

REGULAMIN

ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH
Telewizja Kablowa „Bart-Sat” – Stowarzyszenie
W Bartoszycach

§ 1 DEFINICJE

1. **Abonent** – osoba fizyczna, osoba prawna, lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, która zawarła z Operatorem Umowę o świadczenie Usług.
2. **Aktywacja** – rozpoczęcie świadczenia Usługi
3. **Aparat telefoniczny** – urządzenie służące do wykonywania połączeń głosowych przy wykorzystaniu Usług stacjonarnej telefonii;
4. **Awaria** – uszkodzenie Sieci ograniczające lub uniemożliwiające dostęp sygnału Sieci Operatora do Odbiornika lub Terminala Abonenta;
5. **Biuro Obsługi Klienta** – jednostka organizacyjna Operatora powołana celem umożliwienia Abonentowi kontaktu z Operatorem, a także obsługi Abonenta i udzielania mu pomocy we właściwej realizacji Umowy;
6. **Cennik** – wykaz Usług wraz z określeniem rodzaju i wysokości opłat, stanowiący integralną część Umowy, dostępny na stronie internetowej Operatora www.bartsat.pl oraz w Biurze Obsługi Klienta na każde żądanie Abonenta;
7. **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;
8. **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;
9. **Lokal** – nieruchomość, jej część, bądź pomieszczenie mieszkalne lub użytkowe, w którym wykonana jest Instalacja i w którym świadczone są Usługi;
10. **Numer abonencki** – nadany Abonentowi przez Operatora numer telefoniczny określony w Umowie;
11. **Odbiornik** – urządzenie służące do odbioru sygnału telewizyjnego i / lub radiowego, stanowiące własność Abonenta;
12. **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.bartsat.pl.
13. **Okres rozliczeniowy** – okres jednego miesiąca, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Operatora z tytułu świadczonych Usług
14. **Operator** – podmiot świadczący Usługi na podstawie Umowy – Telewizja Kablowa „Bart-Sat” Stowarzyszenie, 11-200 Bartoszyce, Pl. Konstytucji 3-go Maja 19;
15. **Opłata Jednorazowa** – opłata z tytułu jednorazowych czynności podejmowanych przez Operatora celem umożliwienia Abonentowi korzystania z Usług, określona w Umowie oraz w Cenniku;
16. **Opłata Abonamentowa lub miesięczna** – miesięczna opłata z tytułu Usług świadczonych Abonentowi przez Operatora, określona według Cennika, Umowy bądź Regulaminu promocji;
17. **Pakiet** – zdefiniowany w Ofercie Operatora rodzaj i zakres świadczonych przez Operatora Usług, nabywany przez Abonenta w drodze zawarcia Umowy;
18. **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;
19. **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 5 dni wcześniej na stronie internetowej Operatora i / lub na kanale informacyjnym;
20. **Regulamin** – niniejszy dokument, stanowiący integralną część wszelkich Umów o świadczenie Usług;
21. **Sieć Operatora** – sieć telekomunikacyjna, stanowiąca własność Operatora, umożliwiająca świadczenie Usług;
22. **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;
23. **Terminal** – urządzenie wykorzystywane przez Abonenta umożliwiające podłączenie do Sieci i korzystanie z Usług internetowych;
24. **Tytuł prawny do lokalu** – prawo własności, prawo użytkowania wieczystego lub spółdzielcze prawo do Lokalu;
25. **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;
26. **Urządzenie dostępowe** – urządzenie umożliwiające odbiór sygnału oraz / lub transmisję danych do Odbiornika i / lub Terminala Abonenta;
27. **Usługi** – usługi telekomunikacyjne świadczone przez Operatora, polegające w szczególności na udostępnianiu sygnału telewizyjnego, radiowego, transmisji danych oraz zapewnianiu dostępu do telefonii stacjonarnej;
28. **Usługi internetowe** – zapewnienie dostępu do Sieci celem umożliwienia Abonentowi korzystania z sieci Internet;
29. **Usługi telefonii** – zapewnienie dostępu do sieci celem umożliwienia Abonentowi korzystania z telefonii stacjonarnej pozwalającej na realizowanie połączeń głosowych
30. **Usługi telewizji kablowej** – zapewnienie Abonentowi sygnału telewizyjnego i radiowego, w postaci analogowej lub cyfrowej;
31. **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 wskazanym w Umowie.
6. Obowiązujący Regulamin oraz aktualny Cennik wraz z kosztami usług serwisowych dostępne są na stronie Internetowej www.bartsat.pl oraz w Biurze Obsługi Klienta, 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 Klienta lub poza nim w formie pisemnej, oraz jeśli Operator to dopuszcza – w formie elektronicznej (z użyciem bezpiecznego podpisu elektronicznego) lub dokumentowej, to jest przez telefon, za pośrednictwem poczty elektronicznej, bądź przez e-BOK.
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 osobiście lub listownie pisemne oświadczenie. 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) adresu miejsca zameldowania na pobyt stały;
 - c) adresu korespondencyjnego, jeśli jest inny niż w punkcie b);
 - d) numeru PESEL;
 - e) nazwy, serii i numeru dokumentu potwierdzającego tożsamość, a w przypadku cudzoziemca – numeru paszportu lub karty pobytu;
 - f) adresu poczty elektronicznej.
5. Operator ma prawo żądać także dokumentu potwierdzającego Tytuł prawny do Lokalu lub pisemnej zgody na zawarcie Umowy i wykonanie instalacji w Lokalu, udzielonej przez osobę, której Tytuł Prawny do Lokalu przysługuje, oraz dokumentu potwierdzającego ten Tytuł.
6. 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;
7. Operator może odmówić zawarcia Umowy w przypadku niespełnienia przez Abonenta warunków wskazanych w ustępie 4, 5 i 6 niniejszego paragrafu, a także w braku możliwości technicznych świadczenia Usługi.
8. 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 maksymalnej wysokości trzykrotności Opłaty miesięcznej lub wartości Urządzenia dostępowego. 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.

