

Regulamin

Usług Telekomunikacyjnych

Stowarzyszenia Użytkowników Sieci Telewizji Kablowej «ZBIORCZA»

Stowarzyszenie Użytkowników Sieci Telewizji Kablowej „Zbiorcza” z siedzibą w Łodzi przy ul. Zbiorczej 21, zwane dalej **Operatorem**, prowadzi działalność gospodarczą na rzecz swoich członków zgodnie z art. 34 ustawy z dnia 7 kwietnia 1989 r. Prawo o stowarzyszeniach (Dz. U. z 2001r. nr 79, poz. 855 ze zm.) na terenie Gminy Łódź. Operator wykonuje działalność w zakresie telewizji kablowej na podstawie ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z 2004 r., nr 171, poz. 1800 ze zm.), zwanej dalej **Prawem Telekomunikacyjnym** oraz ustawy z dnia 29 grudnia 1992 r. o Radiofonii i Telewizji (Dz. U. z 2004 r. nr 253 poz. 2531 ze zm.) zwanej dalej **Ustawą o Radiofonii i Telewizji**.

ROZDZIAŁ I POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1

Operator zapewnia świadczenie usług telekomunikacyjnych w zakresie wykonywania instalacji radiowo-telewizyjnej, przesyłania sygnału programów telewizyjnych i radiowych w systemie analogowym, modernizacji sieci w celu umożliwienia przesyłania programów telewizyjnych w systemie cyfrowym oraz w systemie HD o wysokiej rozdzielczości, a także zapewnienia dostępu do sieci telefonicznej i internetowej na podstawie stosownych zezwoleń, na warunkach określonych w:

- 1) niniejszym Regulaminie Usług Telekomunikacyjnych zwanym dalej **Regulaminem**;
- 2) Cenniku Usług Telekomunikacyjnych zwanym dalej **Cennikiem**;
- 3) Ofercie Programowej zwanej dalej **Ofercą**;
- 4) Umowie Abonenckiej zwanej dalej **Umową**.

§ 2

Użyte w Regulaminie, Cenniku, Ofercie i Umowie określenia oznaczają:

- 1) Abonent - osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych lub osoba prawna albo jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, z którą Operator zawarł Umowę Abonencką;
- 2) Abonent zbiorowy - podmiot reprezentujący wobec Operatora grupę Abonentów, którzy mogą korzystać z usług Operatora na mocy odrębnej Umowy;
- 3) Zamawiający - osoba zainteresowana zawarciem Umowy z Operatorem;
- 4) Abonament – należna Operatorowi od Abonenta miesięczna opłata za korzystanie z usług Operatora;
- 5) Usługa/usługi – jedno lub więcej świadczeń Operatora na rzecz Abonenta, do których wykonania Operator zobowiązał się na mocy Umowy Abonenckiej;
- 6) Usługa telewizji kablowej Stowarzyszenia „Zbiorcza”- usługa przesyłu do Abonenta przez Operatora sygnału programów radiowo-telewizyjnych w postaci analogowej;
- 7) Oferta Programowa – spis programów TV SAT dostępnych dla Abonentów od Operatora w ramach usługi przesyłu sygnału radiowo – telewizyjnego;
- 8) Sieć Operatora - zespół środków technicznych tj. pionów - sieci ułożone w klatkach schodowych budynku, sieć magistralna pozioma ułożona w piwnicach i w gruncie wraz z wyposażeniem urządzeń wykorzystywanych przez Operatora do transmisji sygnałów

- telekomunikacyjnych, stanowiących własność Operatora w rozumieniu art. 49 Kodeksu Cywilnego;
- 9) Przyłącze – zespół urządzeń zainstalowanych w lokalu Abonenta, umożliwiający przyłączenie w/w lokalu do sieci Operatora i korzystanie z jego usług, stanowiący własność Abonenta;
- 10) Urządzenie dostępne – urządzenie oddane Abonentowi do używania na czas trwania Umowy, stanowiące własność Operatora;
- 11) Odbiornik – urządzenie stanowiące własność Abonenta umożliwiający odbiór programów radiowych lub telewizyjnych;
- 12) Okres rozliczeniowy – okres od pierwszego do ostatniego dnia miesiąca kalendarzowego, traktowany jako minimalny okres obowiązywania Umowy, przy czym pierwszy okres rozliczeniowy rozpoczyna się od pierwszego dnia miesiąca następującego po dniu podłączenia Abonentowi sygnału telekomunikacyjnego przez Operatora;
- 13) Rozliczenie miesięcznych kosztów – kwota należna Operatorowi od Abonenta za jeden okres rozliczeniowy, obejmująca Abonament, a w przypadku pierwszego okresu rozliczeniowego - Abonament i jednorazową opłatę instalacyjną wraz z aktywacją, należne z tytułu podłączenia Abonenta do sieci telekomunikacyjnej, naliczane zgodnie z Cennikiem;
- 14) Aktywacja usługi – włączenie sygnału telekomunikacyjnego w lokalu Abonenta, dokonane w ciągu 7 dni od zawarcia Umowy z Operatorem, po uiszczeniu opłaty określonej w Cenniku, traktowane jako moment rozpoczęcia świadczenia Usługi.

