

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH PRZEZ TVK TELEWIZJA KABLOWA ELŻBIETA ZJAWIONA

Rozdział I. Postanowienia ogólne

§ 1

Niniejszy Regulamin określa zasady świadczenia usług telekomunikacyjnych przez **TVK TELEWIZJA KABLOWA ELŻBIETA ZJAWIONA** z siedzibą we Wrocławiu przy ul. Kolistej 14, 54 – 152 Wrocław, NIP894-100-01-95 Operatora radiowo - telewizyjnego oraz telekomunikacyjnego świadczącego swoje usługi na podstawie stosownych zezwoleń nr 407

§ 2

Słownik pojęć

Użyte w Umowie, Regulaminie Cenniku oraz Regulaminie Promocji określenia mają następujące znaczenie:

Abonament – opłata za możliwość korzystania przez Abonenta z Usług Operatora wymienionych w Cenniku, Cennikach Promocyjnych, Regulaminie, Umowie, Regulaminach Promocji oraz z udostępnionego Sprzętu;

Abonent - podmiot, który jest stroną Umowy o świadczenie Usług zawartej z Operatorem;

Aktywacja - czynności, w wyniku których następuje uruchomienie świadczenia Usług w Zakończeniu Sieci umożliwiające Abonentowi rozpoczęcie korzystania z Usług;

Awaria - nieprawidłowość funkcjonowania Sieci lub Sprzętu, skutkująca zaprzestaniem świadczenia Usług lub niedotrzymaniem parametrów jakości ich świadczenia, określonych w Umowie, za której usunięcie Operator ponosi odpowiedzialność, zgodnie z zasadami Kodeksu Cywilnego i Prawa telekomunikacyjnego;

Biuro Obsługi Klienta („BOK”) - miejsce obsługi Abonentów oraz Zamawiających, w tym miejsce obsługi Abonentów za pomocą Serwisu Internetowego (tzw. „e-BOK”);

Cennik - wykaz Usług i innych świadczeń oferowanych przez Operatora wraz z zestawieniem wysokości opłat za te Usługi i świadczenia oraz zasadami ich naliczania;

Cesja – Przeniesienie w formie pisemnej praw i obowiązków wynikających z zawartej Umowy przez Abonenta na osobę posiadającą tytuł prawny do lokalu, spełniającą wymogi określone w Regulaminie;

Operator - TVK Elżbieta Zjawiona, Wrocław ul. Kolista 14, 54 – 152 Wrocław, NIP894-100-01-95;

Instalacja - czynności techniczne mające na celu wykonanie Zakończenia Sieci lub montaż Sprzętu w Lokalu i zapewnienie Abonentowi dostępu do sieci telekomunikacyjnej Operatora;

Instrukcja Obsługi – podręcznik objaśniający sposób wykonania podstawowych czynności związanych z obsługą urządzenia, Sprzętu, programu itp.;

Konsument - Abonent będący osobą fizyczną, który zawarł z Operatorem Umowę w celu niezwiązanym bezpośrednio z prowadzoną przez niego działalnością gospodarczą lub zawodową;

Lokal - nieruchomość lub jej część (budynek lub lokal), w której Zamawiający będzie korzystał z usług Operatora lub w której zgodnie z Umową jest zlokalizowane Zakończenie Sieci;

Niepubliczny Adres IP – adres IP przyznawany przez Operatora do Urządzenia Końcowego - adres niewidoczny bezpośrednio z sieci Internet, lecz posiadający do niej dostęp.

Funkcjonalność Adresu IP Publicznego – adres IP przyznawany przez Operatora do Urządzenia Końcowego, któremu to adresowi odpowiada w sieci Internet unikalny publiczny adres IP.

Okres Rozliczeniowy - okres jednego miesiąca, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Operatora z tytułu świadczonych Usług;

Pakiet/Pakiet Usług - określona w Cenniku Usługa lub grupa Usług objętych jednym Abonamentem lub promocją;

Przedstawiciel - osoba działająca w imieniu i na rzecz Operatora, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany i rozwiązywania Umowy oraz wykonania Instalacji i innych czynności technicznych koniecznych do zapewnienia Abonentowi dostępu do sieci telekomunikacyjnej Operatora;

Rachunek - dokument zawierający opłaty wynikające z Umowy, Regulaminu i Cennika wystawiany Abonentowi przez Operatora zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa;

Serwis Internetowy – strona internetowa prowadzona przez Operatora pod adresem www.tvk.pl

Sieć – sieć telekomunikacyjna w rozumieniu Prawa Telekomunikacyjnego wykorzystywana przez Operatora do świadczenia Usług;

Siła Wyższa – zdarzenie niezależne od Abonenta i Operatora, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i do zapobieżenia;

Sprzęt - urządzenie techniczne oraz zakończenie sieci stanowiące własność lub będące w posiadaniu Operatora, o ile Umowa nie stanowi inaczej, niezbędne do korzystania z Usług objętych Umową;

Ulga – kwota stanowiąca różnicę pomiędzy wysokością opłat za określone świadczenia w ramach Umowy zawartej na warunkach standardowych, a Umowy zawartej na warunkach promocyjnych.

Umowa - umowa o świadczenie Usług zawarta pomiędzy Abonentem, a Operatorem w formie pisemnej lub jeżeli Operator wprowadzi takie rozwiązanie za pomocą formularza udostępnionego na stronie internetowej Operatora znajdującej się pod adresem www.tvk.pl;

Urządzenie Końcowe - urządzenie będące własnością Abonenta znajdujące się w Lokalu, w szczególności: komputer lub inne urządzenia przeznaczone do podłączenia bezpośrednio lub pośrednio do Zakończenia Sieci;

Usługi – usługi telekomunikacyjne obejmujące w szczególności Usługi Internetowe, Usługi Telefoniczne, Usługi telewizji lub związane z nimi usługi dodatkowe wskazane w Umowie;

VoIP (Voice over Internet Protocol) – technologia świadczenia usługi telefonicznej za pomocą łączny internetowych, wykorzystujących protokół IP;

Zakończenie Sieci - punkt sieci telekomunikacyjnej Operatora przeznaczony do zapewnienia Abonentowi dostępu do Usługi w Lokalu Abonenta;

Zamawiający - podmiot ubiegający się o zawarcie Umowy z Operatorem.

§ 3

1. Regulamin stanowi integralną część Umowy.
2. Operator może wprowadzić odrębne regulaminy dla świadczonych przez siebie Usług, w szczególności związane z akcjami promocyjnymi zwanymi „Regulaminem Promocji”.
3. Postanowienia, Umowy oraz odrębnych regulaminów, a w szczególności Regulaminów Promocji, sprzeczne lub odmienne od postanowień zawartych w Regulaminie, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.

