do rozwiązania Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia.

Regulamin świadczenia Usług

- W terminie do 7 dni od daty rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy Abonent zobowiązany jest zwrócić Urządzenie abonenckie Dostawcy usług na własny koszt, w stanie nie gorszym, niż wynika to z prawidłowej eksploatacji. W uzgodnionych wypadkach, Abonent może udostępnić Lokal, przedstawicielom Dostawcy w celu wykonania odpłatnego demontażu Urządzenia abonenckiego. Cenę ustala Cennik.
- Za opóźnienie w zwrocie, utratę lub zwrot uszkodzonego albo zniszczonego Urządzenia abonenckiego Dostawca usług pobiera opłatę.

§ 7. Usługi – zasady podstawowe

A. Internet

- Usługa dostępu do Internetu umożliwia Abonentowi uzyskanie dostępu do informacji i treści oraz ich rozpowszechnianie, a także korzystanie z wybranych aplikacji i usług oraz ich udostępnianie. Dostawca nie ogranicza możliwości połączenia z jakimikolwiek dostępnymi zakończeniami sieci Internet. Przepisy prawa oraz postanowienia Umowy (w tym Regulaminu oraz Cennika) mogą wprowadzać szczególne ograniczenia.
- Dostęp realizowany jest w Pakiecie wybranym przez Abonenta, przy pomocy Urządzenia wybranego przez Abonenta i spełniającego warunki techniczne wynikające ze specyfikacji Usługi dostępu do Internetu oraz wymagania określone przepisami.
- Faktycznie dostępna dla Abonenta w danej chwili prędkość dostępu do Internetu uzależniona jest nie tylko od wybranego przez Abonenta pakietu taryfowego, ale i w szczególności od: stopnia obciążenia Sieci w godzinach szczytu, przy nieplanowanym wzroście liczby aktywnych Abonentów lub niepożądanych działań zmierzających do generowania sztucznego ruchu, ograniczeń technicznych Urządzeń (w szczególności routera), korzystania z Usługi na kilku Urządzeniach jednocześnie, jednoczesnego uruchomienia kilku strumieni danych, instalacji na Urządzeniu aplikacji obniżających prędkość transmisji (antywirus, firewall), korzystania z dostępu radiowego przy niskim poziomie sygnału (znaczna odległość od Urządzenia).
- Dostawca usług przydziela numer IP Abonentowi, będący numerem identyfikującym Urządzenie abonenckie w Sieci. Dostawca usług może zmienić adres IP, jeśli będzie tego wymagała konfiguracja Sieci związana z koniecznością zapewnienia bezpieczeństwa, ciągłości Usług, zapewnienia parametrów technicznych.
- Abonent zobowiązany jest korzystać z sieci Internet z zachowaniem dobrych obyczajów oraz nie naruszać przepisów powszechnie obowiązujących przepisów.
- Abonent powinien regulaminie aktualizować oprogramowanie i podejmować czynności mające na celu zabezpieczenie urządzeń końcowych wraz z ich zawartością wykorzystywanych do użytkowania sieci Internet.
- Dostawca nie limituje ilości przesyłanych danych.
- Abonent może ponosić odpowiedzialność karną za udostępnianie, ściąganie oraz udostępnianie treści niezgodnych z prawem za pośrednictwem sieci dostawcy. W przypadku naruszenia prawa przez abonenta, operator ma prawo udostępnić dane abonenta odpowiednim organom ścigania.
- Dostawca w Cenniku Usług wskazuje dla każdej Usługi dostępu do internetu prędkość deklarowaną oraz maksymalną w kierunku ściągania i

wysyłania danych. Prędkość deklarowana oraz prędkość maksymalna w kierunku ściągania/wysyłania danych, to prędkość, której osiągnięcia Abonent może oczekiwać przynajmniej raz na dobę, wyznaczająca górną granicę prędkości osiągalnej w wybranym Pakiecie. Prędkość zwykle dostępna osiągalna jest przez 80% doby i wynosi 60% prędkości maksymalnej. Prędkość minimalna jest najniższą prędkością, jaką Dostawca podejmuje się dostarczyć Abonentowi zgodnie z Umową i wynosi 30% prędkości maksymalnej. Prędkości te są osiągalne do punktów styku Dostawcy z węzłami wymiany ruchu internetowego. Pomiarów prędkości można dokonać poprzez certyfikowany mechanizm pomiarowy UKE <https://pro.speedtest.pl/> Pomiarów nie należy wykonywać poprzez sieć bezprzewodową (WiFi), gdyż ograniczenia rozwiązania technicznego, jakości i standardy obsługiwane przez odbiornik, odległość odbiornika od nadajnika, zakłócenia sygnału radiowego mają ogromny wpływ na jakość pomiaru. Przy taryfach o większych przepustowościach może nie być możliwe uzyskanie pełnych prędkości poprzez sieć bezprzewodową.

