

Regulamin

Świadczenia Usług przez PELMAR spółka z o.o. (dawniej
Pelmar Marek Brzeziński) z siedzibą w Pelplinie przy ul.
Kopernika 1,

NIP 5932608139, Regon 367675759, nr infolinii 585361703
bokpelmar@pelmar.pl

§1. Postanowienia wstępne

- 1) przez Pelmar spółka z o.o. z siedzibą w Pelplinie przy ul. Kopernika 1, NIP 5932608139, Regon 367675759, nr infolinii 585361703 świadczy na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej Usługi telekomunikacyjne zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, na warunkach określonych w treści Umowy Abonenckiej, Regulaminu oraz innych dokumentów stanowiących integralną część Umowy Abonenckiej.
- 2) Usługi świadczone są w zasięgu Sieci, w zakresie istniejących możliwości technicznych i z zachowaniem obowiązujących norm technicznych. Minimalny poziom jakości Usługi określa Umowa Abonencka.
- 3) Regulamin został wydany na podstawie art. 384 § 1 ustawy z dn. 23.04.1964r. Kodeks cywilny (Dz. U. Nr 16, poz. 93 z późn. zm.).
- 4) Z zastrzeżeniem wyjątków przewidzianych w Umowie Abonenckiej, Operator będzie porozumiewał się z Abonentem za pośrednictwem danych kontaktowych podanych przez niego w tym celu w Umowie Abonenckiej i za pomocą środka umożliwiającego kontaktowanie się przy wykorzystaniu tych danych (poczta tradycyjna, poczta elektroniczna, telefon lub sms, w zależności od zakresu zgód udzielonych przez Abonenta); Abonent może kontaktować się z Operatorem w analogiczny sposób za pośrednictwem ww. danych kontaktowych, jak również osobiście w Biurze Obsługi Klienta.

§2. Definicje

- 1) Abonent - Klient, który zawarł z Operatorem Umowę Abonencką,
- 2) Biuro Obsługi Klienta - lokal Operatora przeznaczony do obsługi i kontaktów z Klientami i Abonentami,
- 3) Cennik - zestawienie Opłat, które może być zróżnicowane terytorialnie i wchodzące w skład Oferty Usług Operatora dostępne w Biurze Obsługi Klienta,
- 4) Gniazdo Dodatkowe - drugie lub następne Gniazdo Sieciowe,
- 5) Gniazdo Sieciowe - urządzenie będące zakończeniem Sieci, które umożliwia przyłączenie Terminala,
- 6) Klient - osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej działająca na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa,
- 7) Lokal - pomieszczenie o charakterze mieszkalnym lub użytkowym będące, na podstawie tytułu prawnego, w posiadaniu Abonenta,
- 8) Numer Ewidencyjny - nadany Abonentowi przez Operatora numer identyfikacyjny w celu kontaktów i rozliczeń Operatora z Abonentem,
- 9) Oferta Usług Operatora - dokument będący integralną częścią Umowy Abonenckiej składający się z Cennika oraz zestawienia dostępnych Pakietów,
- 10) Okres Rozliczeniowy - jeden pełny miesiąc kalendarzowy (pierwszy Okres Rozliczeniowy to okres od dnia aktywacji Usługi do ostatniego dnia danego miesiąca kalendarzowego).
- 11) Pelmar spółka z o.o. z siedzibą w Pelplinie przy ul. Kopernika 1, NIP 5932608139, Regon 367675759, nr infolinii 585361703 ilekroć w Umowie Abonenckiej jest mowa o czynnościach dokonywanych przez Operatora należy przez to rozumieć również czynności dokonywane przez pracownika lub upoważnionego przedstawiciela Operatora,
- 12) Opłata - szczegółowo określona w Cenniku kwota należnego Operatorowi od Abonenta świadczenia pieniężnego związanego z korzystaniem przez Abonenta z Usługi,
- 13) Opłata Jednorazowa - Opłata za jednorazowe czynności związane z Usługą,