9. Umowa może być zawarta przez pełnomocnika Abonenta. Pełnomocnictwo udzielone przez Abonenta musi mieć taką formę, w jakiej zawierana jest Umowa i zostać załączone do Umowy.
10. Umowa zawierana jest na czas nieokreślony lub określony – w zależności od aktualnie obowiązującej Oferty Operatora oraz rodzaju Pakietu wybranego przez Abonenta.
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;
12. W ramach Umowy Operator zobowiązany jest do:
 - a) wykonania Instalacji w Lokalu umożliwiającą korzystanie z Sieci Operatora;
 - b) umożliwienia Abonentowi stałej możliwości korzystania za pomocą Sieci Operatora z Pakietów poszczególnych Usług, określonych w aktualnie obowiązującej Ofercie i Cenniku i wskazanych przez Abonenta w Umowie;
 - c) sprzedaży lub użyczenia Abonentowi urządzenia dostępowego, jeżeli takowe jest wymagane do uzyskania dostępu do Usług;
 - d) administrowania udostępnionym Pakietem Usług;
 - e) obsługi Abonenta w godzinach pracy Biura Obsługi Abonenta, zarówno na miejscu w Biurze Obsługi Klienta jak i telefonicznie;
 - f) usuwania Awarii;
 - g) udzielania Abonentowi informacji o Usługach Operatora.Usługi wskazane w punktach b), d), e), f) g) a także użyczenie Abonentowi urządzenia dostępowego świadczone są w ramach Opłaty Abonamentowej.

§ 4 WYKONANIE INSTALACJI

1. 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 30 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 przesuwaniu 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 2 Zakończeń sieci przy wykorzystaniu jednej Instalacji, przy przekroczeniu tej liczby dla zapewnienia prawidłowej jakości Usług niezbędne jest zakupienie przez Abonenta urządzeń wzmacniającego, zgodnie z zaleceniem Operatora. Abonent może korzystać z większej ilości zakończeń sieci, w tym celu może zlecić Operatorowi wykonanie niezbędnych modernizacji technicznych (w tym zamontowanie urządzeń wzmacniających), za taką usługę będzie pobierana jednorazowa opłata uzgodniona z klientem.
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 dostępowe, Operator sprzeda lub udostępni Abonentowi, na czas obowiązywania Umowy, właściwe dla danego rodzaju Usług Urządzenie dostępowe.
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 naprawę lub wymianę 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 udostępniać Urządzenia dostępowego osobom trzecim.
 - k) Abonent zobowiązany jest do zwrotu Urządzeń dostępowych Operatorowi w terminie 7 dni od dnia wygaśnięcia lub rozwiązania Umowy.
 - l) 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, na warunkach określonych Umową.
 - m) 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 dostępowe 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 dostępowe objęte jest gwarancją udzieloną przez producenta.
 - e) Samowolne ingerowanie w Urządzenie Dostępowe 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. 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 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 i Terminala Abonenta.
5. Operator zwolniony jest z wszelkich czynności związanych z przystosowaniem Odbiornika i Terminala 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 Abonentowi.