B. Telewizja

1. Dla prawidłowego odbioru sygnału telewizyjnego, Abonent powinien stosować odpowiednie odbiorniki TV lub własne dekodery wyposażone w odpowiednie systemy pozwalające na prawidłowy odbiór kanałów.
2. Abonent nie jest uprawniony do komercyjnego udostępniania podmiotom trzecim Programów telewizyjnych (w tym Pakietu Toya Cyfrowa), ponieważ Programy telewizyjne lub ich poszczególne audycje są chronione prawem autorskim i korzystanie z nich ograniczone jest do dozwolonego tym prawem użytku własnego. Abonent zobowiązuje się wykorzystywać te materiały wyłącznie do swego użytku osobistego na terytorium Polski. Zakres użytku osobistego obejmuje krąg osób pozostających w związku osobistym (pokrewieństwo, powinowactwo lub stosunek towarzyski). Ponadto Abonent nie ma prawa pobierania opłat za oglądanie programów, poszczególnych audycji, dostęp do VOD lub jej części.
3. Dostawca może udostępniać Abonentowi w ramach przeprowadzanych testów lub promocji, dodatkowe Programy telewizyjne w stosunku do postanowień Umowy. Ich udostępnianie oraz wyłączenie nie stanowi zmiany Umowy.
4. Zmianą Umowy jest zastępowanie Programów telewizyjnych przez inne programy lub zmniejszenie ich liczby przez Dostawcę.
5. Zmiana zawartości Usługi w zakresie pakietu programowego stanowi zmianę Umowy. Abonent będzie zawiadamiany o zmianie zawartości programowej Umowy. Zmiany w ofercie programowej będą również emitowane na stronie internetowej www.telekab.pl oraz w lokalnym kanale informacyjnym. W takim przypadku Abonentowi przysługuje prawo rozwiązania Umowy w części dotyczącej świadczenia usług telewizji kablowej bez zachowania okresu wypowiedzenia w terminie 30 dni od daty zawiadomienia Abonenta o zmianie lub zaprzestaniu reemisji kanału.
6. Abonent ponosi opłaty za posiadanie i używanie odbiorników radiowych i telewizyjnych na mocy odrębnych ustaw.

C. Postanowienia ogólne

1. Dostawca może zapewnić Abonentowi bez dodatkowych opłat lepsze parametry świadczonych Usług. Zapewnienie takich lepszych parametrów świadczonych Usług nie wymaga zmiany Umowy, zgody Abonenta, jak również jego wcześniejszego powiadomienia i nie uprawnia Abonenta do rozwiązania Umowy.

Regulamin świadczenia Usług

2. Dostawca przekazywać będzie Abonentowi informacje o zagrożeniach związanych z Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych pocztą elektroniczną, na adres wskazany przez Abonenta w Umowie. Dostawca może zapewnić również przekazywanie takich informacji za pośrednictwem konta Abonenta, dostępnego za pośrednictwem Serwisu internetowego Dostawcy. W szczególnych przypadkach, za uprzednią zgodą Abonenta Dostawca może także przekazać te informacje telefonicznie lub krótką wiadomością tekstową, wysłaną na numer telefonu podany w tym celu przez Abonenta w Umowie. W przypadku informacji dotyczących ogółu lub większej grupy Abonentów, Dostawca może ponadto przekazać przedmiotową informację w formie komunikatu umieszczonego bezpośrednio w Serwisie internetowym Dostawcy.
3. Dostawca informuje Abonentów o wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa Sieci, wymagającego podjęcia środków wykraczających poza podjęte przez Dostawcę środki techniczne i organizacyjne, a także o istniejących możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach. Postanowienia ust. 2, w zakresie określającym sposoby przekazywania informacji stosuje się odpowiednio.