- 14) Opłata Abonamentowa - Opłata pobierana w każdym kolejnym Okresie Rozliczeniowym, uwzględniająca koszt serwisu Sieci, a także w zależności od rodzaju Usługi koszt opłat licencyjnych ponoszonych przez Operatora z tytułu reemisji programów telewizyjnych i radiowych i inne koszty ponoszone przez Operatora w związku ze świadczeniem Usługi,
- 15) Pakiet - zakres Usługi określony w Ofercie Usług Operatora,
- 16) Protokół Przekazania Sprzętu - dokument w którym Abonent potwierdza przyjęcie Sprzętu Operatora do używania,
- 17) Protokół Sprawności - dokument w którym Abonent potwierdza prawidłowy montaż oraz prawidłowe działanie Usług,
- 18) Protokół Zwrotu Sprzętu - dokument w którym Operator potwierdza dokonanie przez Abonenta zwrotu Sprzętu Operatora,
- 19) Regulamin - Pelmar spółka z o.o. z siedzibą w Pelplinie przy ul. Kopernika 1, NIP 5932608139, Regon 367675759, nr infolinii 585361703 stanowiący integralną część Umowy Abonenckiej, dostępny w Biurze Obsługi Klienta,
- 20) Sieć - sieć telekomunikacyjna w rozumieniu art. 2 pkt 35 ustawy z dn. 16.07.2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800) łącząca stację czołową z Gniazdem Sieciowym, będąca własnością Operatora lub będąca w jego posiadaniu na podstawie innego tytułu prawnego,
- 21) Sprzęt Operatora - oddane do używania Abonentowi co najwyżej na czas trwania Umowy Abonenckiej urządzenie umożliwiające dostęp do Usług świadczonych przez Operatora za pośrednictwem Sieci, które stanowi własność Operatora lub będące w jego posiadaniu na podstawie innego tytułu prawnego,
- 22) Terminal - odbiornik telewizyjny, komputer, aparat telefoniczny lub inne podobne urządzenie umożliwiające Abonentowi korzystanie z Usługi,
- 23) Umowa Abonencka - umowa o świadczenie Usługi zawarta pomiędzy Operatorem, a Klientem; ilekroć w Umowie Abonenckiej, Regulaminie oraz innych dokumentach stanowiących integralną część Umowy Abonenckiej jest mowa o Umowie Abonenckiej należy przez to rozumieć również Regulamin oraz inne dokumenty stanowiące jej integralną część,
- 24) Usługa - usługa świadczona przez Operatora polegająca na dostarczaniu do Lokalu Abonenta sygnału telewizji kablowej i radia, albo na umożliwieniu Abonentowi dostępu do internetu w Lokalu za pośrednictwem Sieci, albo na umożliwieniu Abonentowi korzystania z następujących usług telekomunikacyjnych w Lokalu i za pośrednictwem Sieci:

§3. Umowa Abonencka

- 1) W celu korzystania z Usługi, Klient zawiera z Operatorem Umowę Abonencką, w której zobowiązuje się do przestrzegania zawartych w jej treści postanowień, a w szczególności zobowiązuje się do terminowego uiszczania Opłat.
- 2) Umowa Abonencka zawierana jest w formie pisemnej w Biurze Obsługi Klienta:
- 3) W przypadku zmiany Pakietu lub zamówienia dodatkowych opcji Usługi za pomocą środków porozumiewania się na odległość Abonent uprawniony jest do odstąpienia od dokonanej zmiany bez podawania przyczyny, w terminie 10 dni od daty doręczenia potwierdzenia o którym mowa w ust. 4. Jeśli Operator nie dostarczy potwierdzenia wówczas termin na odstąpienie od dokonanej zmiany wynosi 3 miesiące i liczy się go od dnia złożenia przez Abonenta oświadczenia o zmianie warunków Umowy. Celem odstąpienia należy złożyć pisemne oświadczenie. Dla zachowania terminu wystarczające jest wysłanie oświadczenia na adres Operatora.
- 4) Prawo do odstąpienia wskazane w ust.5 nie przysługuje Abonentowi jeśli Operator za zgodą Abonenta rozpoczął świadczenie Usług zgodnie ze zmienionymi warunkami Umowy.
- 5) Umowa Abonencka zawierana jest na czas nieokreślony, chyba że co innego wynika z Regulaminu promocji organizowanego przez Operatora. Minimalny okres obowiązywania umowy wynosi 12 miesięcy. Każdej ze Stron Umowy Abonenckiej przysługuje prawo jej rozwiązania z zachowaniem 1 miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec przyjętego w Umowie Abonenckiej Okresu Rozliczeniowego.

6) Klient będący osobą fizyczną może podpisać Umowę Abonencką osobiście lub przez należycie umocowanego pełnomocnika. Za Klienta będącego osobą prawną lub jednostką organizacyjną nie posiadającą osobowości prawnej, Umowę Abonencką podpisują osoby uprawnione do jego reprezentacji zgodnie ze stosownym rejestrem lub zaświadczeniem, albo umocowane na podstawie pełnomocnictwa udzielonego przez osoby uprawnione do jego reprezentacji.

Pełnomocnictwo udzielone przez Klienta musi mieć formę pisemną pod rygorem nieważności oraz musi być dołączone do Umowy Abonenckiej.

7) Umowa Abonencka może przewidywać, że Usługa będzie świadczona na rzecz określonej osoby trzeciej w Lokalu szczegółowo wskazanym. W takim przypadku - obowiązki wynikające z Umowy Abonenckiej obciążają Abonenta.

8) Operator może uzależnić zawarcie Umowy Abonenckiej od:

a) dostarczenia przez Klienta dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Operatora wynikającego z Umowy Abonenckiej;

b) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Klienta wynikającej z danych będących w posiadaniu Operatora lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie z dnia 09.04.2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (Dz.U. Nr 81, poz. 530).

9) Operatorowi przysługuje prawo odmowy zawarcia Umowy Abonenckiej jeżeli:

a) Klient nie posiada tytułu prawnego do Lokalu lub nie wykaże należycie na jakiej podstawie korzysta z Lokalu,

b) Klient posługuje się dokumentami zniszczonymi lub budzącymi wątpliwości co do ich autentyczności,

c) Klient otrzyma negatywną ocenę wiarygodności płatniczej dokonanej na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej, o którym mowa w ust. 10 lit. b),

d) Klient albo jego lokator lub współlokator jest dłużnikiem Operatora,

e) Operator wcześniej rozwiązał Umowę Abonencką z Klientem, albo jego lokatorem lub współlokatorem wskutek naruszenia przez nich jej postanowień,

f) Operator nie posiada technicznych możliwości świadczenia Usługi w Lokalu.

