

REGULAMIN KORZYSTANIA Z USŁUG STOWARZYSZENIA TELEWIZJI KABLOWEJ TV-SAT TEOFILÓW C

I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

§1

1. Stowarzyszenie Telewizji Kablowej TV-SAT Teofilów C w Łodzi, ul. Rydzowa 5, zarejestrowane w Sądzie Rejonowym dla miasta Łodzi, XX Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000108966, wpisane do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej pod numerem 1103, zwane dalej Operatorem, świadczy usługi w dziedzinie radiowo - telewizyjnej oraz telekomunikacyjnej, na podstawie stosownych zezwoleń, możliwość korzystania z Usług, odbywa się na warunkach określonych w dokumentach:
 - a. Regulaminie korzystania z usług STK TV-SAT Teofilów C, zwanym dalej Regulaminem,
 - b. Cennik usług STK TV-SAT Teofilów C, zwanym dalej Cennikiem,
 - c. Umowie o korzystanie z usług STK TV-SAT Teofilów C, zwanej dalej Umową. Powyższe dokumenty dostępne są w Biurze Obsługi Abonenta Operatora oraz na stronie internetowej Operatora.
2. Niniejszy regulamin stanowi regulamin świadczenia publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych w rozumieniu ustawy - Prawo komunikacji elektronicznej (Dz. U. poz. 1221). w odniesieniu do świadczonych na jego podstawie usług telekomunikacyjnych.
3. Regulamin stanowi integralną część Umowy.
4. Postanowienia Umowy, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.

§2

Użyte w Umowie, Regulaminie i Cenniku określenia, nazwy i skróty oznaczają:

1. Abonent – osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych lub osoba prawna, albo jednostka nieposiadająca osobowości prawnej, z którą zawarto Umowę o korzystanie z usług świadczonych przez Stowarzyszenie Telewizja "Teofilów C".
2. Sieć STK TV-SAT Teofilów C – zespół środków technicznych wykorzystywanych przez Operatora, umożliwiający transmisję sygnałów telekomunikacyjnych we własnej sieci.
3. Abonament lub Opłata abonamentowa – należna Operatorowi od Abonenta opłata za Usługę, na którą składają się opłaty uzależnione od rodzaju Usługi takie jak: opłata za Internet, opłata za reemisję programów oraz utrzymanie sieci.
4. Usługa – jedna lub więcej usług telekomunikacyjna określona w punktach 5-6 świadczona przez Operatora Abonentowi.
5. Usługa Internetowa – Usługa zapewniająca możliwość korzystania z Internetu.
6. Usługa Telewizji – Usługa zapewniająca możliwość odbioru przez Abonenta programów radiowo – telewizyjnych w postaci cyfrowej w systemie DVB-T MPEG-4.
7. Przyłącze – zespół środków technicznych stanowiący własność Operatora zainstalowanych w lokalu Abonenta umożliwiających przyłączenie w lokalu Abonenta do sieci i korzystanie z usług.
8. Urządzenie dostępowe – urządzenie przekazane Abonentowi na czas trwania umowy do używania wraz z wyposażeniem, umożliwiające przyłączenie do sieci i korzystanie z wybranych usług. Zapewnienie zasilania dla urządzenia dostępowego leży po stronie Abonenta.
9. Terminal abonencki – urządzenie wykorzystywane przez Abonenta umożliwiające korzystanie z usługi internetowej świadczonej przez Operatora.
10. Odbiornik – odbiornik Abonenta umożliwiający odbiór programów radiowych lub telewizyjnych.
11. Zamawiający – osoba zainteresowana zawarciem Umowy składająca Zamówienie.
12. Zamówienie – zlecenie zawarcia umowy na świadczenie usług oferowanych przez Operatora złożone przez Zamawiającego w siedzibie Operatora.