§ 8. Zmiana Umowy na wniosek Abonenta

1. Jeżeli Abonent nie zalega z żadnymi wymagalnymi opłatami wobec Dostawcy, Strony mogą rozszerzyć zakres świadczonych Usług, w tym w szczególności zmienić Pakiet usług na wyższy, dokupić inny Pakiet usług lub rozszerzyć Umowę o Usługę kolejnego rodzaju. Zamówienia można składać w formie pisemnej, osobiście w Biurze Obsługi lub poza nim, z uprawnionym Przedstawicielem Dostawcy lub za pośrednictwem formularza zamieszczonego w Serwisie internetowym Dostawcy. Zmiana stanowi podstawę naliczenia odpowiednich opłat, zgodnie z postanowieniami Cennika. Postanowienia niniejszego ustępu stosuje się odpowiednio do ograniczenia zakresu świadczonych Usług, z tym zastrzeżeniem iż ograniczenie zakresu świadczonych Usług nie wymaga braku zaległości Abonenta wobec Dostawcy.
2. Dostawca może umożliwić Abonentowi zmianę zakresu świadczonych Usług za pomocą środków porozumiewania się na odległość, w tym w szczególności za pośrednictwem telefonu, poczty e-mail lub Serwisu internetowego Dostawcy. Możliwość opisana w zdaniu pierwszym dotyczy:
 - a) zamówienia oraz rezygnacji z Usług dodatkowych,
 - b) zmiany pakietu, w którym świadczone są Usługi.
3. W przypadku opisanym w ust. 2, Dostawca utrwali oświadczenie Abonenta złożone w powyższy sposób i będzie je przechowywać do końca obowiązywania Umowy na zmienionych warunkach i udostępniać jego treść Abonentowi na jego żądanie, zgłoszone w szczególności w trakcie postępowania reklamacyjnego. W przypadku zmiany warunków umowy dokonanej telefonicznie utrwala ona zostanie cała rozmowa. Jednocześnie Dostawca obowiązany jest do potwierdzenia Abonentowi faktu złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy oraz jego zakresu i terminu wprowadzenia zmian w terminie ustalonym z Abonentem, nie później jednak niż w terminie jednego miesiąca od dnia złożenia zlecenia zmiany. Potwierdzenie Dostawca dostarcza drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość. W przypadku braku możliwości dostarczenia potwierdzenia w sposób, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym lub na żądanie Abonenta Dostawca dostarcza potwierdzenie w formie pisemnej. Abonentowi przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków Umowy, bez podania przyczyn, poprzez złożenie stosownego

oświadczenia w formie pisemnej w terminie 10 dni od dnia otrzymania potwierdzenia. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Szczegółowe warunki odstąpienia od dokonanej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa Dostawcy zmiany warunków Umowy w odniesieniu do Konsumentów określa § 9 Regulaminu.

4. Abonentowi nie przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków Umowy, jeżeli Dostawca, za zgodą Abonenta, rozpoczął świadczenie Usług zgodnie ze zmienionymi warunkami Umowy. W razie braku potwierdzenia Abonentowi faktu złożenia oświadczenia w wymaganym terminie, Abonent może odstąpić od dokonanej zmiany warunków Umowy, w terminie trzech miesięcy od dnia złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy, jednak nie dłuższym niż 10 dni od dnia otrzymania tego potwierdzenia, w przypadku jego otrzymania po wymaganym terminie. Szczegółowe warunki odstąpienia od dokonanej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa Dostawcy zmiany warunków Umowy w odniesieniu do Konsumentów określa § 9 Regulaminu.
5. Zmiana zakresu świadczonych usług nastąpi z upływem ostatniego dnia miesiąca kalendarzowego, w którym wniosek ten został złożony. Dostawca może z ważnych przyczyn określić inny termin realizacji wniosku.
6. Dostawca nie stosuje trybu zmiany warunków Umowy z Konsumentem przez telefon.