10) W wypadku o którym mowa w ust. 11 lit. c) Operator może zawrzeć z Klientem Umowę Abonencką na warunkach mniej korzystnych, w szczególności poprzez żądanie zabezpieczenia wierzytelności wynikających z Umowy Abonenckiej.

11) Na zasadach szczegółowo określonych w pouczeniu o odstąpieniu od Umowy Abonenckiej stanowiącym załącznik do Umowy, konsument, który zawarł Umowę Abonencką na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa Operatora, 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 uważa się nią za niezawartą.

12) Postanowienia Regulaminu odnoszące się do Umowy Abonenckiej mają odpowiednie zastosowanie do każdej z Usług w przypadku zawarcia Umowy Abonenckiej dotyczącej świadczenia więcej aniżeli jednej Usługi, jak również rozszerzenia zakresu zawartej Umowy Abonenckiej o Usługę lub Usługi kolejnego rodzaju.

13) Świadczenie Usługi wymaga montażu przez Operatora Gniazda Sietowego w Lokalu i podłączenia do Sieci, a następnie aktywacji danej Usługi przez Operatora.

§4. Podłączenie do Sieci

1) Operator w terminie do 10 dni roboczych od dnia zawarcia Umowy Abonenckiej dokonuje w Lokalu montażu Gniazda Sietowego i podłączenia do Sieci.

2) Na żądanie Abonenta Operator może dokonać montażu również Gniazd Dodatkowych za Oplatą Jednorazową określoną w Cenniku. Montaż Gniazd Dodatkowych następuje w terminie uzgodnionym przez Strony Umowy Abonenckiej. Za korzystanie z każdego Gniazda Dodatkowego Abonent uiszcza na rzecz Operatora Oplatę Abonamentową określoną w Cenniku.

3) Przez podpisanie Umowy Abonamentowej Abonent wyraża zgodę na dokonanie w Lokalu niezbędnych prac przez Operatora w celu dokonania montażu Gniazda Sietowego i podłączenia do Sieci, w szczególności na wywiercenie otworów, montaż urządzeń i poprowadzenie okablowania.

4) Po dokonaniu montażu Gniazda Sietowego, Operator bez zbędnej zwłoki dokonuje podłączenia do Sieci. Dzień podłączenia do Sieci jest jednocześnie pierwszym dniem świadczenia Usługi.

5) Dokonanie podłączenia do Sieci oraz sprawne działanie Usług, Abonent potwierdza przez podpisanie Protokołu Sprawności.

6) Do jednego Gniazda Sietowego Abonent może podłączyć tylko jeden Terminal.

7) Abonent ponosi odpowiedzialność odszkodowawczą za uszkodzenie, zniszczenie lub utratę Gniazda Sietowego w razie nieprawidłowej eksploatacji lub braku zabezpieczenia. Koszt wymiany Gniazda Sietowego określony jest w Cenniku.

8) Abonent zobowiązuje się do podjęcia niezbędnych działań uniemożliwiających udostępnienie sygnału innym osobom.

§5. Sprzęt Operatora

1) W razie, gdy korzystanie z danego Pakietu Usługi wymaga dodatkowego, innego niż Terminal urządzenia, które jest w posiadaniu Operatora - niezbędne urządzenie zostanie przekazane Abonentowi w terminie do 10 dni roboczych od dnia zawarcia Umowy Abonenckiej.

2) Abonent ma prawo do używania Sprzętu Operatora jedynie w Lokalu i w celu korzystania przez Abonenta z Usługi, a ponadto w okresie obowiązywania Umowy Abonenckiej. Po rozwiązaniu Umowy Abonenckiej, względnie zmianie Pakietu skutkującej wymianą Sprzętu Operatora – Abonent zobowiązany jest bez zbędnej zwłoki, w terminie do 7 dni do jego zwrotu na swój koszt i ryzyko – z zastrzeżeniem szczególnych postanowień dotyczących odstąpienia od Umowy Abonenckiej zawartych w pouczeniu stanowiącym załącznik do Umowy (dotyczy Umów zawartych z konsumentem poza lokalem przedsiębiorstwa Operatora lub na odległość). W razie braku zwrotu Sprzętu Operatora w terminie Abonent zostanie obciążony obowiązkiem zapłaty kary umownej określonej w Cenniku, która nie może przekroczyć jego wartości. Na żądanie Abonenta i za Oplatą Jednorazową określoną w Cenniku Sprzęt Operatora może zostać odebrany z Lokalu przez jego przedstawiciela.

3) Na potwierdzenie przekazania danego urządzenia Abonent podpisuje Protokół Przekazania Sprzętu. Przekazanie następuje bez dodatkowych Opłat w oparciu o umowę użyczenia, względnie odpłatnie w oparciu o umowę dzierżawy. Istnieje również możliwość zawarcia umowy sprzedaży danego rodzaju Sprzętu Operatora.