§ 7 ZAWIESZENIE ŚWIADCZENIA USŁUG

1. Na pisemny wniosek Abonenta Operator może wyrazić zgodę na zawieszenie świadczenia Usług dostarczanych na podstawie Umowy zawartej na czas nieokreślony oraz obowiązku wnoszenia związanych z tymi Usługami opłat, na następujących warunkach:
 - a) zawieszenie następuje na czas określony i wyrażony w pełnych miesiącach kalendarzowych, nie krótszy jednak niż jeden miesiąc i nie dłuższy niż sześć miesięcy;
 - b) zawieszenie następuje na zaakceptowany przez Operatora pisemny wniosek Abonenta, w którym wskazuje on okres, na jaki świadczenie Usług ma być zawieszona;
 - c) termin zawieszenia biegnie od pierwszego dnia miesiąca następującego po zgłoszeniu pisemnego wniosku przez Abonenta;
 - d) Abonent ma prawo wystąpienia z pisemnym wnioskiem o wcześniejsze zakończenie okresu zawieszenia świadczenia Usług przez Operatora; w takim przypadku Operator rozpocznie świadczenie Usług w terminie nie później niż 7 dni od dnia doręczenia wniosku; Opłata miesięczna zostanie wówczas wyliczona proporcjonalnie do ilości dni, w których w danym miesiącu Usługa była świadczona;
 - e) jeśli Abonent nie wystąpił z wnioskiem wskazanym w ustępie 1 punkt d) niniejszego paragrafu, Operator rozpoczyna świadczenie Usług po upływie okresu zawieszenia wskazanego we wniosku o zawieszenie świadczenia Usług;
 - f) rozpoczęcie świadczenia Usług po okresie zawieszenia potwierdzone jest przez Operatora na piśmie;
2. W przypadku świadczenia usług zawartych na czas określony, konieczne jest zawarcie aneksu. Umowa zostanie przedłużona na okres na jaki został podpisany aneks o zawieszeniu świadczenia usług.
3. Abonent może dokonać zawieszenia świadczenia Usług nie częściej niż raz w roku kalendarzowym;

§ 8 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 Klienta, 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.bartsat.pl a także w Biurze Obsługi Klienta na każde żądanie Abonenta. Opłaty nie obejmują opłat za posiadanie i używanie odbiornika telewizyjnego lub radiowego, które są pobierane na podstawie obowiązujących przepisów.
 3. Opłaty abonamentowe winny być wnoszone przez Abonenta z góry za dany Okres rozliczeniowy, na podstawie rachunku doręzonego przez Operatora, w terminie wskazanym w rachunku. Opłaty za połączenia telefoniczne wykonane z Numeru Abonenta w danym Okresie rozliczeniowym, a także Opłaty jednorazowe za czynności wykonane przez Operatora w danym Okresie rozliczeniowym zostaną ujęte w rachunku za kolejny Okres rozliczeniowy.
 4. Opłata abonamentowa za pierwszy Okres rozliczeniowy korzystania z Usługi lub usługi dodatkowej rozliczana jest proporcjonalnie do czasu ich świadczenia.
 5. Wniesienie Opłat miesięcznych za kilka miesięcy naprzód nie zwalnia Abonenta z obowiązku dopłaty z tytułu ewentualnego wzrostu Opłat miesięcznych, który nastąpił po uprzednim ich wniesieniu chyba, że Operator postanowi inaczej.
 6. Rachunek może być wystawiony łącznie za Usługi świadczone Abonentowi na podstawie kilku Umów zawartych z Operatorem.
 7. 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 po złożeniu pisemnej dyspozycji, rachunek może być obierany przez Abonenta w Biurze Obsługi Klienta.
 8. W przypadku niedostarczenia Abonentowi rachunku w terminie, w którym zwykle jest on doręczany, Abonent zobowiązany jest zawiadomić o tym niezwłocznie Biuro Obsługi Klienta.
 9. Zapłata należności wynikających z rachunku winna nastąpić na rachunek bankowy Operatora wskazany na rachunku, bądź w Biurze Obsługi Klienta, w terminie wskazanym na rachunku.
 10. Za dzień zapłaty uważa się dzień uznania rachunku bankowego Operatora.
 11. W przypadku opóźnienia z zapłatą należności Operator uprawniony jest do naliczania odsetek ustawowych od wymagalnych a nieuiszczonych należności Abonenta.
- oraz Instalację i urządzenia innych Operatorów Sieci, w tym samowolnego dokonywania zmian, przeróbek, napraw, konserwacji oraz samodzielnego usuwania uszkodzeń;
- b) ingerowania w Urządzenia dostępne będące własnością Operatora;
 - c) umożliwiania dostępu do Sieci i Urządzeń dostępowych osobom trzecim;
 - d) zakłócania działania Sieci;
 - e) podejmowania działań mogących uszkodzić lub zakłócić pracę Sieci lub Instalacji Operatora lub innych Abonentów;
 - f) dewastowania lub ingerowania w elementy Sieci oraz inne urządzenia zainstalowane na kłatkach 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) dokonania innych czynności niezgodnych z Umową bądź Regulaminem.
4. W przypadku stwierdzenia naruszeń lub ingerencji o których mowa w § 9 pkt.3 oraz innego rodzaju działań Operatora, o ile zagrażają one bezpieczeństwo lub integralności Sieci lub Usług, Operator zastrzega sobie możliwość:
 - a) zawiadomienia właściwych służb, w trybie przewidzianym prawem, o takich naruszeniach oraz przekazania danych osoby, która dopuściła się takich naruszeń,
 - b) eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu sieci lub usług;
 - c) przerwania lub ograniczenia świadczenia usługi telekomunikacyjnej na zakończeniu sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu sieci usług.
 5. Abonent ponosi odpowiedzialność za wszelkie szkody, które wyrządził Operatorowi i innym Abonentom naruszając postanowienia niniejszego Regulaminu lub Umowy.
 6. Operator uprawniony jest do żądania naprawienia szkody przez Abonenta poprzez zapłatę kary umownej określonej w Umowie lub Cenniku 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 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) naruszania lub ingerowania w Urządzenia Sieci Operatora, w Instalację wykonaną przez Operatora