Rozdział II. Zawarcie Umowy i świadczenie Usług

§ 4

1. Zamawiający może złożyć u Operatora pisemne zamówienie celem zawarcia Umowy. Operator ponadto dopuszcza możliwość składania zamówienia za pomocą formularza znajdującego się w Serwisie Internetowym lub za pomocą poczty e-mail.
2. Umowa może zostać zawarta przez Zamawiającego:
 - w lokalu Operatora;
 - poza lokalem Operatora;
 - na odległość, jeżeli Operator umożliwił zawarcie Umowy w tej formie.

§ 5

1. Umowa zostaje zawarta w formie pisemnej lub jeżeli Operator wprowadzi taką możliwość w formie elektronicznej, za pomocą formularza udostępnionego na stronie internetowej Operatora – („Formularz”). Zawarcie Umowy następuje po spełnieniu przez Zamawiającego wymogów określonych w Regulaminie. Ponadto w przypadku wprowadzenia takowej możliwości zawarcie Umowy w formie elektronicznej następuje wyłącznie po prawidłowym wypełnieniu Formularza.
2. Operator uzależnia zawarcie Umowy od istnienia warunków technicznych niezbędnych do świadczenia Usług na rzecz Zamawiającego oraz braku dodatkowych przeszkód obiektywnie uniemożliwiających ich świadczenie.

§ 6

1. Umowa może być zawarta z Zamawiającym posiadającym tytuł prawny do Lokalu.
2. Zamawiający zobowiązany jest na żądanie Operatora przedstawić dokument potwierdzający jego tytuł prawny do Lokalu lub złożyć w formie pisemnej oświadczenie o przysługiwaniu mu takowego tytułu lub przedłożyć Operatorowi inne wskazane przez niego dokumenty.

3. W przypadku posiadania przez Zamawiającego tytułu prawnego do Lokalu innego niż prawo własności, prawo użytkowania wieczystego lub spółdzielcze prawo do lokalu, Operator może uzależnić zawarcie Umowy od przedstawienia przez Zamawiającego pisemnej zgody, odpowiednio właściciela Lokalu, użytkownika wieczystego lub członka spółdzielni mieszkaniowej na Instalację tego Sprzętu.
4. W celu ustalenia tytułu prawnego Zamawiającego do Lokalu, Operator może żądać dodatkowych niezbędnych do wykonaniu Umowy informacji i dokumentów.
5. Operator może odmówić Zamawiającemu zawarcia Umowy w przypadku, gdy Zamawiający nie spełnia warunków z niniejszego paragrafu.
6. Abonent obowiązany jest niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od utraty tytułu prawnego do Lokalu, do pisemnego powiadomienia Operatora o tym fakcie.

§ 7

1. Operator może uzależnić zawarcie Umowy od podania przez Zamawiającego danych niezbędnych do jej zawarcia. W przypadku Zamawiającego, będącego osobą fizyczną, mogą to być następujące dane:
 - a) nazwisko i imiona,
 - b) imiona rodziców,
 - c) adres miejsca zamieszkania i adres korespondencyjny, jeżeli jest on inny niż adres miejsca zamieszkania,
 - d) numer ewidencyjny PESEL - w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej,
 - e) nazwa, seria i numer dokumentów potwierdzających tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który jest obywatelem państwa nie będącego członkiem Unii Europejskiej lub Europejskiego Obszaru Gospodarczego – numer paszportu lub karty pobytu zawarte w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Operatora, wynikających z Umowy.
2. Operator może również uzależnić zawarcie Umowy od:
 - a) dostarczenia przez Zamawiającego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Operatora wynikających z Umowy,
 - b) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego, wynikającej z danych będących w posiadaniu Operatora lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (Dz. U. Nr 81, poz. 530, z późn. zm.); Operator powiadomi Zamawiającego o wystąpieniu takiego zastrzeżenia.
3. Operator, w szczególności w przypadku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego może uzależnić zawarcie Umowy od zabezpieczenia roszczeń mogących powstać w związku z uszkodzeniem lub utratą Sprzętu, bądź też nieterminową wpłatą należności przewidzianych Umową, Cennikiem, Regulaminem lub Regulaminem Promocji bądź od spełnienia dodatkowych wymogów.
4. Ponadto Operator zastrzega sobie prawo odmowy zawarcia Umowy, jeżeli:
 - a) Zamawiający posługuje się dokumentami uszkodzonymi lub budzącymi uzasadnioną wątpliwość co do ich autentyczności,
 - b) Zamawiający lub inna osoba korzystająca z Usług w Lokalu zalega z opłatami na rzecz Operatora,
 - c) wcześniejsza umowa o świadczenie Usług zawarta z Zamawiającym lub inną osobą korzystającą z Usług w Lokalu została rozwiązana przez Operatora lub wygasła w związku z naruszeniem jej postanowień bądź postanowień Regulaminu lub warunków właściwego użytkowania przez Zamawiającego lub inną osobę korzystającą z Usług w Lokalu.

Rozdział III. Instalacja oraz zasady korzystania ze Sprzętu i Urządzeń Końcowych

§ 8

1. Abonent wyraża zgodę na Instalację i eksploatację Sprzętu w Lokalu.
2. Zgoda na Instalację i eksploatację Sprzętu oznacza m.in. zgodę na umieszczenie odpowiedniej instalacji w obrębie Lokalu, wykonanie Zakończenia Sieci oraz montaż innych urządzeń w sposób wskazany przez Przedstawiciela Operatora.

3. Abonent jest zobowiązany umożliwić Przedstawicielowi Operatora dokonanie Instalacji w możliwie najkrótszym czasie, w sposób nie powodujący uszkodzeń wyposażenia Lokalu. Przedstawiciel Operatora nie jest zobowiązany ani uprawniony do przestawiania mebli i innych elementów wyposażenia Lokalu ani wykonywania innych podobnych czynności.
4. Podczas Instalacji w Lokalu winien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
5. Przedstawiciel Operatora nie jest zobowiązany do jakichkolwiek czynności związanych z obsługą lub naprawą Urządzeń Końcowych.
6. W wypadkach wskazanych w Umowie Operator dopuszcza Instalację Sprzętu przez Abonenta według instrukcji udzielonej przez Operatora.
7. Potwierdzeniem zainstalowania lub wydania Sprzętu Abonentowi jest złożenie podpisu przez Abonenta lub upoważnioną przez niego pełnoletnią osobę na dokumencie przedłożonym przez Przedstawiciela Operatora.
8. Zasilanie prądem Sprzętu oraz Urządzeń Końcowych odbywa się na koszt Abonenta.