4) Do Sprzętu Operatora Abonent może podłączyć tylko jeden Terminal. Abonent nie jest uprawniony do udostępnienia Sprzętu Operatora osobom trzecim.

5) Abonent ponosi odpowiedzialność odszkodowawczą za uszkodzenie, zniszczenie lub utratę Sprzętu Operatora w razie nieprawidłowej eksploatacji lub braku zabezpieczenia. Za nieprawidłową eksploatację uważa się w szczególności naruszenie plomb, o ile dane urządzenie było w ten sposób zabezpieczone.

6) Abonent zobowiązany jest niezwłocznie zgłosić Operatorowi każde uszkodzenie Sprzętu Operatora. Podczas wyładowań atmosferycznych Sprzęt Operatora winien być odłączony od zasilania elektrycznego.

7) Abonent zobowiązany jest umożliwić Operatorowi dostęp do Sprzętu Operatora oraz elementów Sieci znajdującej się w Lokalu w zakresie, w którym jest to niezbędne dla zapewnienia prawidłowego funkcjonowania Sieci, w szczególności w celu jej konserwacji, regulacji, naprawy lub modernizacji.

8) Z zastrzeżeniem postanowień Regulaminu oraz ewentualnie odmiennych postanowień Umowy Abonenckiej oraz regulaminów promocyjnych brak jest ograniczeń w zakresie korzystania ze Sprzętu Operatora.

9) Dla prawidłowego korzystania z Usługi dot. telewizji kablowej i radia odbiornik telewizyjny powinien posiadać w przypadku korzystania z telewizji analogowej; tuner telewizji analogowej systemu PAL D/K, format video min. 576i50; w przypadku telewizji

cyfrowej SD: tuner telewizji cyfrowej DVB-C z obsługą kompresji video MPEG2 i kompresji audio MPEG-1&MPEG-2 Layer I,II,III, gniazdo CI (Common Interface) dla czytnika kart systemu szyfrowania treści Conax (modułu CAM) format video SDTV min 720x576 25i; w przypadku telewizji cyfrowej HD: tuner telewizji cyfrowej DVB-C z obsługą kompresji video: MPEG2, MPEG4(H.264), kompresji audio MPEG-1&MPEG-2 Layer I,II,III, czytnik kart systemu szyfrowania treści Conax (modułu CAM), format video HDTV min 1920x1080 25i.

10) Sygnał telewizji cyfrowej jest kodowany i dla jego odbioru niezbędne jest korzystanie z dekodera o następujących parametrach: Dekoder telewizji cyfrowej DVB-C z obsługą kompresji video: MPEG2, MPEG4(H.264), kompresji audio MPEG-1&MPEG-2 Layer I,II,III, czytnik kart systemu szyfrowania treści Conax, format video HDTV min 1920x1080 25i lub odpowiedniego odbiornika telewizyjnego, o którym mowa w pkt 9.

§6. Opłaty

1) Abonent zobowiązany jest do terminowego uiszczania Opłat w pełnej wysokości na rachunek bankowy Operatora wskazany w treści faktury VAT.

2) W szczególności Abonent zobowiązany jest do uiszczania z góry Opłaty Abonamentowej określonej w Cenniku, bez osobnego wezwania, do 15-tego dnia każdego Okresu Rozliczeniowego O ile inaczej nie zastrzeżono termin płatności wynosi 14 dni od dnia wystawienia faktury VAT przez Operatora.

3) Tytułem montażu w Lokalu Gniazda Sieciowego i podłączenia do Sieci, jak również aktywacji danej Usługi pobierane są przez Operatora od Abonenta Opłaty Jednorazowe określone w Cenniku, względnie również w treści Regulaminu promocji.

4) Wszelkie wpłaty dokonywane przez Abonenta będą w pierwszej kolejności zaliczane na poczet zaległych należności Operatora, poczynając od najwcześniejszych wymagalnych.

5) W razie opóźnienia w uiszczeniu Opłat, Abonent zobowiązany jest do zapłaty odsetek ustawowych za każdy dzień opóźnienia.

6) W przypadku braku uiszczenia należnej Opłaty, Operator wzywa Abonenta do jej zapłaty, pod rygorem rozwiązania Umowy Abonenckiej, a w razie bezskutecznego upływu wyznaczonego przez Operatora terminu, Operator rozwiązuje Umowę Abonencką i zaprzestaje świadczenia Usługi.

7) Operator wystawia fakturę VAT za Usługę oraz świadczenia z nią związane.

§7. Promocje

1) Operator może organizować promocje, których szczegółowe warunki określa każdorazowo odrębny Regulamin promocji.

2) Operatorowi przysługuje prawo odmowy zawarcia Umowy Abonenckiej w ramach organizowanej promocji, na zasadach ogólnych, jak również w przypadku rozwiązania przez Klienta albo jego lokatora lub współlokatora dotychczasowej Umowy Abonenckiej w okresie od dnia pierwszego ogłoszenia o promocji do ostatniego dnia jej trwania.