ROZDZIAŁ II ZAKRES KORZYSTANIA Z USŁUG

§ 3

Operator na podstawie zawartej z Abonentem Umowy, której integralną część stanowią: Regulamin, Oferta Programowa i Cennik zapewnia Abonentowi:

- 1) wykonanie przyłącza do sieci telekomunikacyjnej;
- 2) możliwość korzystania za pomocą sieci Operatora z pakietu programów telewizyjnych i radiowych;
- 3) możliwość uzyskania dostępu do sieci telefonicznej i internetowej;
- 4) udostępnienie Urządzenia dostępowego, jeśli jest ono konieczne do świadczenia Usługi oraz świadczenie obsługi serwisowej Urządzeń dostępowych i Przyłączy;
- 5) zachowanie poufności informacji o danych osobowych Abonenta i o świadczonych na jego rzecz usługach, z wyjątkiem przypadków przewidzianych prawem oraz publikacji danych osobowych w książkach telefonicznych - za wyraźną zgodą Abonenta, wyrażoną w Umowie.

ROZDZIAŁ III UMOWA - POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 4

1. Na mocy art. 56 ust.1 Prawa Telekomunikacyjnego świadczenie usług telekomunikacyjnych przez Operatora odbywa się na podstawie zawartej z Zamawiającym Umowy;

2. Umowa zostaje zawarta pod rygorem nieważności w formie pisemnej, po spełnieniu przez Zamawiającego warunków określonych w niniejszym Regulaminie oraz po uprzednim stwierdzeniu przez Operatora istnienia możliwości technicznych do wykonywania Usługi w lokalu Zamawiającego;
3. Umowa może zostać zawarta na czas oznaczony lub nieoznaczony;
4. Umowa na czas oznaczony zawarta zostaje na wskazaną w treści Umowy liczbę pełnych miesięcy kalendarzowych, przy czym okres ten wynosić może minimalnie 12 miesięcy i nie może trwać dłużej niż okres ważności przysługującego Zamawiającemu tytułu prawnego do lokalu, w którym ma zostać dokonane Przyłącze;
5. Aktualna Oferta Programowa, Cennik oraz Regulamin przedstawione przez Operatora Zamawiającemu stanowią integralną część Umowy;
6. Stwierdzenie przez Operatora istnienia możliwości technicznych do wykonania przyłącza nie dotyczy oceny stanu terminala abonenckiego, telefonu lub odbiornika, za który Operator nie odpowiada, ani też stanu lokalu Abonenta;
7. Abonent wyraża zgodę na przetwarzanie swoich danych osobowych przez Operatora lub upoważnione przez niego podmioty dla celów związanych z wykonaniem Umowy.

§ 5

1. Operator zobowiązuje się do zapewnienia Abonentowi możliwość korzystania z pakietu świadczonych przez niego usług w zakresie i na warunkach określonych w Regulaminie, Umowie, Cenniku i Ofercie;
2. Abonent zobowiązuje się do przestrzegania warunków Regulaminu i Umowy, w szczególności poprzez terminowe regulowanie opłat wskazanych w Cenniku.

§ 6

W imieniu Operatora Umowę zawrzeć może reprezentująca go osoba, upoważniona do składania i odbierania w jego imieniu oświadczeń woli, dysponująca pisemnym pełnomocnictwem.

§ 7

1. Zamawiający może zawrzeć z Operatorem Umowę osobiście lub poprzez upoważnioną przez niego osobę, na podstawie ważnego pełnomocnictwa;
2. W celu zawarcia Umowy Zamawiający zobowiązany jest przedstawić dokument potwierdzający jego tożsamość lub status prawny;
3. W imieniu osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej Umowę mogą zawrzeć osoby uprawnione do reprezentowania według właściwych rejestrów lub ewidencji albo pełnomocnicy;
4. Pełnomocnictwo powinno być udzielone w formie pisemnej pod rygorem nieważności.

§ 8

Abonent zobowiązany jest poinformować pisemnie Operatora o wszelkich zmianach danych zawartych w Umowie, najpóźniej do końca miesiąca, w którym zmiany te zaistniały.