§ 9

Jeżeli Umowa nie stanowi inaczej, Abonent uzyskuje prawo do zamontowania w Lokalu jednego Zakończenia Sieci dla Usług określonych w Umowie. Wykonanie kolejnych Zakończeń Sieci w Lokalu wykonywana jest za dodatkową opłatą określoną w Cenniku.

§ 10

1. Operator zobowiązuje się udostępnić Abonentowi Sprzęt w stanie umożliwiającym jego prawidłowe używanie.
2. Abonent jest zobowiązany do używania Sprzętu zgodnie z jego instrukcją.
3. O ile Umowa nie stanowi inaczej, Sprzęt zainstalowany w Lokalu i oddany Abonentowi do używania pozostaje własnością Operatora. Abonent nie ma prawa dokonywać jakichkolwiek zmian w Sprzęcie ani udostępniać go osobom trzecim, o ile postanowienia Umowy nie stanowią inaczej.
4. Abonent jest uprawniony do używania Sprzętu wyłącznie w Lokalu wskazanym w Umowie. Zmiana lokalizacji Sprzętu związana z przemieszczeniem sprzętu poza lokal Abonenta wymaga pisemnej zgody Operatora.
5. Sprzęt oraz Usługi świadczone Abonentowi nie mogą być wykorzystywane przez Abonenta w celu świadczenia - odpłatnie bądź nieodpłatnie - jakichkolwiek usług telekomunikacyjnych innym podmiotom.
6. Z momentem wydania Sprzętu Abonentowi do używania, na Abonenta przechodzi ryzyko uszkodzenia lub utraty Sprzętu, w tym również utraty na skutek kradzieży. Abonent powinien niezwłocznie, po wykryciu zdarzenia poinformować Operatora o nieprawidłowym funkcjonowaniu lub utracie Sprzętu oddanego Abonentowi przez Operatora do używania.

§ 11

1. Urządzenia Końcowe podłączone do Zakończenia Sieci powinny spełniać wymogi potwierdzone odpowiednim dokumentem (certyfikatem zgodności, deklaracją zgodności, homologacją - zgodnie z polskimi normami).
2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za nie prawidłowe działanie Urządzeń Końcowych używanych przez Abonenta.
3. Operator zaleca, aby podczas wyładowań atmosferycznych Urządzenia Końcowe zostały odłączone od zasilania energetycznego.

Rozdział IV. Opłaty

§ 12

1. Za Instalację Zakończenia Sieci w Lokalu i Aktywację Usługi Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty w wysokości określonej w Cenniku lub Regulaminie i Regulaminie Promocji.
2. W przypadku gdy Instalacja Zakończenia Sieci jest połączona z większymi niż przeciętne nakładami materiałowymi lub czasowymi, Operator jest uprawniony do pobrania

podwyższonej opłaty instalacyjnej, według kosztorysu zaakceptowanego przez Zamawiającego na piśmie przed zawarciem Umowy.

3. W przypadku zawierania nowej Umowy a odnoszącej się do Lokalu, w którym znajduje się Zakończenie Sieci, pobiera się opłatę w wysokości określonej w Cenniku lub Regulaminie Promocji.
4. W przypadku zmiany Lokalu, Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty za zmianę miejsca świadczenia Usługi w wysokości określonej w Cenniku. Zmiana miejsca świadczenia Usługi nie jest możliwa, jeżeli nowy Lokal znajduje się poza obszarem działania Operatora lub na tym terenie Operator nie świadczy danej Usługi.

§ 13

1. Wysokość opłat za Usługi świadczone przez Operatora oraz sposób ich naliczania określa Cennik lub Regulamin i Regulamin Promocji.
2. Cennik jest podawany przez Operatora do publicznej wiadomości oraz jest dostarczany nieodpłatnie Abonentowi wraz z Umową, a także na żądanie Abonenta. Aktualny Cennik Usług, zawierający m. in. koszty usług serwisowych znajduje się w Serwisie Internetowym Operatora.

§ 14

1. Abonent uiszcza z góry Abonament w wysokości określonej w Cenniku, z częstotliwością odpowiadającą Okresowi Rozliczeniowemu lub jego wielokrotności. Zmiana częstotliwości opłacania Rachunków na wielokrotność Okresu Rozliczeniowego następuje na wniosek Abonenta za zgodą Operatora.
2. W przypadku świadczenia Usługi przez niepełny Okres Rozliczeniowy, wysokość Abonamentu jest obliczana proporcjonalnie do liczby dni, w których Usługa była świadczona.

§ 15

1. Rachunek wystawiany jest za dany Okres Rozliczeniowy i zawiera informację o wysokości opłat za Usługi świadczone przez Operatora w danym Okresie Rozliczeniowym lub we wcześniejszych Okresach Rozliczeniowych, o ile nie zostały one umieszczone na poprzednich Rachunkach.
2. Rachunek może być wystawiony łącznie za Usługi świadczone Abonentowi z tytułu kilku umów zawartych z Operatorem.
3. Wszystkie przewidziane Umową, Regulaminem i Cennikiem, a także Regulaminem i Regulaminem Promocji opłaty Abonent zobowiązany jest uiszczać w terminie 7 dni od daty wystawienia Rachunku.
4. Abonent uiszczać będzie opłaty na rachunek bankowy wskazany przez Operatora na Rachunku. Operator będzie księgował wpłaty na poczet najstarszej, wymagalnej należności.
5. Za dzień dokonania zapłaty uważa się dzień uznania rachunku bankowego wskazanego przez Operatora lub datę uiszczenia płatności w Biurze Obsługi Klienta.
6. W przypadku opóźnienia w płatności jakiegokolwiek opłaty przewidzianej Umową, Regulaminem lub Cennikiem, Operator ma prawo naliczyć odsetki ustawowe.
7. Rozwiązanie Umowy lub zawieszenie świadczenia Usług przez Operatora nie zwalnia Abonenta od uiszczenia należności za już wykonane na jego rzecz Usługi.
8. Rachunki są dostarczane Abonentom listem zwykłym albo za pomocą poczty elektronicznej (faktura elektroniczna), o ile Abonent wyrazi taką chęć poprzez stosowne oświadczenie. Operator może wprowadzać rabat w ramach warunków promocyjnych w związku z wybraniem przez Abonenta faktury elektronicznej.