3) Jeżeli promocja polega na przyznaniu Abonentowi ulgi przy zawarciu Umowy Abonenckiej, a umowa zostanie rozwiązana wskutek jednostronnego oświadczenia przez Abonenta lub przez Operatora z winy Abonenta i przed ustalonym terminem trwania ulgi lub terminem jej obowiązywania, Abonent zobowiązany jest do zapłaty na rzecz Operatora kwoty pieniężnej równej przyznanej uldze i pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia umowy do dnia jej rozwiązania.

4) W celu promocji lub przeprowadzenia testów programu telewizyjnego lub radiowego, Operator może bez dodatkowych Opłat udostępnić Abonentowi taki program, którego nie obejmuje Pakiet Abonenta na ustalony przez siebie czas określony. Udostępnienie takiego programu, jak i jego wycofanie nie stanowi zmiany warunków Umowy Abonenckiej.

§8. Zmiana Pakietu przez Abonenta

1) Abonent, który nie zalega z zapłatą jakichkolwiek Opłat na rzecz Operatora może zmienić dotychczasowy Pakiet.

2) Zmiana Pakietu w trakcie Okresu Rozliczeniowego następuje od kolejnego Okresu Rozliczeniowego.

§9. Zawieszenie świadczenia Usługi

1) Na pisemny wniosek Abonenta, który nie zalega z zapłatą jakichkolwiek Opłat na rzecz Operatora, Operator może zawiesić świadczenie Usługi.

2) Operator zawiadamia Abonenta na piśmie o zawieszeniu świadczenia Usługi. Okres zawieszenia, który liczony jest w pełnych miesiącach kalendarzowych, licząc od pierwszego dnia następnego okresu rozliczeniowego nie może trwać dłużej niż 3 miesiące. Za zawieszenie świadczenia Usługi Operator pobiera Opłatę Jednorazową zgodnie z Cennikiem. Zawieszenie świadczenia Usług może nastąpić tylko jeden raz w danym roku kalendarzowym.

3) Po upływie okresu zawieszenia Operator wznowia świadczenie Usługi na dotychczasowych warunkach określonych w Umowie Abonenckiej bez dodatkowego zawiadomienia Abonenta.

4) Możliwość zawieszenia świadczenia Usług nie dotyczy umów zawartych na czas określony.

5) Operator może zawiesić świadczenie Usługi również w przypadku nie uiszczenia przez Abonenta Opłat związanych z daną Usługą pomimo uprzedniego wezwania do zapłaty, jak również w sytuacji naruszenia przez Abonenta innych postanowień Umowy Abonenckiej lub Regulaminu. Operator wznowia świadczenie Usługi w razie ustania przyczyny zawieszenia, w szczególności uiszczenia przez Abonenta należnych Opłat.

§10. Zmiana Oferty Usług Operatora

1) Z przyczyn o charakterze technicznym, organizacyjnym, ekonomicznym lub prawnym Operator może w trakcie obowiązywania Umowy Abonenckiej dokonywać zmian w Ofercie Usług Operatora polegających w szczególności na zmianie ilości lub zamianie programów w ramach danego Pakietu, a także polegających na zmianie Cennika.

2) Zmiana Oferty Usług Operatora nie wymaga podpisania nowej Umowy Abonenckiej.

3) O zmianie Oferty Usług Operator powiadomi Abonenta na piśmie z wyprzedzeniem jednego pełnego Okresu Rozliczeniowego obowiązującego danego Abonenta, podając przy tym do publicznej wiadomości treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy Abonenckiej. Powiadomienie nie wymaga zwiększenia ilości programów dostępnych w ramach danego Pakietu oraz inne poprawienie parametrów Usługi.

4) W razie nie wyrażenia zgody przez Abonenta na dokonanie zmiany Oferty Usług Operatora - Abonent może złożyć Operatorowi pisemne oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy Abonenckiej, a Operatorowi nie przysługuje z tego tytułu roszczenie odszkodowawcze, a także zwrot ulgi przyznanej Abonentowi, z wyjątkiem przypadku, gdy konieczność wprowadzenia zmiany następuje na skutek zmiany przepisów prawa, w tym również usunięcia niedozwolonych postanowień umownych. W takim wypadku Umowa Abonencka ulega rozwiązaniu z upływem przewidzianego w jej treści okresu wypowiedzenia.

§11. Serwis Sieci i odpowiedzialność Operatora

1) Operator dokonuje okresowej konserwacji i modernizacji Sieci w celu należytego wykonywania Usługi i w tym celu dopuszczalne są czasowe przerwy w dostawie sygnału do Abonentów.

2) Abonent może zgłosić nieprawidłowości świadczonych przez Operatora Usług osobiście w Biurze Obsługi Klienta lub telefonicznie.

3) Działania zmierzające do usunięcia nieprawidłowości będą podejmowane nie później niż w ciągu 36 godzin przypadających w dni robocze od chwili zgłoszenia.

4) Operator zapewnia serwis techniczny w godz. od 08.00 do 22.00.

5) Abonent zobowiązany jest pokryć koszty obsługi serwisowej, w tym koszty dojazdu serwisu do Lokalu Abonenta w przypadku zamówienia płatnych usług serwisowych, a także w przypadku nieuzasadnionego wezwania serwisu. Przedmiotowe koszty określone są w Cenniku dostępnym w Biurze Obsługi Klienta

6) Operator nie ponosi odpowiedzialności za zakłócenia lub zaniki sygnału wynikające ze złego stanu technicznego sprzętu Abonenta,

którym się on posługuje, w tym Terminala Abonenta. Powyższe ograniczenie nie dotyczy Sprzętu Operatora.