§ 10 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 udostępnia informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych na stronie www.bartsat.pl poprzez

wskazanie linku do strony internetowej Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

4. Operator zobowiązany jest do obsługi Abonenta i udzielania mu wszelkiej pomocy i niezbędnych informacji w związku z wykonywaniem Umowy zarówno w Biurze Obsługi Klienta jak i telefonicznie, w godzinach pracy Biura Obsługi Klienta.
5. Operator zobowiązany jest do zapewnienia Abonentom nieodpłatnego serwisu technicznego, na zasadach określonych w § 11.
6. Operator zobowiązany jest informować wszystkich Abonentów z co najmniej 5 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.bartsat.pl**.
7. Za zgodą Abonenta 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.

§ 11 SERWIS TECHNICZNY

1. Abonent może zgłosić Awarię świadczonych przez Operatora Usług. Usterkę należy zgłosić w Biurze Obsługi Klienta osobiście telefonicznie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej w godzinach pracy Biura.
2. Zgłoszenie powinno zawierać: numer bloku, numer mieszkania, numer telefonu kontaktowego oraz krótką charakterystykę Awarii.
3. Działania zmierzające do usunięcia Awarii będą podejmowane nie później niż w ciągu 72 godzin przypadających w dni robocze, od chwili zgłoszenia Awarii przez Abonenta.
4. Operator zapewnia serwis techniczny w godz. od 8 do 16 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 lub Aparatu telefonicznego Abonenta;
 - b) winy lub rażącego niedbalstwa Abonenta,
 - c) postępowania Abonenta niezgodnego z instrukcją obsługi Urządzenia dostępowego;

§ 12 ODPOWIEDZIALNOŚĆ OPERATORA

1. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy przez Operatora w tym także stałych lub regularnie powtarzających się istotnych rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem Usługi internetowej pod względem prędkości lub innych parametrów jakości Usług, a deklarowanym w Umowie, 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 tym także stałych lub regularnie powtarzających się istotnych rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem Usługi internetowej i Usługi mobilnego Internetu pod względem prędkości lub innych parametrów jakości Usług, a deklarowanym w Umowie, 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 okoliczności, za które Operator nie ponosi odpowiedzialności, w szczególności:
 - a) za stan techniczny Odbiornika i Terminala 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 odpowiada i którymi nie 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.