13. Okres rozliczeniowy – okres od pierwszego do ostatniego dnia miesiąca kalendarzowego umowy, przy czym pierwszy okres rozliczeniowy trwa od dnia instalacji usługi do końca następnego pełnego miesiąca kalendarzowego.
14. Biuro Obsługi Abonenta – biuro Operatora zlokalizowane w Łodzi przy ul. Rydzowej 5.
15. Wstrzymanie świadczenia usługi – okresowe zaprzestanie świadczenia usługi z jednoczesną rezerwacją na rzecz Abonenta zasobów sieciowych niezbędnych do jej realizacji.
16. Umowa – umowa o świadczenie usług zawarta pomiędzy Abonentem a Operatorem w formie pisemnej.
17. Okres zobowiązania – wskazany w Umowie (o ile ma zastosowanie) minimalny okres wymagany do korzystania z usług Operatora na podstawie Umowy zawartej w ramach promocji.
18. Pakiet telewizyjny – lista programów telewizyjnych zamawianych przez Abonenta podczas zawierania Umowy z Operatorem.
19. Pakiet Internetowy – nielimitowany transferem dostęp do Internetu o określonej w umowie maksymalnej przepustowości.
20. Ustawa – Ustawa z dnia 12 lipca 2024 r. - Prawo komunikacji elektronicznej (Dz. U. poz. 1221).

II. ZAKRES KORZYSTANIA Z USŁUG STOWARZYSZENIA TELEWIZJI KABLOWEJ TV-SAT TEOFILÓW C

§3

Operator na podstawie Regulaminu i Umowy, zawieranej po spełnieniu warunków określonych w Regulaminie i Cennikach zapewnia Abonentowi:

1. wykonanie Przyłącza do sieci,
2. możliwość korzystania za pomocą sieci Operatora z Usług, wskazanych przez Abonenta w Umowie,
3. udostępnienie Urządzenia dostępowego, jeśli takowe jest wymagane do świadczenia Usługi,
4. zachowanie poufności, informacji o danych osobowych Abonenta i świadczonych na jego rzecz usługach, ich treści, z wyjątkiem przypadków określonych obowiązującym prawem.

III. UMOWA

Rozdział 1. Postanowienia ogólne

§4

1. Umowa zostaje zawarta, po spełnieniu przez Zamawiającego warunków określonych w Regulaminie oraz pod warunkiem stwierdzenia przez Operatora istnienia możliwości technicznych do wykonywania Usług w ramach Umowy.
2. Stwierdzenie przez Operatora istnienia możliwości technicznych nie dotyczy stanu Terminala abonenckiego, za którego stan Operator nie odpowiada i którego oceny nie dokonuje.
3. Stwierdzenie przez Operatora istnienia możliwości technicznych nie dotyczy stanu lokalu Abonenta ani zlokalizowanego w nim Przyłącza.

§5

1. Abonent zobowiązuje się do przestrzegania Regulaminu i Umowy – w szczególności do terminowego regulowania opłat wskazanych w Cenniku.
2. Operator zobowiązuje się w Umowie do zapewnienia Abonentowi możliwości korzystania z wybranych usług, świadczonych przy wykorzystaniu Sieci w zakresie i na warunkach zawartych w regulaminie, umowach i cennikach.

§6

W imieniu Operatora Umowę zawiera osoba upoważniona na podstawie pisemnego pełnomocnictwa.

§7

Zamawiający może zawrzeć Umowę osobiście lub przez osobę upoważnioną przez niego na podstawie pisemnego pełnomocnictwa. Umowa może zostać zawarta przez Zamawiającego:

- w lokalu Operatora,
- poza lokalem z Przedstawicielem Operatora,

- na odległość, jeżeli Operator umożliwił zawarcie Umowy w tej formie;

§8

Abonent zobowiązany jest poinformować pisemnie Operatora o zmianie danych zawartych w Umowie, w terminie nie późniejszym niż do końca miesiąca, w którym doszło do zmiany danych. W przypadku niepowiadomienia Operatora o zmianie danych niezbędnych do prawidłowego świadczenia Usług Operator nie ponosi odpowiedzialności za brak dostępu do Usług lub ich nienależytą jakość.

Rozdział 2. Warunki zawarcia Umowy

§ 9

Zamawiający zgłasza do Operatora pisemnie w Biurze Obsługi Abonenta Zamówienie na Usługi lub zmianę ich parametrów. Operator udziela Zamawiającemu pisemnej lub ustnej odpowiedzi w terminie nie dłuższym niż 20 dni roboczych od daty złożenia Zamówienia, informując Zamawiającego o istnieniu możliwości technicznych realizacji Umowy.