7) Operator nie ponosi odpowiedzialności za treść i formę programów telewizyjnych i radiowych oraz stron www, jak również za zaprzestanie nadawania ww. programów przez ich nadawców.

8) Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi płatnej okresowo Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/15 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z 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.

9) Niezależnie od odszkodowania, za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu usługi telefonicznej płatnej okresowo trwająca dłużej niż 12 godzin, Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 miesięcznej Opłaty Abonamentowej.

10) Wypłata kwot pieniężnych o których mowa w pkt 8 i 9 następuje po przeprowadzeniu postępowania reklamacyjnego w sposób określony przez Abonenta w terminie 7 dni od dnia zakończenia postępowania reklamacyjnego.

11) Postanowienia ust. 8 i 10 stosuje się odpowiednio w razie innego rodzaju niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy Abonenckiej przez Operatora, w tym, gdy nie został osiągnięty określony w Umowie Abonenckiej minimalny poziom jakości Usługi.

12) W celu pomiaru i organizacji ruchu w Sieci, aby zapobiec osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza Operator wprowadził następujące procedury: stały monitoring wykorzystania łącz zewnętrznych oraz utrzymywanie rezerwy przepływności łącz, które nie powinny mieć wpływu na jakość świadczonych Usług.

13) W przypadku stwierdzenia naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci i Usług Operator uprawniony jest do ograniczenia możliwości korzystania z Usługi oraz rozwiązania Umowy Abonenckiej.

14) Ewentualne usługi posprzedażne, w szczególności określone w ust.5 wraz z należną za nie Opłatą wskazane zostały w Cenniku. Na usługi gwarancyjne składają się usługi wchodzące w skład podstawowej obsługi serwisowej; Operator nie udziela dodatkowej gwarancji w zakresie innym aniżeli określony powyżej.

15) Operator udostępnia informacje o zagrożeniach związanych ze świadczonymi Usługami, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych w Biurze Obsługi Klienta.

§12. Postępowanie reklamacyjne

1) Abonent może składać reklamacje z tytułu niedotrzymania z winy Operatora terminu rozpoczęcia świadczenia Usług określonego w Umowie Abonenckiej, niewykonania lub nienależytego wykonania Usług, bądź nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług w formie pisemnej- osobiście w Biurze Obsługi Klienta lub przesyłką pocztową, drogą elektroniczną - poprzez wysłanie wiadomości ; telefonicznie lub ustnie do protokołu w Biurze Obsługi Klienta.

2) W przypadku złożenia reklamacji osobiście w Biurze Obsługi Klienta w formie pisemnej 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 przesyłką pocztową, telefonicznie lub drogą elektroniczną, Operator jest obowiązany w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji do potwierdzenia jej przyjęcia ze wskazaniem daty złożenia reklamacji oraz z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu, chyba że udzielono odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.

4) Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usług lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usług.

5) Osoba dokonująca zgłoszenia reklamacji powinna w niej zawrzeć:

a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta,

b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,

c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,

d) przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez Operatora lub adres miejsca zakończenia Sieci,

e) datę złożenia wniosku o zawarcie Umowy - w przypadku reklamacji, która dotyczy niedotrzymania z winy Operatora wyznaczonego terminu zawarcia Umowy,

f) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług - w przypadku reklamacji, dotyczącej terminu rozpoczęcia świadczenia Usług,

g) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności - w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty;

h) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności,

i) podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

6) W przypadku, gdy reklamacja złożona osobiście w Biurze Obsługi Klienta w formie pisemnej lub ustnie do protokołu lub telefonicznie nie spełnia warunków określonych w ust. 5, upoważniona osoba reprezentująca Operatora przyjmująca reklamację jest obowiązana do poinformowania reklamującego o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.

7) W przypadku, gdy złożona reklamacja w sposób inny niż wskazany w ust. 6 nie spełnia warunków określonych w ust. 5 Operator, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.

8) Złożenie reklamacji nie zwalnia z obowiązku uiszczenia Opłat za korzystanie z Usług.

9) 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 postępowaniach, o których mowa w art. 109 i 110 ustawy z dnia 16.07.2004 r. - Prawo telekomunikacyjne,

g) dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem jego imienia i nazwiska oraz zajmowanego stanowiska.

10) W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:

a) dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne,

b) zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą - w przypadku, gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.

11) Po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego Abonent ma prawo skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym. Konsumentowi przysługuje ponadto prawo złożenia do Prezesa UKE (www.uke.gov.pl), który jest podmiotem uprawnionym, wniosku o polubowne rozstrzygnięcie sporu cywilnoprawnego w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich stosownie do przepisów ustawy z dnia 23.09.2016r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz.U. poz. 1823).

12) Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej (na papierze).