§ 9. Odstąpienie od Umowy - Konsument

1. Na zasadach szczegółowo określonych w pouczeniu o odstąpieniu od Umowy stanowiącym załącznik nr 1 do Umowy, Konsument, który zawarł umowę na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa Dostawcy, może w terminie 14 dni od jej zawarcia odstąpić od niej bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów z wyjątkiem kosztów wskazanych w pouczeniu. W przypadku odstąpienia od Umowy zawartej na odległość lub Umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa umowę uważa się za niezawartą. Jeżeli Konsument złożył oświadczenie o odstąpieniu od Umowy zanim Dostawca przyjął jego ofertę, oferta przestaje wiązać.
2. Prawo odstąpienia, o którym mowa w ust. 1 nie przysługuje Konsumentowi w przypadku, w którym Dostawca wykonał w pełni Usługę za wyraźną zgodą Konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Dostawcę utraci prawo odstąpienia od Umowy.
3. Jeżeli Konsument nie został poinformowany przez Dostawcę o prawie odstąpienia od Umowy, prawo to wygasa po upływie 12 miesięcy od dnia upływu terminu, o którym mowa w ust. 1. Jeżeli Konsument został poinformowany przez Dostawcę o prawie odstąpienia od Umowy przed upływem terminu, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, termin do odstąpienia od Umowy upływa po 14 dniach od udzielenia Konsumentowi informacji o tym prawie.
4. Konsument nie ponosi kosztów świadczenia Usług za czas do odstąpienia od Umowy, jeżeli Dostawca nie poinformował Konsumenta w wymaganym prawem sposób o prawie odstąpienia od Umowy i skutkach jego wykonania lub jeżeli Konsument nie żądał spełnienia świadczenia przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy.

§§ 10. Zawieszenie świadczenia Usług

1. W okresie zawieszenia świadczenia Usług Dostawca jest zwolniony z obowiązku świadczenia Usług oraz Usług dodatkowych, a Abonent z obowiązku uiszczania opłat.

Regulamin świadczenia Usług

2. Dostawca może zawiesić świadczenie całości lub odpowiedniej części Usług, jeżeli Abonent:
 - a) pomimo uprzedniego pisemnego wezwania do zaprzestania naruszeń w terminie nie krótszym niż 7 dni, zalega w zapłacie całości lub części opłaty aktywacyjnej, przyłączeniowej, Abonamentu lub innych opłat określonych w Cenniku powyżej 7 dni od terminu płatności,
 - b) pomimo uprzedniego pisemnego wezwania do zaprzestania naruszeń w terminie nie krótszym niż 7 dni, narusza zobowiązania wynikające z postanowień Umowy lub Regulaminu. Dostawca może odstąpić od wezwania, jeżeli niezwłoczne zawieszenie świadczenia Usług będzie stanowić wyłączną możliwość zapobieżenia powstaniu istotnych szkód,
 - c) na wniosek Abonenta.
2. W przypadku zawieszenia na podstawie pkt a) lub pkt b) Dostawca zobowiązany jest wznowić świadczenie Usług w ciągu 3 dni roboczych od ustania przyczyn zawieszenia, w szczególności dostarczenia dowodu zapłaty przez Abonenta wszystkich zaległości wraz z należnymi odsetkami.
3. Umowa automatycznie wygasa, bez konieczności jej odrębnego wypowiedzenia, ostatniego dnia miesiąca, w którym upłynął okres dwóch miesięcy od zawieszenia świadczenia Usług, jeśli w okresie tym nie ustaną przyczyny zawieszenia świadczenia Usług o których mowa w pkt a) lub pkt b) w szczególności Abonent nie uiści zaległych opłat wraz z odsetkami.

§ 11. Rozwiązanie Umowy

1. W przypadku istotnego naruszenia przez Abonenta postanowień Umowy bądź Regulaminu, po wcześniejszym bezskutecznym pisemnym wezwaniu do natychmiastowego zaprzestania naruszania postanowień Regulaminu i Umowy, Umowa może być rozwiązana przez Dostawcę w trybie natychmiastowym, przy czym za istotne naruszenia uważa się:
 - a) zalega z zapłatą choćby części Abonamentu lub jakiegokolwiek innej opłaty należnej Dostawcy przez co najmniej jeden pełny Okres rozliczeniowy,
 - b) ingeruje w Sieć, w tym w szczególności przyłącza do niej Urządzenie poza Gniazdem abonenckim lub przyłącza do Gniazda abonenckiego więcej Urządzeń niż przewidują to postanowienia Regulaminu i Umowy,
 - c) dokonuje nieuprawnionych zmian w Sprzęcie lub Sieci lub Gnieździe abonenckim,
 - d) umożliwia nieuprawnionym osobom trzecim korzystanie z Usług bądź Sprzętu, w tym w szczególności poza Lokalem lub za wynagrodzeniem,
 - e) uzyskuje, przy wykorzystaniu Usług, w sposób sprzeczny z przepisami prawa, dostęp do danych znajdujących się w posiadaniu osób trzecich,
 - f) rozpowszechnia przy wykorzystaniu Usług przekazy niezgodne z prawem,
 - g) korzysta z Sieci w sposób sprzeczny z przepisami prawa,
 - h) działając niezgodnie z Umową wywołuje zakłócenia uniemożliwiające prawidłowe funkcjonowanie Sieci (w tym również poprzez przyłączenie do Sieci urządzeń telekomunikacyjnych wywołujących takie zakłócenia),
 - i) uniemożliwia innym podmiotom zgodne z przepisami korzystanie z Sieci.
2. Oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy następuje, pod rygorem nieważności, na piśmie wysłanym listem poleconym na adres Abonenta określony w Umowie.