Rozdział V. Zakres i rodzaj świadczonych Usług

§ 16

1. Operator oferuje:
 - a) Usługi transmisji danych, w tym stałego dostępu do sieci Internet w technologii stacjonarnej;
 - b) Usługę telewizji;
 - c) Usługę telefonii stacjonarnej VoIP;

- d) Usługi dodatkowe związane z powyższymi Usługami.
2. Zakres Usług świadczonych na rzecz Abonenta określa Umowa. Operator zobowiązuje się dostarczać Abonentowi sygnał usług telekomunikacyjnych o jakości zgodnej z właściwymi normami technicznymi.
 3. Operator oferuje Usługi podmiotom zamierzającym z nich korzystać na terenie, objętym zakresem swojej działalności. Zakres tych Usług określa Umowa.
 4. Zakres oferowanych Usług jest uzależniony od posiadanych na danym terenie możliwości technicznych i organizacyjnych Operatora.
 5. Usługi telekomunikacyjne świadczone przez Operatora mogą różnić się od siebie w zależności od tego w ramach jakiej technologii dosyłany jest sygnał telekomunikacyjny do Abonenta oraz na jakim obszarze.

§ 17

Abonent nie ma prawa udostępniać Usług internetowych osobom trzecim, jak również świadczyć na podstawie tych Usług - odpłatnie bądź nieodpłatnie - jakichkolwiek Usług telekomunikacyjnych innym podmiotom, w tym udostępniać Usług Internetowych poza Lokalem.

§ 18

1. Abonent jest zobowiązany korzystać z Usług Internetowych zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, postanowieniami Umowy i Regulaminu. Niezależnie od powyższego Abonent zobowiązany jest zapobiegać wprowadzaniu jakichkolwiek wirusów komputerowych do Internetu lub do sieciowych systemów komputerowych.
2. W szczególności zabronione są następujące zachowania:
 - a) naruszanie praw własności intelektualnej osób trzecich;
 - b) rozpowszechnianie materiałów zawierających treści niezgodne z przepisami prawa, np. o charakterze rasistowskim czy pornograficznym;
 - c) działanie mające na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do systemów komputerowych, danych czy też oprogramowania;
 - d) dokonywanie zmian, usuwanie lub dodawanie jakichkolwiek zapisów do informacji osób trzecich bez ich zgody;
 - e) rozpowszechnianie wirusów komputerowych;
 - f) rozpowszechnianie informacji w sposób, który jest powszechnie uznany za uciążliwy (tzw. Spam);
 - g) korzystanie z Usług Internetowych w sposób, który może doprowadzić do naruszenia prawidłowego funkcjonowania sieci i systemów komputerowych umożliwiających udostępnianie Usług Internetowych.

§ 19

W przypadku uprawdopodobnionego podejrzenia naruszenia przez Abonenta zapisów § 18 Regulaminu, Operator wezwie Abonenta, za pośrednictwem poczty elektronicznej lub listownie, do zaprzestania określonego zachowania, wyznaczając Abonentowi termin na dostosowanie się do wezwania. W przypadku, gdyby Abonent, w terminie określonym przez Operatora nie zastosował się do treści wezwania Operator może zawiesić Usługę do czasu zastosowania się przez Abonenta do treści wezwania, a w uzasadnionych przypadkach wypowiedzieć umowę. Powyższe nie dotyczy sytuacji, gdy konieczne jest natychmiastowe zawieszenie Usługi celem zapobiegnięcia nieodwracalnej szkody. W takim przypadku Operator może dokonać zawieszenia Usługi bez uprzedniego wezwania i poinformuje Abonenta o dokonanym naruszeniu niezwłocznie po zawieszeniu Usługi.

§ 20

1. Abonent ponosi odpowiedzialność za szkody wyrządzone osobom trzecim w związku z korzystaniem z Usług internetowych, w szczególności za szkody spowodowane nieprzestrzeganiem zasad wynikających z Umowy oraz Regulaminu.
2. Abonent jest odpowiedzialny za szkody wyrządzone Operatorowi w wyniku naruszenia zobowiązań, określonych w ust. 1, w tym za szkody wyrządzone na skutek

rozprzestrzeniania się wirusa komputerowego i jest zobowiązany do zwrotu Operatorowi kosztów, poniesionych w celu usunięcia nieprawidłowości z tym związanych.

§ 21

Operator nie ponosi odpowiedzialności za:

- 1) niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług zamówionych przez Abonenta za pośrednictwem Usług internetowych u innych podmiotów niż Operator;
- 2) płatności dokonywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu, za pomocą karty kredytowej lub z wykorzystaniem innych mediów elektronicznych;
- 3) szkody, poniesione przez Abonenta w wyniku utraty danych lub opóźnienia w otrzymaniu lub przesłaniu danych, braku transmisji, nieprawidłowej bądź powolnej transmisji, opóźnieniami lub przerwami w świadczeniu Usług Internetowych, spowodowane nieprawidłową konfiguracją lub/i wadliwym funkcjonowaniem komputera bądź innych urządzeń sieciowych i peryferyjnych będących własnością Abonenta;
- 4) nieprawidłowe funkcjonowanie komputera, utratę plików lub inne uszkodzenia, wynikające z instalacji Sprzętu, chyba że uszkodzenie nastąpiło z winy osoby, za którą odpowiedzialność ponosi Operator;
- 5) informacje gromadzone i przekazywane przez Abonenta; Operator nie nadzoruje działań Abonenta w tym zakresie i nie ma obowiązku monitorowania materiałów, przekazywanych lub gromadzonych przez Abonenta;
- 6) jakiegokolwiek treści zamieszczane, przesyłane czy publikowane przez Abonenta za pośrednictwem sieci Internet;
- 7) zniszczeń Urządzeń Końcowych w wyniku wyładowań atmosferycznych.

§ 22

1. Operator świadczy na rzecz Abonenta Usługi Telefoniczne w szczególności w zakresie połączeń: miejscowych, strefowych, międzystrefowych, międzynarodowych, do sieci ruchomych oraz do usług sieci inteligentnych. Usługa telefoniczna może być świadczona w technologii stacjonarnej VoIP.
2. Abonent ma możliwość korzystania również z usług dodatkowych oznaczonych w Umowie i Cenniku Operatora

§ 23

1. Operator przydziela Abonentowi numer telefoniczny.
2. Abonent może pisemnie żądać zmiany przydzielonego numeru telefonicznego, jeżeli wykáže, że korzystanie z przydzielonego numeru jest uciążliwe. Za dokonanie przedmiotowej zmiany Operator może pobierać opłatę przewidzianą w Cenniku Operatora.
3. W przypadku zmiany miejsca zamieszkania, siedziby lub miejsca wykonywania działalności Abonent może żądać przeniesienia przydzielonego numeru w ramach istniejącej sieci Operatora na obszarze tej samej strefy numeracyjnej, wyłącznie, jeżeli jest to technicznie możliwe, przy czym podlega to subiektywnej ocenie Operatora. Za dokonanie przeniesienia przydzielonego numeru Operator może pobierać opłatę przewidzianą w Cenniku.