13) W przypadku naruszenia przez Operatora warunków Umowy Abonenckiej, Abonentowi przysługują także środki ochrony prawnej niewymienione w Regulaminie, określone w przepisach prawa, w szczególności Kodeksie cywilnym. Obejmują między innymi prawo żądania zapłaty odszkodowania lub kary umownej, prawo żądania wykonania umowy oraz prawo do odstąpienia od niej.

§ 13. Postanowienia szczegółowe dotyczące Usługi dostępu do internetu

1) Postanowienia niniejszego paragrafu stosuje się do świadczenia przez Operatora Usługi dostępu do internetu w Lokalu (stacjonarnego) oraz Usługi Internetu mobilnego.

2) Abonent ma 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 wybranych urządzeń końcowych, niezależnie od lokalizacji użytkownika końcowego lub Operatora usług czy też od lokalizacji, miejsca pochodzenia lub miejsca docelowego informacji, treści lub usługi. Korzystanie z powyższych uprawnień odbywa się w granicach w jakich Operator świadczy swoją Usługę na rzecz Abonenta. Korzystanie z powyższych uprawnień nie może naruszać powszechnie obowiązujących przepisów prawa w zakresie zgodności z prawem treści, aplikacji lub usług.

3) Operator traktuje wszystkie transmisje danych równo, bez dyskryminacji, ograniczania czy ingerencji, bez względu na nadawcę i odbiorcę, konsultowane lub rozpowszechniane treści, wykorzystywane lub udostępniane aplikacje lub usługi lub na wykorzystywane urządzenia końcowe.

4) Treść ust. 3 nie stoi na przeszkodzie stosowaniu przez Operatora w sposób niedyskryminacyjny i proporcjonalny, odpowiednich środków monitorowania i zarządzania ruchem w Sieci na zasadach określonych w powszechnie obowiązujących przepisach prawa, w tym w ustawie Prawo telekomunikacyjne oraz w Rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady 2015/2120 z dnia 25.11.2015 r. Środki te mogą polegać na: eliminacji przekazu komunikatu, albo przerwaniu lub ograniczeniu świadczenia Usługi dostępu do internetu, w tym poprzez kolejkovanie, priorytetyzację, rezerwację, czasową alokację transmisji, przelewy ruchu i unikanie przeciążeń. Środki te nie obejmują monitorowania konkretnych treści i nie mogą być utrzymywane dłużej, niż jest to konieczne. Operator dopuszcza stosowanie środków zarządzania ruchem w oparciu o zdefiniowane kategorie ruchu wyłącznie w przypadku, w którym okaże się to nieuniknione z technicznego punktu widzenia. Środki zarządzania ruchem nie są dyktowane względami handlowymi.

5) Operator nie stosuje środków zarządzania ruchem innych niż wskazane w ust. 4. W szczególności Operator nie może blokować, spowalniać, zmieniać, ograniczać, pogarszać jakości ani faworyzować określonych treści, aplikacji lub usług lub szczególnych ich kategorii ani ingerować w nie. Nie dotyczy to przypadków, w których jest to konieczne (i jedynie tak długo jak jest to konieczne) aby:

- zapewnić zgodność z przepisami prawa powszechnie obowiązującego lub orzeczeniami sądów lub rozstrzygnięciami innych uprawnionych organów administracji publicznej;
- utrzymać integralność i bezpieczeństwo Sieci oraz Usług świadczonych za jej pośrednictwem, a także urządzeń końcowych użytkowników;
- zapobiec grożącym przeciążeniom Sieci oraz złagodzić skutki wyjątkowego lub tymczasowego przeciążenia Sieci, o ile równoważne rodzaje transferu danych są traktowane równo.

6) Środki zarządzania ruchem nie mają wpływu na prywatność Abonenta ani ochronę jego danych osobowych. Mogą wiązać się z przetwarzaniem danych osobowych tylko na zasadach określonych w przepisach prawa, jeśli takie przetwarzanie jest niezbędne i proporcjonalne do osiągnięcia celów określonych w ust. 3-5. W wyjątkowych przypadkach, gdy będzie to niezbędne z uwagi na cele określone w niniejszym paragrafie podjęcie przez Operatora środków zarządzania ruchem może spowodować czasowe obniżenie jakości świadczonej Usługi (spowolnienie prędkości transmisji danych).

7) Stosuje się następujące oznaczenia prędkości dostępu do Internetu:

- minimalna, którą Operator zobowiązuje się dostarczać Abonentowi w każdym momencie (z wyjątkiem przerw w świadczeniu Usług), równa 90% prędkości maksymalnej,

- zwykle dostępna, której Abonent może oczekiwać na poziomie 75% prędkości maksymalnej przez 80% doby,

- deklarowana, którą Operator posługuje się w działalności marketingowej, Cenniku oraz Umowie Abonenckiej, równa prędkości maksymalnej,

- maksymalna, której Abonent może oczekiwać przynajmniej co pewien czas, wyznaczająca górną granicę prędkości osiągalnej w wybranym Pakiecie.