3. W przypadku niedotrzymania warunków Umowy zawartej na czas oznaczony ze wskazanym okresem zobowiązania i nieopłacania lub nieterminowego opłacania Abonamentu, Dostawca ma prawo dochodzić od Abonenta opłaty dodatkowej w wysokości uzyskanych zniżek pomniejszonych o proporcjonalną ich wartość za okres od dnia zawarcia umowy do dnia jej rozwiązania.

§ 12. Opłaty i warunki płatności

1. Wysokość opłat określa Cennik.
2. Abonent jest obowiązany do regulowania, zgodnie z Cennikiem:
 - 1) opłaty instalacyjnej określonej Umową, płatnej w chwili zawarcia Umowy,
 - 2) miesięcznego Abonamentu, płatnego do 15 dnia każdego miesiąca,
 - 3) innych opłat przewidzianych Cennikami, Regulaminem i Umową,
3. **Konsumenci regulują płatności na podstawie umowy na wskazane konto bankowe lub w Biurze Obsługi Klienta.**
4. Abonament może mieć charakter cząstkowy w danym miesiącu w razie rozpoczęcia świadczenia Usługi lub jej zmiany w trakcie trwania miesiąca kalendarzowego. W takim wypadku Abonament będzie naliczony proporcjonalnie do liczby dni świadczenia Usługi w danym miesiącu.
5. Dostawca może naliczać Opłaty dodatkowe za Usługi dodatkowe zamówione przez Abonenta i zrealizowane w poprzednich okresach rozliczeniowych.
6. Abonent zobowiązuje się do pokrycia kosztów wezwania do zapłaty, ujętych w Cenniku, w przypadku, gdy wezwanie takie zostanie do Abonenta przesłane w związku z opóźnieniem w płatnościach za Usługi.
7. Za opóźnienie w regulowaniu opłat Dostawca nalicza odsetki ustawowe.
8. Dokonywane przez Abonenta wpłaty będą w pierwszej kolejności zaliczane na poczet odsetek.
9. Odsetki za opóźnienie w regulowaniu opłat wykazywane są w nocie odsetkowej, przesyłanej Abonentowi.
10. Najpóźniej w chwili wyrażenia przez Konsumenta woli związania się Umową Dostawca ma obowiązek uzyskać wyraźną zgodę Konsumenta na każdą dodatkową płatność wykraczającą poza uzgodnione wynagrodzenie za główne obowiązki umowne Dostawcy. Jeżeli Dostawca nie otrzymał wyraźnej zgody Konsumenta, lecz założył jej istnienie przez zastosowanie domyślnych opcji, które Konsument musi odrzucić w celu uniknięcia dodatkowej płatności, Konsument ma prawo do zwrotu uiszczonych płatności dodatkowej.

§ 13. Reklamacja

1. Abonent może składać reklamację z powodu:
 - a) niedotrzymania z działań lub zaniechań Dostawcy określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług,
 - b) niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi,
 - c) nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług.
2. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi, lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia dokumentu zawierającego nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi.
3. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ustępie poprzedzającym pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Dostawcy rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.

Regulamin świadczenia Usług

4. Niezależnie od powodu reklamacji, może ona być złożona w każdym Biurze Obsługi:
 - a) w formie pisemnej - osobiście podczas wizyty w Biurze Obsługi albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz. U. poz. 1529),
 - b) ustnie - telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego w Biurze Obsługi,
 - c) w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej poprzez e-mail.

Wskazane środki komunikacji mogą być także wykorzystane w celu ustalenia stanu rozpoznania złożonej reklamacji.