§10

- Operator zastrzega sobie możliwość uzależnienia zawarcia Umowy od:
 - braku zaległości w regulowaniu opłat uiszczanych na rzecz Operatora,
 - dostarczenia przez Zamawiającego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Operatora wynikającego z umowy,
 - pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego wynikającej z danych będących w posiadaniu Operatora lub udostępnionych 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. z 2014 r. poz. 1015, z późn. zm.). Operator powiadamia Zamawiającego o wystąpieniu takiego zastrzeżenia.
- W celu zawarcia Umowy Zamawiający zobowiązany jest przedstawić dokument potwierdzający jego tożsamość lub status prawny. W przypadku, gdy adres zameldowania nie jest zgodny z adresem instalacji Przyłącza, Operator może zażądać okazania dokumentów potwierdzających prawo własności, użytkowania wieczystego nieruchomości lub spółdzielcze prawo do lokalu, w jakim ma zostać zainstalowane Przyłącze, Urządzenie dostępne i w jakim ma być świadczona Usługa. W szczególnych przypadkach np. niemożności okazania przez Abonenta ww. dokumentacji, Operator może wyrazić zgodę na złożenie przez Abonenta pisemnego oświadczenia o posiadaniu tytułu prawnego do lokalu. W przypadku posiadania przez Abonenta umowy najmu, użyczenia, dzierżawy lub innej umowy zezwalającej na użytkowanie lokalu, instalacja będzie możliwa po okazaniu oświadczenia woli osoby będącej właścicielem lub posiadającej prawo do rozporządzania lokalem, z którego wynika możliwość korzystania przez Abonenta z usług Operatora w tym lokalu.
- Zamawiający ponosi odpowiedzialność za szkody Operatora powstałe wskutek nieprawdziwości oświadczenia, o którym mowa w ust. 3 lub wskutek niezapewnienia możliwości instalacji lub funkcjonowania Przyłącza, Urządzenia dostępowego lub świadczenia Usługi.

§11

Operator może uzależnić zawarcie Umowy od zapłacenia Operatorowi przysługujących mu należności, a zwłaszcza:

- poniesionych kosztów naprawy lub wymiany Urządzenia dostępowego /§15eni ust. 1 i 4/.
- Abonamentu lub innych opłat wymienionych w części VII Regulaminu

Rozdział 3. Warunki i realizacja Umowy

§12

- Rozpoczęcie korzystania z Usług w ramach Sieci oraz naliczanie Abonamentu zgodnie z Cennikami następuje z chwilą podłączenia i podpisania protokołu odbioru Przyłącza i/lub Urządzenia dostępowego, dokonanego po zawarciu Umowy.
- Realizacja Umowy może być uwarunkowana uiszczeniem jednorazowej opłaty instalacyjnej lub aktywacyjnej, odzwierciedlającej koszty poniesione przez Operatora, za Usługę wymienioną w Umowie.

§13

- Wszelkich zmian, napraw, konserwacji oraz usuwania uszkodzeń w Sieci, Przyłączy oraz Urządzeniu dostępowym dokonuje wyłącznie Operator lub osoby przez niego upoważnione.
- Abonent jest zobowiązany, na każde żądanie, po uprzednim uzgodnieniu terminu, umożliwić pracownikom Operatora lub osobom upoważnionym przez Operatora, sprawdzenie stanu technicznego Sieci, Przyłącza i Urządzenia dostępowego, zainstalowanych w zajmowanym przez Abonenta lokalu.
- Uszkodzenia elementów będących własnością Operatora, w szczególności uszkodzenia Sieci i Urządzenia dostępowego wynikłe z winy działań Abonenta, usuwane są w całości na koszt Abonenta.

IV. ZASADY UŻYTKOWANIA URZĄDZENIA DOSTĘPOWEGO

§14

- Operator lub wskazany przez niego podmiot pozostawia, po zawarciu umowy, urządzenie dostępowe (jeżeli jest wymagane) do używania Abonenta, przy czym urządzenie dostępowe stanowi własność operatora.
- Odbiór urządzenia dostępowego wymaga podpisania przez Abonenta protokołu odbioru.
- Abonent zobowiązuje się używać urządzenie dostępowe zgodnie z jego przeznaczeniem oraz nie dokonywać samodzielnie zmian w jego konfiguracji. Abonentowi nie wolno udostępniać urządzenia dostępowego osobom trzecim. W przypadku takich działań abonent ponosi całkowitą i wyłączną odpowiedzialność za skutki takiego udostępnienia.