ROZDZIAŁ IV WARUNKI ZAWARCIA UMOWY

§ 9

1. Zamawiający zgłasza do Operatora pisemnie lub osobiście w Biurze Obsługi Abonenta zamówienie na świadczenie Usługi;
2. Na złożone zamówienie Operator udziela Zamawiającemu pisemnej lub ustnej odpowiedzi w terminie nie dłuższym niż 7 dni roboczych od momentu wpłynięcia Zamówienia, informując Zamawiającego o istnieniu bądź braku możliwości technicznych dla realizacji Usługi;
3. W przypadku stwierdzenia przez Operatora istnienia możliwości technicznych dla wykonania Usługi, Operator zawiadamia

Zamawiającego o możliwości zawarcia Umowy w Biurze Obsługi Abonenta, znajdującym się w Łodzi przy ul. Zbiorczej 21 w każdy poniedziałek w godz. od 17:00 do 19:00.

§ 10

1. Operator zastrzega sobie możliwość uzależnienia zawarcia Umowy od:
 - a/ sprawdzenia wiarygodności płatniczej Zamawiającego na zasadach zgodnych z obowiązującymi przepisami;
 - b/ braku zaległości w regulowaniu opłat na rzecz Operatora za inne Usługi;
 - c/ uregulowania zaległości w uiszczaniu opłat na rzecz Operatora, gdy po upływie okresu trwania Umowy Abonent chce zawrzeć z Operatorem nową Umowę;
2. W przypadku, gdy instalacja wewnątrz lokalu została samowolnie zmieniona przez Abonenta, jej stan nie jest zgodny ze standardami przyjętymi przez Operatora - wykonanie Usługi może być uzależnione od wykonania dodatkowych prac naprawczych. Prace te zostaną wykonane przez Operatora na koszt Abonenta. Jeżeli Abonent nie wyraża zgody na pokrycie kosztów naprawy, Operator ma prawo odmówić wykonania instalacji i świadczenia Usługi. W takim przypadku Umowa podpisana na warunkach zawartych w Regulaminie ulega rozwiązaniu;
3. W przypadku, gdy adres zameldowania Zamawiającego nie jest zgodny z adresem instalacji Przyłącza, Operator może zażądać okazania dokumentów potwierdzających posiadanie przez Zamawiającego tytułu prawnego do lokalu, w jakim ma zostać zainstalowane Przyłącze. W razie niemożności okazania przez Zamawiającego dowodu posiadania w/w tytułu, Operator może wyrazić zgodę na złożenie przez Zamawiającego pisemnego oświadczenia o posiadaniu tytułu. W przypadku posiadania przez Zamawiającego praw do lokalu w postaci umowy najmu, użyczenia, dzierżawy lub innej umowy o użytkowanie lokalu, instalacja Przyłącza będzie możliwa po okazaniu oświadczenia woli osoby posiadającej nieograniczone prawo do rozporządzania lokalem, z którego wynika zgoda na korzystanie przez Zamawiającego z Usług Operatora w tym lokalu;
4. Zamawiający ponosi odpowiedzialność za szkody Operatora powstałe wskutek nieprawdziwości oświadczenia, o którym mowa w ust. 3, jak również w wypadku niezapewnienia Operatorowi możliwości wykonania Przyłącza i zwłoki w odbiorze Usługi lub Urządzenia dostępowego na zasadach określonych w Kodeksie Cywilnym.

ROZDZIAŁ V WARUNKI REALIZACJI UMOWY

§ 11

1. Rozpoczęcie korzystania z Usług Operatora następuje od dnia aktywacji Usługi, zaś naliczanie abonamentu zgodnie z Cennikiem następuje od pierwszego dnia miesiąca następującego po dniu podłączenia Abonenta do sieci i podpisania przez Abonenta protokołu odbioru wykonanej Usługi;
2. Aktywacja Usługi uwarunkowana jest uiszczeniem przez Abonenta jednorazowej opłaty instalacyjnej oraz aktywacyjnej za Usługę wymienioną w Cenniku. Opłata ta nie podlega zwrotowi po rozwiązaniu umowy.