5. Reklamacja powinna zawierać:

- a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby reklamującego,
- b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
- c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
- d) przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez Dostawcę lub adres miejsca zakończenia Sieci,
- e) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi - w przypadku reklamacji, o której mowa w ust. 1 lit. a,
- f) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub z przepisów prawa - w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty,
- g) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności - w przypadku, o którym mowa pod lit. f,
- h) podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

6. W przypadku gdy reklamacja złożona przez reklamującego ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty reklamującego w Biurze Obsługi, nie spełnia warunków określonych w ust. 5, upoważniona osoba reprezentująca Dostawcę, przyjmując reklamację, jest obowiązana, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania reklamującego o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że niezpełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Reklamacje niezpełnione pozostawia się bez rozpoznania.
7. W przypadku gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w ust. 6 nie spełnia warunków określonych w ust. 5, jednostka Dostawcy rozpatrująca reklamację, 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 niezpełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
8. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 5 lit. f, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, jednostka Dostawcy rozpatrująca reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
9. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez reklamującego w Biurze Obsługi, ustnie albo w formie pisemnej, upoważniona osoba reprezentująca Dostawcę, przyjmująca reklamację, niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie.
10. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków

komunikacji elektronicznej, Dostawca w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie.

11. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki Dostawcy rozpatrującej reklamację.
12. Potwierdzenia, o którym mowa w zdaniu pierwszym nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.

§ 14. Odpowiedź na reklamację

1. Dostawca rozpatrując reklamację, udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.
2. Odpowiedź na reklamację zawiera:
 - a) informację o dniu złożenia reklamacji,
 - b) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
 - c) w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem reklamującego, o którym mowa w § 18 ust. 5 lit. g,
 - d) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy reklamującym jest Konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w art. 109 i art. 110 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne,
 - e) dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Dostawcę, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska,
3. 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 - w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.
4. Dostawca potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze. Postanowienia tego nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku Dostawca potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli reklamujący nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Dostawca potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez reklamującego do złożenia reklamacji.
5. Za zgodą reklamującego, wyrażoną w reklamacji, w Umowie abonenckiej lub w odrębnym oświadczeniu, Dostawca potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej. Przepis art. 174 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne stosuje się.
6. Jeżeli wysłana przez Dostawcę odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Dostawca, na żądanie reklamującego niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
7. Reklamujący, w porozumieniu z Dostawcą, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa

Regulamin świadczenia Usług

w ustępie poprzedzającym ma zostać przekazana. Na żądanie reklamującego, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Dostawca ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.

8. Dostawca nie jest obowiązany do ponownego przekazania reklamującemu odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona reklamującemu.
9. W przypadku gdy w następstwie złożonej reklamacji spór nie został rozwiązany, Dostawca przekazuje Konsumentowi na papierze lub innym trwałym nośniku oświadczenie o zamiarze, zgodzie albo odmowie udziału w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed Prezesem UKE.

§ 15. Sądownictwo polubowne, mediacje

1. Po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego Konsument uprawniony jest do złożenia do Prezesa UKE wniosku o polubowne rozstrzygnięcie sporu cywilnoprawnego, w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Prezes UKE może także wszcząć to postępowanie z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu Konsumenta. Zasady postępowania określa ustawa o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich oraz wydane na jej podstawie akty wykonawcze.
2. Spór o prawa majątkowe wynikający z tytułu świadczonych Usług może zostać także poddany pod rozstrzygnięcie Stałego Polubownego Sądu Konsumenckiego przy Prezisie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.
3. W przypadku naruszenia przez Dostawcę warunków Umowy, Abonentowi przysługują także środki ochrony prawnej niewymienione w Regulaminie, określone w przepisach prawa, w szczególności Kodeksu cywilnego. Obejmują między innymi prawo żądania zapłaty odszkodowania lub kary umownej, prawo żądania wykonania umowy oraz prawo do odstąpienia od Umowy.