§ 24

1. Operator dostarcza na życzenie Abonenta szczegółowy wykaz wykonanych Usług Telefonicznych w danym Okresie Rozliczeniowym, który zawiera 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.
2. Za wykaz, o którym mowa w ust. 1, pobierana jest opłata określona w Cenniku.
3. Wykaz, o którym mowa w ust. 1, dostarczany jest w formie wydruku lub w innej uzgodnionej przez Strony formie wraz z Rachunkiem za Okres Rozliczeniowy, którego dotyczy.

4. Operator dostarcza, w terminie 14 dni od dnia złożenia pisemnego żądania przez Abonenta, szczegółowy wykaz Usług Telefonicznych za Okresy Rozliczeniowe poprzedzające nie więcej niż 12 miesięcy Okres Rozliczeniowy, w którym złożono żądanie.

§ 25

1. Operator świadczy Usługę telewizyjną poprzez udostępnianie programów telewizyjnych. Programy oferowane są w Pakietach, których skład szczegółowo określa Umowa oraz Cennik lub odrębne warunki świadczenia usług. Przy świadczeniu usługi telewizyjnej, Operator może współpracować z innymi dostawcami usług.
2. Operator udostępnia Abonentowi do używania Sprzęt. Sprzęt stanowi własność Operatora i podlega zwrotowi na zasadach wyrażonych w § 29 Regulaminu.
3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za treść i formę programów. Rozpowszechnianie, rozprowadzanie, kopiowanie, dystrybucja oraz publiczne odtwarzanie programów radiowych i telewizyjnych dostępnych w ramach Usług lub wykorzystywanie programów w innych celach niż osobisty użytek albo w celach zarobkowych, jak również wszelka inna ingerencja w treść lub formę utworów nadawanych w ich ramach są zabronione.
4. Funkcjonalności treści cyfrowych oraz techniczne środki ich ochrony określone są w oddzielnych regulaminach lub wzorcach umowy.
5. W przypadku, gdy usługa telewizyjna świadczona jest przez więcej niż jednego przedsiębiorcę telekomunikacyjnego, we wszelkich sprawach związanych z realizacją Umowy, w szczególności w sprawie płatności, reklamacji, zgłoszenia usterki, itp. kontaktować należy się z Operatorem.
6. W okresach promocyjnych lub testowych Abonentowi mogą zostać udostępnione, bez dodatkowych opłat, dodatkowe kanały i/lub pakiety nieobjęte Umową Abonencką. Udostępnienie jak i wycofanie takich kanałów/pakietów nie wymaga poinformowania Abonenta i nie stanowi zmiany umowy.

Rozdział VI. Procedury wewnętrzne, jakość i bezpieczeństwo Sieci

§ 26

1. Operator posiada procedury mające na celu pomiar i organizację ruchu w Sieci polegające na współpracy z podmiotami dostarczającymi infrastrukturę w przypadku świadczonych Usług przy wykorzystaniu sieci innego Operatora oraz procedury wewnętrzne polegające w szczególności na zarządzaniu transmisją danych oraz zarządzaniu infrastrukturą i urządzeniami służącymi do świadczenia Usług. W przypadku osiągnięcia lub przekroczenia pojemności łącza w zakresie świadczonej Usługi może wystąpić czasowe lub trwałe obniżenie jakości świadczonej Usługi oraz może wystąpić Awaria łącza.
2. Operator stosuje takie środki zarządzania ruchem jak kolejkovanie, priorytetyzacja, rezerwacja, czasowa alokacja transmisji, przelewy ruchu i unikanie przeciążeń, przy czym środki te nie powodują faworyzowania jakichkolwiek treści.
3. Stosowane środki zarządzania ruchem są niedyskryminujące i proporcjonalne, a nadto wynikają one wyłącznie bezpośrednio z przepisów prawa, z obowiązku i konieczności zapewnienia integralności i bezpieczeństwa sieci, usług świadczonych za pośrednictwem sieci oraz telekomunikacyjnych Urządzeń Końcowych.
4. Środki zarządzania ruchem wprowadzane przez Operatora nie wpływają na jakość usług dostępu do Internetu, prywatność Abonentów i ochronę ich danych osobowych, jak również na działanie innych usług lub aplikacji, chyba że wynika to z przepisów prawa. Prędkość wysyłania i odbierania pakietów określona jest zgodnie z ofertą wybraną przez Abonenta, przy czym Operator nie wprowadza limitów ilości danych.
5. Środki zarządzania ruchem nie wiążą się z przetwarzaniem danych osobowych, chyba że jest to wymagane dla realizacji celów wynikających z przepisów prawa, w tym zapewnienia bezpieczeństwa i integralności Sieci.

6. Za wyjątkiem przewidzianym w Umowie oraz Regulaminie, a także blokowania portów ze względu na masowy SPAM lub rozsyłanie złośliwego oprogramowania, Operator nie wprowadza ograniczeń w dostępie do korzystania z usług, aplikacji lub treści, jednakże ograniczenia te mogą wynikać z regulaminów i specyfikacji konkretnych aplikacji i usług nieświadczonych przez Operator, w związku z prędkością pobierania i wysyłania danych, zgodną z ofertą wybraną przez Abonenta.
7. Operator informuje, że korzystanie z niektórych aplikacji lub usług, wykorzystujących łącze internetowe może powodować obniżenie parametrów jakościowych usługi Internetowej, w szczególności poprzez obniżenie prędkości pobierania i wysyłania danych. Dotyczy to w szczególności usługi telewizyjnej oraz usługi telefonii stacjonarnej i VoIP, o ile wykorzystuje ona łącze internetowe.

§27

1. Operator może podjąć proporcjonalne i uzasadnione środki mające na celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności Sieci i Usług, w szczególności ma prawo:
 - a) wyeliminować przekaz komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu lub integralności Sieci lub Usług;
 - b) przerwać lub ograniczyć świadczenie Usług na Zakończeniu Sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci lub Usług.
2. Operator podejmie działania przewidziane w ustawie z dnia 16 lipca 2004 r. - prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800 z póź. zm.), w szczególności polegające na:
 - a) podejmowaniu środków technicznych i organizacyjnych w celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności Sieci, Usług oraz przekazu komunikatów w związku ze świadczonymi Usługami, z uwzględnieniem zapewnienia poziomu bezpieczeństwa odpowiedniego do stopnia ryzyka z zastosowaniem najnowocześniejszych osiągnięć technicznych oraz kosztów wprowadzenia tych środków;
 - b) informowaniu Abonentów o wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa sieci wymagającego podjęcia środków wykraczających poza środki techniczne i organizacyjne podjęte przez Operatora, a także o istniejących możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach;
 - c) informowaniu Prezesa UKE o naruszeniu bezpieczeństwa lub integralności Sieci lub Usług, które miało istotny wpływ na funkcjonowanie Sieci lub Usług, o podjętych działaniach zapobiegawczych i środkach naprawczych;
 - d) eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu Sieci lub Usług;
 - e) przerwaniu lub ograniczeniu świadczenia usługi telekomunikacyjnej na Zakończeniu Sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci lub Usług;
 - f) informowaniu innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych i podmioty zajmujące się bezpieczeństwem;
 - g) publikowaniu informacji i podjętych działań na stronach internetowych.
3. W przypadku podjęcia środków wskazanych w ust. 2 lit. a, c-e Operator nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług telekomunikacyjnych w zakresie wynikającym z podjętych środków.