§ 12

1. Wszelkie zmiany, usuwanie uszkodzeń w Sieci Operatora, jak również konserwacja urządzeń i naprawy Urządzenia dostępowego mogą być wykonywane wyłącznie przez Operatora lub osobę przez niego upoważnioną;
2. Abonent jest zobowiązany, po uprzednim uzgodnieniu terminu, każdorazowo umożliwić pracownikom Operatora lub osobom

- przez niego upoważnionym sprawdzenie stanu technicznego Sieci i urządzeń zainstalowanych przez Operatora w zajmowanym przez Abonenta lokalu;
- Uszkodzenia elementów będących własnością Operatora, w szczególności uszkodzenia sieci Operatora powstałe z winy Abonenta usuwa się w całości na koszt Abonenta;
 - Operatorowi przysługuje prawo do zmiany systemu kodowania programów. W takim przypadku Abonent zostanie na piśmie powiadomiony o trybie przeprowadzenia zmiany, ewentualnych kosztach tej zmiany przypadających na Abonenta oraz zasadach ich uiszczenia;
 - Operator zastrzega sobie prawo do dokonywania nieznacznych zmian w Ofercie Programowej, poprzez zmianę układu programów oraz zmiany pasm nadawania programów, niestanowiących zmiany istotnych warunków Umowy;
 - Operator zastrzega sobie prawo do przerw w emisji sygnału, spowodowanych koniecznością przeprowadzania prac konserwacyjnych, nie więcej jednak niż 3 dni w kwartale i nietrwających jednorazowo dłużej niż 24 godziny. Operator obniży o 1/30 wysokość opłaty abonamentowej w następnym okresie rozliczeniowym za każdy dzień braku sygnału.

ROZDZIAŁ VI CZASOWE ODŁĄCZENIE USŁUGI

§ 13

- Abonent ma prawo do czasowego odłączenia Usługi. Czasowe odłączenie następuje na czas oznaczony przez Abonenta, wyrażony w pełnych miesiącach kalendarzowych, nie dłuższy jednak niż trzy miesiące;
- W okresie czasowego odłączenia Usługi Operator nie pobiera Abonamentu;
- Czasowe odłączenie dokonywane jest na podstawie pisemnego wniosku Abonenta złożonego z miesięcznym okresem wyprzedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego;
- Od ponownego włączenia sygnału przez Operatora pobierana jest opłata określona w Cenniku.

ROZDZIAŁ VII ROZWIĄZANIE UMOWY

§ 14

- Umowa zawarta na czas nieoznaczony może zostać rozwiązana przez każdą ze stron, z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego;
- W przypadku istotnego naruszenia przez Abonenta postanowień Umowy bądź Regulaminu, po wcześniejszym bezskutecznym pisemnym lub telefonicznym (zarejestrowanym zapisem rozmowy) wezwaniu do natychmiastowego zaprzestania naruszania, zarówno Umowa zawarta na czas oznaczony, jak i nieoznaczony może zostać rozwiązana przez Operatora w trybie natychmiastowym - bez zachowania terminu wypowiedzenia. Za istotne naruszenia uważa się w szczególności:
 - nieuregulowanie przez Abonenta zaległych opłat z tytułu abonamentu za dwa kolejne okresy rozliczeniowe, w terminie oznaczonym w wezwaniu do zapłaty;
 - nieuregulowanie przez Abonenta opłaty instalacyjnej wraz z aktywacją trwające w terminie siedmiu dni, licząc od daty wykonania Przyłącza w lokalu Abonenta;
 - nieuregulowanie przez Abonenta zaległych opłat z tytułu innych usług wykonanych przez Operatora, w terminie oznaczonym w wezwaniu do zapłaty;
- Oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy lub jej natychmiastowym rozwiązaniu musi zostać pod rygorem nieważności sporządzone na piśmie i wysłane listem

poleconym na adres drugiej strony, wskazany w Umowie. W przypadku niepoinformowania Operatora o zmianie adresu zamieszkania lub siedziby Abonenta, dokonanej w trakcie obowiązywania Umowy, doręczenia dokonane na adres podany w Umowie uważa się za skuteczne;

- W przypadku rozwiązania umowy ze skutkiem natychmiastowym, Operator dopuszcza możliwość ponownego podłączenia Abonenta do sieci Operatora, po uprzednim uregulowaniu przez Abonenta wszelkich zaległości w opłatach wraz z ustawowymi odsetkami za okres opóźnienia i wniesieniu opłaty za ponowne włączenie sygnału zgodnie z Cennikiem.

§ 15

Umowa Abonencka wygasa w przypadku:

- upływu okresu trwania Umowy zawartej na czas oznaczony;
- śmierci Abonenta;
- utraty przez Abonenta tytułu prawnego do lokalu, w którym świadczone są usługi Operatora.

§ 16

- Abonent posiada prawo do wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji zmian dokonywanych przez Operatora co do zakresu i warunków wykonywania Usługi, warunków Umowy oraz zmian w Cenniku, które Operator podaje do publicznej wiadomości oraz o której Abonent powinien zostać przez Operatora zawiadomiony na piśmie z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego przed wprowadzeniem tych zmian w życie, na zasadach określonych w art. 59 ust.2, art. 60 a oraz 61 ust.5 Prawa Telekomunikacyjnego. W razie skorzystania przez Abonenta z tego prawa Operatorowi nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze.
- Reguła powyższych nie stosuje się, jeśli konieczność wprowadzenia zmian wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, w tym również usunięcia niedozwolonych postanowień umownych.