§ 16. Odpowiedzialność Dostawcy

1. W przypadku niewłaściwego dostępu do Usług, powstałego z przyczyn Dostawcy za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/15 średniej opłaty miesięcznej liczonej według ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, jednak za okres nie dłuższy niż ostatnie 12 miesięcy. Odszkodowanie nie przysługuje, jeżeli w okresie rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy od 36 godzin.
2. Z tytułu niedotrzymania z przyczyn po stronie Dostawcy:
 - a) terminu zawarcia umowy o świadczenie Usługi,
 - b) określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia tych Usług Abonentowi za każdy dzień przekroczenia terminu przysługuje odszkodowanie w wysokości proporcjonalnej do liczby dni braku świadczenia Usługi do określonej w Umowie miesięcznej opłaty abonamentowej.
3. W przypadku umów z Abonentami, którzy zawarli Umowę w zakresie prowadzonej działalności gospodarczej, Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za:
 - a) niedziałanie Usługi wynikłe z nieprawidłowego używania Urządzenia abonenckiego, uszkodzenia lub używania go z innym urządzeniem dostępowym niż zapisane w Umowie lub samodzielnej zmiany lokalizacji;
 - b) treść i zawartość danych transmitowanych przez sieć Dostawcy i sieć Internet, jak również za straty wynikłe z zastosowania lub

niemożności zastosowania informacji lub oprogramowania uzyskanego tą drogą,

- c) wystąpienie przerw i zakłóceń powstałych wskutek wadliwego działania łącz innych operatorów lub awarii zasilania energetycznego linii kablowej zasilającej budynek,
- d) zakłócenia w nadawaniu programów wynikające z działania siły wyższej lub innych niezależnych od Dostawcy okoliczności, w szczególności: zakłóceń dasytu satelitarnego lub naziemnego, konserwacji urządzeń nadawczych operatorów retransmitowanych programów, awarii i konserwacji zasilania energetycznego w budynkach w obrębie działania sieci Dostawcy, dewastacji urządzeń Dostawcy przez osoby trzecie;
- e) działanie łącz należących do innych operatorów w sieci Internet,
- f) formę i zawartość programów radiowych i telewizyjnych retransmitowanych w ramach Usług,
- g) zaprzestanie nadawania programów przez nadawców, wynikające ze zmiany parametrów nadawania, utracenia praw do reemisji i innych zdarzeń niezależnych od Dostawcy.

§ 17. Przetwarzanie danych osobowych

1. Dostawca uprawniony jest do zbierania, utrwalania, przechowywania, opracowywania, zmieniania, usuwania lub udostępniania treści lub danych Abonenta, wskazanych w Umowie, tylko wówczas, gdy czynności te, zwane dalej przetwarzaniem, są niezbędne do wykonania świadczonych Abonentowi Usług.
2. Dostawca uprawniony jest do przetwarzania danych Abonenta, wskazanych w Umowie, zgodnie z postanowieniami art. 23 ust. 1 pkt 5 ustawy o ochronie danych osobowych, w związku z art. 161 ust. 1 ustawy Prawo telekomunikacyjne, w zakresie, w którym dotyczy to świadczonych Abonentowi Usług, dla celów marketingu bezpośredniego usług własnych (przy czym używanie w tym celu telekomunikacyjnych urządzeń końcowych i automatycznych systemów wywołujących wymaga zgody Abonenta) oraz dochodzenia roszczeń z tytułu prowadzonej działalności gospodarczej.
3. Abonentowi przysługuje prawo:
 - a) żądania od Dostawcy, jako ich administratora, uzupełnienia, uaktualnienia, sprostowania danych osobowych, czasowego lub stałego wstrzymania ich przetwarzania lub ich usunięcia, jeżeli są one niekompletne, nieaktualne, nieprawdziwe lub zostały zebrane z naruszeniem ustawy o ochronie danych osobowych albo są już zbędne do realizacji celu, dla którego zostały zebrane,
 - b) wniesienia, w przypadkach wymienionych w art. 23 ust. 1 pkt 4 i 5 ustawy o ochronie danych osobowych (tj. w szczególności w sytuacji realizacji prawnie usprawiedliwionych celów realizowanych przez Dostawcę), pisemnego, umotywowanego żądania zaprzestania przetwarzania jej danych, ze względu na jego szczególną sytuację,
 - c) wniesienia, w przypadkach wymienionych w art. 23 ust. 1 pkt 4 i 5 ustawy o ochronie danych osobowych, gdy Dostawca zamierza je przetwarzać w celach marketingowych lub wobec przekazania jej danych osobowych innemu administratorowi danych.