§13 REKLAMACJE

1. Abonent może składać reklamacje z tytułu niedotrzymania terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, niewykonania lub nienależytego wykonania Usług, bądź nieprawidłowego obliczenia należności za Usługi:
 - a) pisemnie w Biurze Obsługi Operatora lub za pośrednictwem poczty,
 - b) ustnie - telefonicznie lub osobiście do protokołu w Biurze Obsługi Operatora
 - c) drogą elektroniczną.
2. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie w Biurze Obsługi Operatora lub ustnie do protokołu upoważniona osoba reprezentująca Operatora przyjmująca reklamację jest obowiązana niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej.
3. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie za pośrednictwem poczty, telefonicznie lub drogą elektroniczną, Operator jest obowiązany w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji do potwierdzenia jej przyjęcia, chyba że udzielono odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
4. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji, nazwę, adres oraz numer telefonu.
5. 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.
6. 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.
- 7.** W przypadku gdy reklamacja złożona pisemnie w Biurze Obsługi Operatora, ustnie do protokołu lub telefonicznie nie spełnia warunków określonych w ust. 6, 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 reklamacji spowoduje pozostawienie jej bez rozpoznania.
- 8.** W przypadku gdy złożona w inny niż wskazany w ust. 7 reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 6 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.
- 9.** Po bezskutecznym upływie wyznaczonego zgodnie z ust. 7 lub 8 terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
- 10.** Złożenie reklamacji nie zwalnia z obowiązku uiszczenia Opłat za korzystanie z Usług za okresy nie objęte reklamacją.
- 11.** 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
- 12.** 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.
- 13.** 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 jest udzielana w formie pisemnej.
- 14.** Potwierdzenie przyjęcia reklamacji do rozpoznania oraz odpowiedź na reklamację następują w formie pisemnej, z tym zastrzeżeniem, że Operator może udzielić dokonać tych czynności za pośrednictwem poczty elektronicznej, o ile uzyskał zgodę Abonenta (wyrażoną w Umowie, reklamacji lub osobnym oświadczeniu), a także bez konieczności uzyskania zgody Abonenta jeśli złożył on reklamację za pośrednictwem poczty elektronicznej. Operator dokonuje potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej, a jeśli Abonent nie wskazał adresu – na adres, z którego reklamacja została wysłana.
- 15.** 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.
- 16.** W przypadku negatywnego rozpatrzenia reklamacji, kwestionowana kwota powinna być zapłacona w terminie 14 dni od daty doręczenia Abonentowi odpowiedzi na reklamację.
- 17.** Po negatywnym rozpatrzeniu reklamacji Abonent ma 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 drodze wskazanego w art. 109 ustawy Prawo telekomunikacyjne postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonego przez Prezesa UKE jako podmiot uprawniony w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich.
- §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.** Operator może udostępniać Abonentowi bez dodatkowych opłat dodatkowe programy, nie objęte Pakietem, w szczególności w okresach testowych lub promocyjnych. Udostępnienie jaki i wycofanie takiego programu nie stanowi zmiany Umowy.
- 3.** 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

1. W ramach Usług Internetowych i Usługi 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 Urządzenia końcowego, niezależnie od lokalizacji Abonenta lub dostawcy usług czy też od lokalizacji, miejsca pochodzenia lub miejsca docelowego informacji, treści lub usługi.
2. Świadcząc Usługi Internetowe 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 możliwie najlepsze działanie Usługi dla wszystkich Abonentów;
 - b) zmienić kierowanie w zakresie ruchu do zasobów, do których dostęp został w w/w powodów ograniczonyŚrodki te mogą wpłynąć na chwilowe obniżenie wartości prędkości zwykle dostępnej.
6. Operator wprowadził procedury w celu pomiaru i organizacji ruchu w sieci, aby zapobiec osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza polegające na stałym monitoringu obciążenia łącza i podejmowaniu czynności technicznych zmierzających do zwiększenia pojemności łącza gdy pojemność łącza grozi przekroczeniem. W przypadku przekroczenia pojemności łącza jakość Usługi może ulec czasowemu pogorszeniu.
7. 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.