§ 17

Po rozwiązaniu Umowy, Abonent zobowiązany jest zwrócić Operatorowi Urządzenie dostępowe, jeżeli było ono zainstalowane w jego lokalu lub zwrócić jego równowartość pomniejszoną o koszty amortyzacji.

§ 18

Operator zastrzega sobie prawo do odmowy zawarcia Umowy z Abonentem, który uprzednio dopuścił się naruszenia istotnych warunków Umowy lub Regulaminu;

ROZDZIAŁ VIII DODATKOWE OBOWIĄZKI ABONENTA I OPERATORA

§ 19

- Zasady podłączenia Abonenta do sieci:

a/ Abonent musi wyrazić zgodę na instalację i eksploatację urządzeń Operatora w mieszkaniu lub budynku, którego jest właścicielem, najemcą, dzierżawcą albo do którego przysługuje mu: prawo użytkowania, spółdzielcze własnościowe prawo do lokalu mieszkalnego, spółdzielcze lokatorskie prawo do lokalu mieszkalnego, spółdzielcze prawo do lokalu użytkowego, prawo do domu jednorodzinnego w spółdzielni mieszkaniowej lub służebność mieszkania;

b/ Abonent, któremu nie przysługuje zaden z wymienionych w ust.1 lit. a tytułów prawnych albo, u którego zainstalowanie urządzeń jest uzależnione od uprzedniej zgody właściciela lokalu,

jest zobowiązany do uzyskania takiej zgody w formie pisemnej i załączenia jej do Umowy Abonenckiej;

c/ wyrażenie przez Abonenta zgody na instalację urządzeń oznacza m.in. zgodę na poprowadzenie kabla i wykonanie niezbędnych przewierceń;

d/ osoby dokonujące montażu urządzeń z upoważnienia Operatora nie zajmują się żadnymi czynnościami związanymi z naprawą odbiorników radio-telewizyjnych, wprowadzania programów do telewizora tj. dostrajanie w czasie aktywacji oraz ich zmiany,

e/ w przypadku, gdy montaż urządzeń wiąże się z koniecznością poczynienia dodatkowych nakładów materiałowych oraz czasowych, Operator jest uprawniony do żądania od Abonenta oprócz opłaty instalacyjnej także dalszych opłat za dodatkowe usługi określone w Cenniku, według kosztorysu przedstawionego Abonentowi do akceptacji przed zawarciem Umowy;

f/ Abonent uzyskuje prawo do podłączenia jednego odbiornika telewizyjnego lub radiowego do jednego gniazda abonenckiego;

g/ Abonent, który jest zainteresowany podłączeniem kolejnych gniazd medialnych ponosi opłatę dodatkową według obowiązującego Cennika;

2. Abonent zobowiązuje się do:

a/ zaniechania rozpowszechniania w sieci Operatora informacji lub danych niezgodnych z obowiązującym na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej prawem, w szczególności nielegalnego oprogramowania;

b/ stosowania się do zasad etyki sieciowej;

c/ niepodjęcia działań stanowiących ingerencję w funkcjonowanie sieci i urządzeń Operatora;

d/ korzystania z Usług Operatora w sposób zgodny z zasadami współżycia społecznego;

e/ nieprzeprowadzania samowolnych zmian i przeróbek w sieci i urządzeniach Operatora, w szczególności poprzez podłączanie dodatkowych odbiorników do gniazd abonenckich, samodzielne montowanie dodatkowych gniazd medialnych i udostępnianie sygnału Operatora osobom trzecim;

f/ zaniechania publicznego rozpowszechniania programów radiowych i telewizyjnych odbieranych za pomocą sieci Operatora (Abonent zobowiązuje się odbierać programy wyłącznie do swego użytku osobistego, w miejscu swojego zamieszkania. Dozwolony zakres użytku osobistego obejmuje także krąg osób pozostających z Abonentem w stosunkach pokrewieństwa, powinowactwa lub stosunkach towarzyskich. Każdy z programów odbieranych za pomocą sieci Operatora jest chroniony prawem autorskim. Abonent nie ma prawa kopiowania lub udostępniania w jakiegokolwiek formie programów, audycji lub sygnału na użytek osób trzecich).