§ 28

1. Operator dochowa najwyższej staranności, aby Usługi były wysokiej jakości oraz funkcjonowały bez zakłóceń.
2. Operator zobowiązuje się do świadczenia Usług w zakresie i na warunkach określonych w Regulaminie oraz w Umowie. Prędkości pobierania i wysyłania danych:
 - a) Minimalna: 50 % maksymalnej prędkości pobierania i wysyłania
 - b) Zwykle dostępna: 75 % maksymalnej prędkości pobierania i wysyłania
 - c) Deklarowana: 100 % maksymalnej prędkości pobierania i wysyłania
3. Znaczne odstępstwa poniżej deklarowanych prędkości pobierania i wysyłania danych mogą spowodować obniżenie funkcjonalności dostępu do informacji, aplikacji lub usług dodatkowych, w szczególności poprzez spowolnienie ich działania lub czasowe przerwy w ich działaniu.

4. Operator zastrzega sobie prawo do wyłączenia serwerów i innych urządzeń teleinformatycznych w celach technicznych i konserwacyjnych lub w przypadku niekorzystnych zjawisk atmosferycznych, a tym samym odłączenia Abonenta od sieci na czas możliwie najkrótszy. O planowanych przerwach w działaniu urządzeń, Operator w miarę możliwości powiadamia swoich Abonentów z odpowiednim wyprzedzeniem.
5. Dane dotyczące jakości świadczonych usług dostępne są w siedzibie Operatora także w Serwisie Internetowym.

Rozdział VII. Zwrot Sprzętu, Cesja

§ 29

1. Wraz z odstąpieniem od Umowy, rozwiązaniem lub wygaśnięciem Umowy Abonent zobowiązany jest do zwrotu Sprzętu na swój koszt, w drodze przesyłki pocztowej na adres Operatora znajdujący się w Umowie lub w Biurze Obsługi Klienta niezwłocznie - nie później niż w terminie 14 dni od dnia wygaśnięcia, rozwiązania lub odstąpienia od Umowy. Jeżeli ostatni dzień zwrotu Sprzętu przypada w dzień wolny od pracy, dniem właściwym do zwrotu, jest następnny dzień roboczy.
2. W przypadku naruszenia postanowień ust.1 Operator wzywa Abonenta do zwrotu Sprzętu.
3. W przypadku uchybienia przez Abonenta obowiązkowi zwrotu któregokolwiek elementu Sprzętu lub w przypadku uszkodzenia lub zużycia Sprzętu w stopniu nie odpowiadającym prawidłowej eksploatacji, Abonent zobowiązany będzie do naprawienia wynikłej z tego tytułu szkody.
4. Postanowienia niniejszego paragrafu stosuje się odpowiednio w przypadku zawieszenia świadczenia Usługi na wniosek Abonenta.

§ 30

1. Za zgodą Operatora wyrażoną na piśmie Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy na osobę posiadającą tytuł prawny do Lokalu, spełniającą wymogi określone w Regulaminie.
2. Operator może uzależnić udzielenie zgody na przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy w szczególności od wykonania przez Abonenta wszystkich zobowiązań wobec Operatora.
3. Za przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy Operator może pobierać opłatę w wysokości określonej w Cenniku.

Rozdział VIII. Odpowiedzialność Operatora i zakres obsługi serwisowej

§ 31

1. Operator ponosi odpowiedzialność za szkody, jakie Abonent poniósł w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Usług w zakresie określonym w przepisach Prawa Telekomunikacyjnego, Kodeksu cywilnego lub innych przepisach prawa.
2. Operator zobowiązuje się do usuwania Awarii w terminie nie dłuższym niż 3 dni robocze od daty powzięcia o nich informacji, w tym w szczególności ich zgłoszenia przez Abonenta. Za dni robocze uważa się dni od poniedziałku do piątku w godzinach 10-18, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych, o ile Abonent nie uzgodnił z Operatorem innego terminu. W przypadku braku możliwości usunięcia Awarii w terminie opisanym w zdaniu pierwszym, Operator powiadomi Abonenta o przewidywanym terminie naprawy.
3. Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego informowania Operatora o występujących zakłóceniach w korzystaniu z Usług. Abonent uprawniony jest do kontaktu z służbami serwisowymi Operatora telefonicznie, mailowo oraz pisemnie. Dane kontaktowe wskazane są w Umowie, Regulaminie lub w Serwisie Internetowym.
4. Operator gwarantuje minimalne poziomy jakości Usług dotyczące ciągłości świadczenia Usługi. W przypadku niezachowania ciągłości świadczenia Usługi, Abonentowi przysługuje prawo do złożenia wniosku o odszkodowanie, za każdy dzień przerwy w Świadczeniu Usług, w wysokości 1/30 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, jednak za okres nie dłuższy niż ostatnie 12 miesięcy.
5. Odszkodowanie i obniżenie Opłat Abonamentowych następuje na wniosek Abonenta w trybie postępowania reklamacyjnego określonego w rozdziale IX przy czym w przypadku Awarii pod warunkiem zawiadomienia o niej Operatora za pomocą jednego ze sposobu

kontaktu, wskazanego w ust. 3 chyba że mimo braku zawiadomienia Operator o Awarii wiedział. Wypłata odszkodowania następuje w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia wpłynięcia wniosku.

6. Odszkodowanie należne Abonentowi z tytułu Awarii zaliczane jest na poczet przyszłych opłat abonamentowych, chyba że Abonent zgłosi w reklamacji inny sposób wypłaty odszkodowania.