8. Stosowane przez Operatora odpowiednie środki zarządzania ruchem nie mają wpływu na prywatność użytkowników końcowych, ani ochronę ich danych osobowych.
9. W przypadku Usługi Internetu Mobilnego Operator może przewidywać dla różnych Pakietów różne limity ilości danych. Limity te wskazane są ilościowo w Umowie lub Cenniku. Wykorzystanie limitu przed zakończeniem Okresu rozliczeniowego spowoduje wstrzymanie świadczenia Usługi. Usługa będzie świadczona ponownie począwszy od pierwszego dnia kolejnego Okresu rozliczeniowego. W przypadku gdyby Abonent chciał otrzymywać Usługi Internetu mobilnego w Okresie rozliczeniowym, w którym wyczerpany został Limit transferu danych, wówczas konieczny jest zakup Pakietu Uzupełniającego. Operator będzie informował Abonenta o wyczerpaniu Pakietu transmisji danych w ten sposób, że wysyłana będzie informacja tekstowa na kartę SIM odczytywana na Urządzeniu. Abonent może na bieżąco kontrolować stan pakietu poprzez aplikację dostarczoną wraz z modemem przez Operatora.
10. Limity ilości danych, ograniczenia prędkości oraz inne parametry jakości Usługi (takie jak opóźnienie, wahanie opóźnień, utrata pakietów), mogą wpływać na jakość Usługi w zakresie transmisji danych poprzez spowolnienie wysyłania lub odbierania danych lub ograniczenie dostępności lub jakości korzystania z treści, aplikacji i usług.
11. 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.
12. 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.
13. Jednoczesne korzystanie przez Abonenta na tym samym Urządzeniu 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
14. 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 § 13 Regulaminu (Reklamacje) - w tym prawo do złożenia reklamacji, do złożenia wniosku do Prezesa UKE o polubowne rozstrzygnięcie sporu w drodze pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, do poddania sporu do rozstrzygnięcia stałemu polubownemu sądowi konsumenckiemu przy Prezecie UKE.

- b) wskazane w § 12 (Odpowiedzialność Operatora) – w tym prawo do obniżenia opłaty abonamentowej, prawo do kary umownej i odszkodowania;
 - 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.
14. Abonent może podłączyć do Urządzenia dostępowego tylko taką ilość Terminali, jaka została wskazana w Umowie.
 15. 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.
 16. 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.
 17. 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.
 18. 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.

§ 16. POSTANOWIENIA SZCZEGÓLWE DOTYCZĄCE USŁUG TELEFONII

1. Operator zapewnia Abonentom bezpłatne połączenia z numerami alarmowymi oraz kierowanie połączeń telefonicznych do numerów alarmowych 112, 997, 998, 999 oraz połączeń do innych numerów alarmowych do właściwych terytorialnie jednostek służb ustawowo powołanych do niesienia pomocy. Operator nie wprowadza żadnych ograniczeń w kierowaniu połączeń do numerów alarmowych.
2. Operator nie gromadzi danych o lokalizacji urządzenia końcowego, z którego wykonywane jest połączenie, poza adresem zakończenia sieci oraz poza przypadkami wymaganymi przez obowiązujące prawo.
3. Operator żądanie Abonenta:
 - a) nieodpłatnie blokuje połączenia wychodzące na numery usług o podwyższonej opłacie oraz połączenia przychodzące z takich numerów,
 - b) nieodpłatnie blokuje połączenia wychodzące na numery poszczególnych rodzajów usług o podwyższonej opłacie oraz połączenia przychodzące z takich numerów,
 - c) umożliwia Abonentowi określenie maksymalnej ceny za jednostkę rozliczeniową usługi albo ceny za połączenie, w przypadku usługi taryfikowanej za całe połączenie, i nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery usług o podwyższonej opłacie, których cena przekracza cenę maksymalną określoną przez Abonenta w żądaniu, oraz połączeń przychodzących z takich numerów.
4. 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.

5. Operator świadczy Abonentowi usługę informacji o numerach telefonicznych, obejmującą co najmniej jego abonentów, którzy udostępnili swoje dane.
6. Operator zapewnia Abonentowi możliwość uzyskania połączenia z konsultantem.
7. Abonent może żądać zmiany przydzielonego Numeru, jeżeli wykaże, że korzystanie z przydzielonego Numeru jest uciążliwe
8. W przypadku zmiany miejsca zamieszkania, siedziby lub miejsca wykonywania działalności, Abonent może żądać przeniesienia przydzielonego Numeru w ramach istniejącej sieci Operatora.
9. 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.
10. Operator dostarcza Abonentowi nieodpłatnie z każdą fakturą podstawowy wykaz wykonanych Usług telefonii zawierający informację o zrealizowanych płatnych połączeniach z podaniem, dla każdego typu połączeń, liczby jednostek rozliczeniowych odpowiadającej wartości zrealizowanych przez abonenta połączeń.
11. 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 poczynawszy 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,.
12. 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.
13. 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. .

§ 19 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 być 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 elektronicznejZa zgodą Abonenta Operator może przetwarzać także inne dane Abonenta.

§ 19 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. 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.)
2. Regulamin został uchwalony przez Zarząd Stowarzyszenia i wchodzi w życie od 21 grudnia 2020 r.