3. Operator zobowiązuje się do:

a/ bezzwłocznego wykonania instalacji i aktywacji Usługi na rzecz Abonenta na warunkach określonych w Regulaminie i Umowie Abonenckiej;

b/ zapewnienia, w miarę możliwości technicznych poprawnego działania Usługi;

c/ usuwania usterek urządzeń i sieci występujących u Abonenta w terminie nie dłuższym niż trzy dni robocze od dnia zgłoszenia usterki przez Abonenta w godz. od 17:00 do 20:00;

d/ do bezpłatnej naprawy lub wymiany wadliwych Urządzeń przez cały czas trwania Umowy, o ile przyczyna wadliwości Urządzenia istniała już przed jego montażem lub wynika z normalnego zużycia eksploatacyjnego Urządzenia;

e/ wykonania na żądanie Abonenta usług serwisowych,

których cena i zakres określone są w Cenniku;

f/ przesyłania Abonentowi sygnału obejmującego satelitarne i naziemne, polsko i obcojęzyczne programy telewizyjne oraz programy radiowe według obowiązującej na danym terenie Oferty Programowej, przy czym minimalna gwarantowana przez Operatora liczba programów telewizyjnych w pakiecie rozszerz. wynosi ok. 50

g/ przesyłania sygnału, o którym mowa w ust. 3 lit. f o jakości zgodnej z polskimi normami i podania danych dotyczących jakości świadczonych Usług na stronie Internetowej: www.tvkzbiorca.pl

h/ zapewnienia Abonentowi dostępu do sieci telefonicznej i internetowej, jeśli Usługi takie zostały określone przez strony w Umowie Abonenckiej;

i/ informowania Abonenta o wszelkich zmianach układu Oferty Programowej, przerwach w pracy sieci, przerwach technicznych, pracach modernizacyjnych i konserwacyjnych za pośrednictwem komunikatów emitowanych na kanale informacyjnym;

j/ powiadomienia Abonenta o zmianach zakresu i warunków wykonywania Usługi, z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego przed wprowadzeniem tych zmian w życie, na zasadach określonych w art. 59 ust. 2 Prawa Telekomunikacyjnego;

4. Czynnikiem mającym wpływ na jakość usług świadczonych przez Operatora są w szczególności:

a/ skrócenie okresu oczekiwania na wykonanie usługi Operatora z 7 do 4 dni,

b/ częstsze dokonywanie przez Operatora pomiarów poziomu sygnału i szumów w sieci (jeden raz na kwartał zamiast dwóch razy w roku).

ROZDZIAŁ IX ODPOWIEDZIALNOŚĆ OPERATORA, KARY UMOWNE § 20

1. W przypadku nieprawidłowego funkcjonowania sieci Operatora i ograniczenia dostępu do Usługi powstałego z winy Operatora, Abonentowi przysługuje za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi - odszkodowanie w wysokości 1/15 średniej opłaty miesięcznej, liczonej wg rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych danego Abonenta. Odszkodowanie to przysługuje jednak dopiero, gdy w jednym okresie rozliczeniowym łączny czas działania Usługi był krótszy niż 36 godzin. Przedmiotowe odszkodowanie przysługiwać może wyłącznie za okres nie dłuższy niż 12 miesięcy.
2. Niezależnie od w/w odszkodowania, za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu Usługi trwająca dłużej niż 12 godzin Abonentowi przysługuje od Operatora zwrot 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej w następnym okresie rozliczeniowym;
3. Z tytułu zawinionego niedotrzymania przez Operatora:
a/ terminu zawarcia Umowy o świadczenie Usługi,
b/ określonego w Umowie terminu aktywacji Usługi, Abonentowi przysługuje od Operatora, za każdy dzień przekroczenia terminu odszkodowanie w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej. Po wyczerpaniu trybu reklamacyjnego określonego w § 24 niniejszego Regulaminu nastąpi obniżenie abonamentu;
4. Odszkodowanie, o którym mowa w ust. 1,2,3 zostanie wypłacone przez Operatora niezwłocznie po rozpatrzeniu reklamacji zgłoszonej przez Abonenta na zasadach określonych w Rozdziale XI, nie później niż w terminie 30 dni od dnia zgłoszenia reklamacji.

5. **Operator nie ponosi odpowiedzialności za:**
- a/ wystąpienie przerw i zakłóceń w odbiorze Usługi, powstałych na skutek wadliwego działania sieci innego operatora
lub awarii zasilania energetycznego linii zasilającej budynek oraz zasilania wzmacniaczy budynku;
 - b/ zakłócenia w nadawaniu programów wynikające z działania siły wyższej lub inne niezależne od Operatora zakłócenia, w szczególności w zakresie przesyłu satelitarnego lub naziemnego, konserwacji urządzeń nadawczych operatorów retransmitowanych programów, awarii zasilania energetycznego w budynkach w obrębie działania sieci Operatora, jak również dewastacji urządzeń Operatora przez osoby trzecie;
 - c/ zaprzestanie nadawania programów bezpośrednio przez ich nadawców, wynikające ze zmiany parametrów nadawania, utraty praw do reemisji programów i innych zdarzeń niezależnych od Operatora.