§ 32

1. W ramach obsługi serwisowej Operator zapewnia:
 - a) usuwanie Awarii,
 - b) konserwację, naprawę lub wymianę uszkodzonego Sprzętu,
 - c) informacje o świadczonych Usługach.
2. Abonent może zgłaszać problemy z korzystaniem z Usług oraz zasięgać informacji na temat Usług, w ramach obsługi serwisowej,
 - a) w godzinach pracy BOA zgodnie z informacją w Serwisie Internetowych na nr telefoniczny Operatora 717111888
 - b) e-mailem na adres: kontakt@tvk.pl, przy czym operator zastrzega, że wiadomości zostaną odczytane w godzinach pracy BOA.
3. Lokalizacja oraz dane kontaktowe są podane w Serwisie Internetowym.
4. Operator nie ponosi odpowiedzialności za Awarie wynikające ze złego stanu technicznego Urządzeń Końcowych będących własnością Abonenta.
5. Abonent zobowiązany jest umożliwić Przedstawicielowi Operatora dostęp do Sprzętu znajdującego się w Lokalu w celu przeglądu, pomiarów oraz usuwania Awarii w godzinach określonych w Serwisie Internetowym. Podczas dokonywania powyższych czynności w Lokalu musi być obecny Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
6. Jeżeli istnieje uzasadnione podejrzenie, że Awaria spowodowana jest uszkodzeniem lub wadą udostępnionego przez Operatora do korzystania Sprzętu, Abonent zobowiązany jest dostarczyć wadliwy Sprzęt do siedziby Operatora oraz udzielić wszelkich informacji żądanych przez Operatora.
7. Naprawa lub wymiana Sprzętu następuje:
 - a) nieodpłatnie, w przypadku ujawnienia się w trakcie eksploatacji ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w Sprzęcie,
 - b) odpłatnie, w przypadku utraty Sprzętu lub uszkodzeń będących następstwem używania Sprzętu niezgodnie z Umową, Regulaminem, instrukcją lub przeznaczeniem Sprzętu, za zapłatą:
 - kosztów naprawy, jeśli uszkodzenia dają się usunąć,
 - opłaty za wymianę Sprzętu zgodnie z Cennikiem Operatora, jeśli Sprzęt został utracony lub jeżeli uszkodzenia nie dają się usunąć.
8. Wymiana Sprzętu następuje po dostarczeniu przez Abonenta do siedziby Operatora Sprzętu wadliwego, uszkodzonego lub zniszczonego, względnie kopii protokołu zgłoszenia kradzieży Sprzętu właściwemu organowi ścigania.
9. Za dodatkowe świadczenia wykonane przez Operatora w ramach realizacji serwisu wezwanego na wniosek Abonenta Operator może pobierać opłatę określoną w Cenniku w ramach płatnego serwisu.
10. Abonent nie może bez zgody Operatora, wyrażonej na piśmie pod rygorem nieważności, udostępnić Sprzętu na podstawie jakiegokolwiek tytułu prawnego osobie trzeciej. Przez udostępnienie rozumie się również podłączanie do Sprzętu, bezpośrednio lub pośrednio, Urządzeń Końcowych niebędących w wyłącznej dyspozycji Abonenta, w tym użytkowanych przez Abonenta wspólnie z osobami trzecimi.

Rozdział IX. Postępowanie reklamacyjne

§ 33

1. Abonent może składać reklamację z powodu:
 - a. niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług,
 - b. niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi,
 - c. nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług.
2. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi, lub od dnia, w

- którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia rachunku zawierającego nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi.
3. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ustępie poprzedzającym pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Operatora rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.
 4. Reklamacja może być złożona:
 - a. w formie pisemnej – w siedzibie Operatora lub przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz. U. poz. 1529),
 - b. ustnie - telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego w siedzibie Operatora,
 - c. w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej poprzez wysłanie wiadomości na adres poczty elektronicznej: kontakt@tvk.pl
 5. Reklamacja powinna zawierać:
 - a. imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby reklamującego,
 - b. określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
 - c. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - d. przydzielony reklamującemu numer – Kod Klienta, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez Operatora lub adres miejsca Zakończenia Sieci,
 - e. datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi - w przypadku reklamacji, o której mowa w ust. 1 lit. a,
 - f. wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub z przepisów prawa, wraz z ich uprawdopodobnieniem - w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty,
 - g. numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności - w przypadku, o którym mowa pod lit. f,
 - h. podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
 6. W przypadku gdy reklamacja złożona przez reklamującego ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty reklamującego w siedzibie Operatora, nie spełnia warunków określonych w ust. 5, upoważniona osoba reprezentująca Operatora, przyjmując reklamację, jest obowiązana, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania reklamującego o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania.
 7. W przypadku, gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w ust. 6 nie spełnia warunków określonych w ust. 5, jednostka Operatora rozpatrująca reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
 8. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 5 lit. f, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, jednostka Operatora rozpatrująca reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
 9. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez reklamującego w siedzibie Operatora usług, ustnie albo w formie pisemnej, upoważniona osoba reprezentująca Operatora, przyjmująca reklamację, niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie.
 10. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, jednostka Operatora w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie.
 11. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki Operatora. Potwierdzenia, o którym mowa w zdaniu pierwszym nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.

§34

1. Jednostka Operatora rozpatrująca reklamację, udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.
2. Odpowiedź na reklamację zawiera:
 - 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 lub zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem reklamującego, o którym mowa w § 33 ust. 5 lit. g,
 - e. pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo w przypadku, gdy reklamującym jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w art. 109 i art. 110 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne,
 - f. dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska.
3. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
 - a. dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
 - b. zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą - w przypadku, gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.
4. Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze. Postanowienia tego nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli reklamujący nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez reklamującego do złożenia reklamacji.
5. Za zgodą reklamującego, wyrażoną w reklamacji, w Umowie lub w odrębnym oświadczeniu, Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej. Przepis art. 174 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne stosuje się.
6. Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej, o którym mowa w ust. 4 i 5, jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź na reklamację spełniają wymogi, o których mowa odpowiednio w § 33 ust. 11 oraz § 34 ust. 2 i 3 lit. a, a postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwi reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.
7. Jeżeli wysłana przez Operatora odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Operator, na żądanie reklamującego wyrażone w sposób określony w § 34 ust. 4 zdanie drugie, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
8. Reklamujący, w porozumieniu z Operatorem, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w ustępie poprzedzającym ma zostać przekazana. Na żądanie reklamującego, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Operator ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.
9. Operator nie jest obowiązany do ponownego przekazania reklamującemu odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona reklamującemu.