Wartości liczone są w protokole warstwy transportowej w taki sposób, iż uwzględniają także ograniczenia wynikające z parametrów punktu styku Sieci z zewnętrznymi punktami wymiany ruchu internetowego. Faktycznie dostępna dla Abonenta w danej chwili prędkość dostępu do Internetu uzależniona jest nie tylko od wybranego przez Abonenta Pakietu, ale 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 (np. routera), korzystania z Usługi na kilku urządzeniach jednocześnie, jednoczesnego uruchomienia kilku strumieni danych, instalacji na urządzeniu aplikacji obniżających prędkość transmisji (antyvirus, firewall). Faktyczne ograniczenia zapewnianych parametrów dostępu do Internetu mogą negatywnie wpływać na możliwość korzystania z aplikacji, usług czy treści, w szczególności w przypadku, w którym parametry te spadną poniżej wartości wskazanych w ust. 3. Ewentualne znaczne odstępstwa od deklarowanej prędkości mają charakter wyłącznie czasowy, co może tymczasowo wpływać na ograniczenie uprawnień Abonenta przewidzianych w ust. 2, w tym na ograniczony dostęp lub jego brak do określonych treści, aplikacji lub usług wymagających wyższej prędkości niż aktualnie dostępna.

8) Korzystanie z poszczególnych treści, aplikacji lub usług wymagających wyższej prędkości transmisji danych niż deklarowana zgodnie z Umową i wybranym Pakietem może być niemożliwe. Możliwość prawidłowego korzystania z więcej niż jednej treści, aplikacji lub usługi równocześnie jest uzależniona od deklarowanej prędkości transmisji danych dla danego Pakietu. W przypadku korzystania z treści, aplikacji lub usługi wymagającej zbliżonej do maksymalnej deklarowanej prędkości równoczesne korzystanie z innych treści, aplikacji lub usług może być niemożliwe.

9) Operator nie ogranicza możliwości połączenia z jakimikolwiek dostępnymi zakończeniami sieci Internet. Operator nie limituje ilości przesyłanych danych. Wyższa prędkość przesyłania danych oraz niższe opóźnienia w ich przesyłaniu pozwalają na korzystanie z bardziej zaawansowanych usług.

10) Znaczące i stałe lub regularnie powtarzające się rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem usługi dostępu do Internetu, a wykonaniem opisanym w ust. 7, w szczególności ustalone przy pomocy mechanizmu monitorowania certyfikowanego przez Prezesa UKE stanowią nienależyte wykonanie Umowy zawartej z konsumentem. W takim wypadku Abonentowi przysługują środki określone w § 12.

§15. Postanowienia końcowe

1) W razie zmiany adresu lub utraty tytułu prawnego do Lokalu - Abonent powiadamia Operatora o zaistniałych zmianach bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 7 dni od dnia zmiany adresu lub utraty tytułu prawnego do Lokalu. Operator powiadamia Abonenta o zmianie firmy, siedziby lub adresu Operatora.

2) W sprawach nieuregulowanych Regulaminem zastosowanie znajdują odpowiednie przepisy prawa.

3) Operator zobowiązany jest do powiadomienia Abonenta na piśmie, z zastrzeżeniem postanowień ust. 5 i 6, o każdej proponowanej zmianie Umowy Abonenckiej, Regulaminu bądź Cennika, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Okres ten może być krótszy

jeśli konieczność zmian wynika ze zmiany przepisów prawa lub decyzji Prezesa UKE, a okres od ogłoszenia aktu prawnego do jego wejścia w życie lub okres wskazany w decyzji Prezesa UKE jest krótszy niż miesiąc

4) Informacja o której mowa w ust. 3 zawiera:

- a) treść proponowanej zmiany,
- b) pouczenie o prawie wypowiedzenia Umowy Abonenckiej w przypadku braku akceptacji zmian w terminie do dnia wejścia zmian w życie,
- c) pouczenie, że w przypadku wypowiedzenia Umowy Abonenckiej Operator nie jest uprawniony do żądania zwrotu udzielonej Abonentowi ulgi;

Postanowienie zawarte w lit. c) nie ma zastosowania jeśli zmiana Umowy, Regulaminu lub Cennika wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, usunięcia niedozwolonych postanowień umownych, decyzji Prezesa UKE lub nie wiąże się z podwyższeniem cen Usługi – w tych wypadkach Operator może żądać od Abonenta zwrotu udzielonej ulgi.

5) Na żądanie Abonenta Operator dostarcza treść każdej proponowanej zmiany Umowy Abonenckiej, Regulaminu bądź

Cennika drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.

6) W przypadku, gdy zmiana warunków Umowy Abonenckiej określonych w Regulaminie wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen Usługi, dodanie nowej Usługi lub wynika z decyzji Prezesa UKE Operator podaje do publicznej wiadomości treść zmian poprzez zamieszczenie na stronie internetowej z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wejściem zmian w życie. Okres ten może być krótszy jeśli konieczność zmian wynika ze zmiany przepisów prawa lub decyzji Prezesa UKE, a okres od ogłoszenia aktu prawnego do jego wejścia w życie lub okres wskazany w decyzji Prezesa UKE jest krótszy niż miesiąc. Operator jednocześnie informuje Abonenta o prawie wypowiedzenia Umowy w razie braku akceptacji zmian w terminie do dnia wejścia zmian w życie.

7) Regulamin wchodzi w życie z dniem 19.12.2016 r.

8) Regulamin dostępny jest w Biurze Obsługi Klienta.