§21

1. Udostępnienie przez Abonenta sygnału nadawanego od Operatora osobom trzecim spowoduje utratę prawa do odbioru sygnału;
2. W przypadku, o którym mowa w ust. 1 Operator zastrzega sobie prawo żądania wypłaty kary umownej w wysokości 500,00zł;
3. Kara umowna winna zostać uiszczona w terminie 30 dni od dnia wezwania Abonenta do jej zapłaty, po stwierdzeniu przez Operatora faktu udostępnienia sygnału osobom trzecim, w kasie Operatora lub na wskazany przez niego rachunek bankowy.

ROZDZIAŁ X OPŁATY

§ 22

1. Wysokość miesięcznych opłat z tytułu Abonamentu, Opłat Instalacyjnych wraz z Aktywacją usługi telekomunikacyjnej oraz opłat z tytułu dodatkowych usług świadczonych przez Operatora określa Cennik, każdorazowo przedstawiany Zamawiającemu, stanowiący integralną część Umowy Abonenckiej;
2. Abonent jest obowiązany do regulowania, zgodnie z Cennikiem:
 - a/ Opłaty Instalacyjnej wraz z Aktywacją, płatnych w chwili zawarcia Umowy;
 - b/ Abonamentu za każdy okres rozliczeniowy, płatnego z góry do 15-go dnia każdego miesiąca kalendarzowego;
 - c/ innych opłat przewidzianych Cennikiem, Umową lub Regulaminem;
3. Abonent zobowiązuje się do uiszczenia pierwszego abonamentu za miesiąc kalendarzowy następujący po miesiącu rozpoczęcia świadczenia Usługi przez Operatora. Abonent ma prawo uiścić abonament za miesiące przyszłe z góry, nie więcej jednak niż za 12 kolejnych miesięcy kalendarzowych. Gwarantuje to Abonentowi zachowanie niezmienności uiszczonych opłat abonamentowych – w wysokości obowiązującej w miesiącu dokonywania wpłaty;
4. W przypadku, gdy do Abonenta przesłane zostanie wezwanie do zapłaty, w związku z jego opóźnieniem w uiszczeniu płatności za Usługę, Abonent zobowiązany zostaje do pokrycia kosztów wezwania ujętych w Cenniku;

5. W przypadku nieuiszczenia zaległych opłat w terminie określonym w wezwaniu do zapłaty Operator może przerwać świadczenie Usługi na rzecz Abonenta do czasu otrzymania płatności. W tym czasie Operator zwolniony jest z wykonywania na rzecz Abonenta obowiązków określonych w niniejszym Regulaminie lub Umowie. Wznowienie świadczenia Usługi wymaga uregulowania zaległości, a ponowne włączenie sygnału przez Operatora uzależnione jest od uiszczenia opłaty określonej w Cenniku.
6. Za opóźnienia w uiszczaniu opłat Operatorowi przysługują odsetki ustawowe od zaległej kwoty. Dokonywane przez Abonenta wpłaty będą w pierwszej kolejności zaliczane na poczet odsetek.

ROZDZIAŁ XI REKLAMACJE

§ 23

1. Abonent może składać reklamacje z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi, realizowanej na podstawie Umowy, Regulaminu i Cennika pisemnie, drogą elektroniczną, telefonicznie lub ustnie do protokołu sporządzonego w Biurze Obsługi Abonenta;
2. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w Biurze Obsługi Abonenta, upoważniona osoba przyjmująca reklamację obowiązana jest niezwłocznie, pisemnie potwierdzić jej przyjęcie;
3. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie w formie listowej, telefonicznie lub drogą elektroniczną, Operator jest obowiązany w terminie 14 dni od daty wpłynięcia reklamacji potwierdzić Abonentowi na piśmie jej przyjęcie, z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki Operatora rozpatrującej reklamację. Operator może także w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania, udzielić Abonentowi pisemnej odpowiedzi na reklamację, jeżeli czas ten okazał się wystarczający na rozpatrzenie roszczeń Abonenta;
4. Reklamacja powinna zostać złożona przez Abonenta najpóźniej w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej lub od dnia, w którym usługa była nienależycie wykonana bądź miała zostać wykonana lub też od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi;
5. Osoba dokonująca zgłoszenia reklamacji powinna zawrzeć w jej treści:
 - a/ imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania lub siedziby,
 - b/ numer abonenta lub adres miejsca instalowania Przyłącza,
 - c/ numer Abonenta oraz numer Urządzenia dostępowego, którego dotyczy reklamacja,
 - d/ określenie przedmiotu reklamacji oraz okresu, jakiego dotyczy reklamacja,
 - e/ przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - f/ datę złożenia wniosku o zawarcie Umowy Abonenckiej, jeśli reklamacja dotyczy niedotrzymania z winy Operatora wyznaczonego terminu zawarcia Umowy,
 - g/ numer rachunku bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności,
 - h / podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej;
6. W przypadku, gdy reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 5, osoba reprezentująca Operatora, która przyjęła reklamację, zobowiązana jest niezwłocznie