Rozdział X. Ochrona danych osobowych, spis abonentów, tajemnica telekomunikacyjna

§ 35

1. Operator jest administratorem danych osobowych w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r., o ochronie danych osobowych (tj. Dz.U. z 2002 roku, nr 101, poz. 926 z późn. zm.).
2. Dane osobowe Abonenta są przetwarzane przez Operatora w celach statutowych, w celu świadczenia Usług, w celu archiwizacji, a także sprzedaży produktów i Usług oraz dla potrzeb działań marketingowych podejmowanych przez Operatora samodzielnie lub we współpracy z innymi podmiotami, w szczególności takich jak: sprzedaż produktów i usług, przesyłanie informacji o nowych produktach i usługach, udział w konkursach, promocjach, akcjach promocyjnych z udziałem partnerów Operatora. Dane osobowe Abonenta mogą zostać przekazane innym administratorom danych w przypadku, gdy jest to niezbędne dla udziału w organizowanej wspólnie z partnerem akcji marketingowej usług Operatora, a Abonent wyraził na to zgodę.
3. Dane osobowe Abonenta mogą być przekazywane uprawnionym organom oraz biurom informacji gospodarczej, jak również – gdyby zaistniała taka potrzeba – instytucjom zajmującym się dochodzeniem należności, w tym przedsiębiorcom zajmującym się windykacją i obrotem wierzytelnościami i ich pełnomocnikom.
4. Operator zapewnia realizację uprawnień Abonenta wynikających z ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (tj. Dz.U. z 2002 roku, nr 101, poz. 926 z późn. zm.), tzn. umożliwi Abonentowi wgląd do własnych danych osobowych i ich poprawianie oraz prawo wniesienia, w przypadkach wymienionych w ustawie, pisemnego umotywowanego żądania zaprzestania przetwarzania własnych danych osobowych oraz prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych w celach marketingowych lub wobec przekazania ich innemu administratorowi danych, bez wymaganej przepisami prawa zgody Abonenta.
5. Wszelką korespondencję w sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych Abonent powinien kierować na adres siedziby Operatora, z dopiskiem „Dane Osobowe”.

§ 36

1. Operator zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa i w granicach istniejących możliwości technicznych gwarantuje przestrzeganie tajemnicy telekomunikacyjnej, z wyjątkiem przypadków, gdy ujawnienie informacji objętych tajemnicą telekomunikacyjną jest dozwolone na podstawie przepisów prawa.
2. Operator dołoży należytej staranności przy zabezpieczaniu urządzeń telekomunikacyjnych, sieci telekomunikacyjnych oraz danych osobowych w zakresie uzasadnionym względami technicznymi i ekonomicznymi.
3. W zakresie niezbędnym do świadczenia Usług Telekomunikacyjnych oraz innych usług Abonentowi, Operator ma prawo zbierać, utrzymywać, przechowywać, opracowywać, zmieniać, usuwać lub udostępniać dane objęte tajemnicą telekomunikacyjną (Dane transmisyjne).
4. Dane transmisyjne odzwierciedlające Usługi Telekomunikacyjne wykonywane przez Operatora na rzecz Abonenta, w tym dane lokalizacyjne, które oznaczają wszelkie dane przetwarzane przez Operatora w sieci telekomunikacyjnej wskazujące położenie geograficzne Urządzenia Końcowego użytkownika korzystającego z publicznie dostępnych Usług Telekomunikacyjnych, obejmują dane dotyczące przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych lub służące do naliczania opłat za Usługi.
5. Operator przetwarza dane transmisyjne odzwierciedlające Usługi wykonywane przez niego na rzecz Abonenta, w tym dane lokalizacyjne dla celów naliczania opłat za Usługi i opłat z tytułu rozliczeń między przedsiębiorcami telekomunikacyjnymi, jak również – na zasadach określonych w obowiązujących przepisach prawa – dla celów marketingu usług lub świadczenia usług o wartości wzbogaczonej. Ponadto dane te będą przetwarzane na potrzeby prowadzenia analiz gospodarczych. Dane te będą przetwarzane w okresie obowiązywania umowy o świadczenie Usług Telekomunikacyjnych, a ponadto Operator będzie przetwarzał i przechowywał dane

- transmisyjne przez okres wskazany w przepisach prawa, w tym z uwagi na wymagania dotyczące dokumentowania działalności gospodarczej (dokumentacja księgową), jak również ze względu na realizację przez uprawnione organy zadań i obowiązków na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego, a także ewentualne spory cywilnoprawne dotyczące umowy o świadczenie usług lub jej wykonywania.
6. Abonent lub użytkownik końcowy ma możliwość wpływu na zakres przetwarzania danych go dotyczących poprzez określenie zakresu Usług Telekomunikacyjnych świadczonych zgodnie z jego żądaniem lub zakresu jego uprawnień.
 7. 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 szczególności w następujących okolicznościach: Awarii Usługi, popełnienia przez osobę trzecią lub Abonenta czynu niedozwolonego, przypadków losowych, których wystąpienie było niezależne od Operatora.
 8. Operator przekazuje Abonentowi informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych za pośrednictwem swojej strony internetowej, a także może przekazywać informacje za pośrednictwem poczty elektronicznej oraz ulotek przesyłanych na adres korespondencyjny.
 9. W sytuacji, gdy jest to konieczne dla usunięcia awarii, powstających zakłóceń lub w sytuacji zagrożenia dla utrzymania sieci albo świadczenia usług, Operator – po poinformowaniu osób uczestniczących w połączeniu – ma prawo włączyć się do trwającego połączenia lub je przerwać.
 10. Operator przekazuje Abonentowi informacje o aktualnych zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych za pomocą środków masowego przekazu na wskazane w umowie dane kontaktowe.

Rozdział XI. Postanowienia końcowe

§ 37

1. Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego informowania Operatora o wszelkich zmianach, których ujawnienie wymagane jest przy realizacji Umowy.
2. Abonent jest zobowiązany umożliwić Operatorowi przeprowadzenie planowanych prac niezbędnych dla zapewnienia prawidłowego działania Usługi.
3. Abonent obowiązany jest niezwłocznie po utracie tytułu prawnego do Lokalu lub do numeru Zakończenia Sieci do pisemnego powiadomienia Operatora o tym fakcie.
4. Przy wykonywaniu swoich obowiązków wynikających z Umowy, Operator może współpracować z osobami trzecimi, w szczególności powierzać wykonywanie Umowy innym Operatorom lub dostawcom usług.
5. W sprawach nie uregulowanych w Regulaminie zastosowanie mieć będą odpowiednie przepisy Prawa Telekomunikacyjnego oraz Kodeksu cywilnego lub innych przepisów powszechnie obowiązującego prawa.
6. Do spraw wszczętych i nie zakończonych przed dniem wejścia w życie Regulaminu stosuje się postanowienia dotychczasowego Regulaminu.
7. Regulamin wchodzi w życie z dniem podpisania Umowy.