§ 18. Postanowienia końcowe

1. Dostawca zastrzega sobie prawo do zmian postanowień zawartych w Regulaminie. Informacje o planowanych zmianach postanowień

Regulamin świadczenia Usług

- zawartych w Regulaminie przekazywane są przez Dostawcę w formie pisemnej lub elektronicznej (e-mail) nie później niż na 1 miesiąc przed planowaną zmianą. Zmiany postanowień są równoznaczne z wypowiedzeniem warunków dotychczasowych, z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego.
2. Jeżeli w okresie wypowiedzenia Abonent oświadczy na piśmie lub elektronicznie (e-mail), iż nowych postanowień nie przyjmuje, Umowa ulega rozwiązaniu z upływem okresu wypowiedzenia.
 3. W przypadku braku pisemnego oświadczenia, postanowienia obowiązują strony od dnia następnego po okresie wypowiedzenia.
 4. Regulamin wchodzi w życie z dniem 26.08.2024 r. i dotyczy umów zawartych po tej dacie.

Załącznik nr 1

POUCZENIE O Odstąpieniu od Umowy

(dotyczy wyłącznie Umów zawieranych na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa Dostawcy)

Prawo odstąpienia od Umowy

Mają Państwo prawo odstąpić od niniejszej Umowy w terminie 14 dni bez podania jakiegokolwiek przyczyny. Termin do odstąpienia od Umowy wygasa po upływie 14 dni od dnia zawarcia Umowy. Aby skorzystać z prawa odstąpienia od Umowy, muszą Państwo poinformować nas: Henryk Smyrek prowadzącego działalność gospodarczą pod firmą Teleradiomechanika Henryk Smyrek, z siedzibą pod adresem 46-243 Bogacica Bogacka Szklania 38, NIP 7511034541 i Gryga Marianna prowadząca działalność gospodarczą pod firmą Zakład Telewizji Kablowej Tele-Kab Gryga Marianna, z siedzibą pod adresem 46-200 Kluczbork ul. Byczyńska 30, NIP 7511157002 prowadzącymi działalność gospodarczą w formie spółki cywilnej pod nazwą *Zakład Telewizji Kablowej „TELE-KAB” s.c. M. Gryga, H. Smyrek* z siedzibą w Kluczborku przy ul. Morcinka 11a, NIP 7510008607, o swojej decyzji o odstąpieniu od niniejszej Umowy w drodze jednoznacznej oświadczenia (na przykład pismo wysłane pocztą, lub pocztą elektroniczną). Mogą Państwo skorzystać z wzoru formularza odstąpienia od Umowy (załącznik nr 2 do Regulaminu), jednak nie jest to obowiązkowe. Aby zachować termin do odstąpienia od Umowy, wystarczy, aby wysłali Państwo informację dotyczącą wykonania przysługującego Państwu prawa odstąpienia od Umowy przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy.

Skutki odstąpienia od Umowy

W przypadku odstąpienia od niniejszej Umowy zwracamy Państwu wszystkie otrzymane od Państwa płatności, niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później niż 14 dni od dnia, w którym zostaliśmy poinformowani o Państwa decyzji o wykonaniu prawa odstąpienia od niniejszej Umowy. Zwrotu płatności dokonamy przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały przez Państwa użyte w pierwotnej transakcji, chyba że wyraźnie zgodziliście się Państwo na inne rozwiązanie; w każdym przypadku nie ponoszą Państwo

żadnych opłat w związku z tym zwrotem. Proszę odesłać lub przekazać nam wydane Państwu Urządzenie abonenckie, niezwłocznie, a w każdym razie nie później niż 14 dni od dnia, w którym poinformowali nas Państwo o odstąpieniu od niniejszej Umowy. Termin jest zachowany, jeżeli odesłają Państwo rzecz przed upływem terminu 14 dni. Będą Państwo musieli ponieść bezpośrednie koszty zwrotu rzeczy. Odpowiadają Państwo tylko za zmniejszenie wartości rzeczy wynikające z korzystania z niej w sposób inny niż było to konieczne do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania rzeczy. Jeżeli zażądali Państwo rozpoczęcia świadczenia Usług przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy, zapłacą nam Państwo kwotę proporcjonalną do zakresu świadczeń spełnionych do chwili, w której poinformowali nas Państwo o odstąpieniu od niniejszej Umowy.

Załącznik nr 2

WZÓR FORMULARZA ODSZKADNIENIA OD UMOWY

(dotyczy wyłącznie Umów zawieranych na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa Dostawcy)

(formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od Umowy)

- Adresat:
- Ja/My niniejszym informuję/informujemy o moim/naszym odstąpieniu od Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartej z
- Data zawarcia Umowy.....
- Imię i nazwisko Konsumenta(-ów).....
- Adres Konsumenta(-ów).....
- Podpis konsumenta(-ów) (tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej).....
- Data