poinformować reklamującego o konieczności uzupełnienia reklamacji, określając zakres uzupełnienia oraz termin, nie krótszy niż 7 dni do jego dokonania, z jednoczesnym pouczeniem, iż bezskuteczny upływ terminu spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpatrzenia;

7. Złożenie reklamacji nie zwalnia Abonenta z obowiązku uiszczenia opłat na rzecz Operatora.

§ 24

Operator przy rozstrzyganiu reklamacji obowiązany jest rozpatrzyć wyczerpująco wszelkie okoliczności sprawy, w szczególności:

- a/ zbadać wszelkie dokumenty i dowody przedstawione przez osobę reklamującą lub będące w posiadaniu Operatora,
- b/ przeanalizować wyniki postępowania wyjaśniającego, przeprowadzonego przez właściwe służby techniczne Operatora,
- c/ przeprowadzić właściwe badania techniczne i obserwacje urządzeń, w sposób przewidziany dla danego rodzaju Usługi.

§ 25

1. Jednostka Operatora po rozpatrzeniu reklamacji, w terminie 30 dni od dnia przyjęcia, udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację.
2. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
 - a/ nazwę jednostki Operatora rozpatrującej reklamację,
 - b/ powołanie podstawy prawnej rozstrzygnięcia,
 - c/ rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
 - d/ w przypadku przyznania odszkodowania- określenie wysokości, sposobu i terminu jego wypłaty,
 - e/ w przypadku zwrotu innej należności - określenie wysokości, sposobu i terminu jej zwrotu,
 - f/ pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo w przypadku, gdy reklamującym jest konsument - o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu, o których mowa w art.109 i 110 Prawa telekomunikacyjnego;
 - g/ podpis upoważnionej osoby, reprezentującej Operatora, z podaniem zajmowanego przez nią stanowiska.
3. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo:
 - a/ zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne wydanego rozstrzygnięcia
 - b/ zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą.

ROZDZIAŁ XII POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 26

W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie zastosowanie mają przepisy Kodeksu Cywilnego oraz przepisy ustawy z dnia 16 lipca 2004r. – Prawo Telekomunikacyjne.

§ 27

Operator zastrzega sobie prawo do zmiany postanowień zawartych w Regulaminie, Cenniku oraz Ofercie Programowej. Informacje o planowanych zmianach przekazywane będą przez Operatora Abonentom w formie pisemnej, z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego przed planowaną zmianą. Zmiana postanowień jest równoznaczna z wypowiedzeniem dotychczasowych warunków świadczonych przez Operatora usług, tym samym uprawnia ona Abonenta do rozwiązania Umowy z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego. Umowa ulegnie rozwiązaniu z upływem okresu wypowiedzenia. W przypadku braku pisemnego oświadczenia Abonenta o wypowiedzeniu Umowy przyjmuje się, iż Abonent zgadza się na dokonanie przez Operatora zmiany postanowień. Nowe postanowienia wiążą strony od dnia wejścia ich w życie.

§ 28

1. Wszelkie spory wynikłe na gruncie Umowy Abonenckiej pomiędzy Operatorem i Abonentem rozwiązywane będą w pierwszej kolejności w drodze mediacji lub poddane pod rozstrzygnięcie sądu polubownego działającego przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej;
2. W przypadku niemożności ugodowego rozstrzygnięcia sporu, właściwym do jego rozstrzygnięcia będzie sąd powszechny.

§ 29

Do niniejszego Regulaminu zostały wprowadzone zmiany Uchwałą Zarządu Operatora nr 7/2010r z dnia 22.XI.2010r. **treści następującej: w art.19 pkt d dopisano** „wprowadzenia programów do telewizora w czasie aktywacji oraz ich zmiany „i **art. 19 ust. 3 pkt f** „w pakiecie rozszerz. wynosi ok. 50”. Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 stycznia 2011 roku. Obowiązywać będzie do czasu ogłoszenia następnego Regulaminu.

**W imieniu Zarządu Stowarzyszenia Użytkowników Sieci
Telewizji Kablowej „Zbiórca”**

Piotr Gimlewicz Prezes Zarządu

Łódź, dnia 22.XI.2010r.