§15

- Urządzenie dostępowe jest zabezpieczone przed otwarciem za pomocą plomby. Uszkodzenie lub zerwanie plomby zabezpieczającej urządzenie dostępowe przed otwarciem powoduje obciążenie Abonenta kosztami ewentualnej naprawy lub wymiany urządzenia dostępowego.
- Operator nie ponosi odpowiedzialności z tytułu uszkodzenia urządzenia dostępowego i związanej z tym niemożności korzystania przez Abonenta z usługi, jeżeli niemożność ta spowodowana jest niewłaściwą eksploatacją urządzenia dostępowego przez Abonenta.
- W przypadku uszkodzenia urządzenia dostępowego spowodowanego w szczególności samodzielną ingerencją Abonenta, próbami samodzielnej konfiguracji bądź naprawy, lub niewłaściwą eksploatacją – koszty naprawy lub wymiany urządzenia dostępowego pokrywa w całości Abonent.
- Abonent zobowiązany jest zgłosić do operatora każdą usterkę urządzenia dostępowego. Na żądanie operatora Abonent zobowiązany jest dostarczyć uszkodzone urządzenie dostępowe do biura obsługi abonenta.
- Operator w ramach usługi nie dostarcza urządzeń wymaganych do wykonania sieci komputerowej.
- Operator nie ponosi odpowiedzialności za niepoprawne działanie usługi wynikłe z nieprawidłowej pracy sieci komputerowej wykonanej przez Abonenta za urządzeniem dostępowym.
- W przypadku rozwiązania lub wygaśnięcia umowy bądź jej zawieszenia na ponad jeden miesiąc kalendarzowy, Abonent zobowiązany jest zwrócić operatorowi sprawne urządzenie dostępowe, znajdujące się w stanie nie gorszym niż wynikający z normalnego zużycia przy prawidłowej eksploatacji.
- Urządzenia dostępowe udostępnione Abonentowi umożliwiają korzystanie wyłącznie z usług świadczonych przez operatora.
- W przypadku udostępnienia Abonentowi urządzenia dostępowego administrowanego w całości lub w części przez operatora, możliwość administrowania urządzeniem dostępowym przez Abonenta w tym zakresie jest wyłączone.

§16

- W przypadku podłączenia do przyłącza większej ilości terminali abonenckich niż wskazana w umowie, Abonent zobowiązany jest do zapłacenia operatorowi należności w wysokości opłaty abonamentowej za każdy podłączony nielegalnie terminal abonencki, począwszy od dnia zawarcia umowy z operatorem.

V. DODATKOWE PRAWA I OBOWIĄZKI ABONENTA I OPERATORA

§17

1. Abonent zobowiązuje się do:
 - a. nierozpowszechniania w sieci bądź w Internecie informacji lub danych niezgodnych z prawem polskim, w szczególności nielegalnego oprogramowania oraz stosowania się do zasad etyki sieciowej,
 - b. niepodjęmowania działań powodujących ingerowanie w dane lub przechwytywanie danych innych użytkowników sieci lub Internetu,
 - c. niepodjęmowania działań powodujących zakłócenia w pracy sieci, w Internecie lub urządzeniach innych użytkowników,
 - d. niekorzystania z usług w sposób niezgodny z zasadami współżycia społecznego,
 - e. nieprzeprowadzania jakichkolwiek przeróbek w sieci oraz przyłącza, podłączania dodatkowych odbiorników, samodzielnego montowania gniazd abonenckich i udostępniania sygnału osobom trzecim,
 - f. nierozpowszechniania publicznego programów radiowych i telewizyjnych. Abonent zobowiązuje się odbierać te programy wyłącznie do swego użytku osobistego w miejscu zamieszkania. Zakres użytku osobistego obejmuje krąg osób pozostających w związku osobistym. Cały program jak i poszczególne audycje wchodzące w skład programu są chronione prawem autorskim. Abonent nie ma prawa kopiowania lub udostępnienia w jakiegokolwiek formie programów jak też audycji składających się na ten program lub sygnału tego programu na użytek osób trzecich. Ponadto abonent nie ma prawa pobierania opłat za oglądanie programów lub jego poszczególnych audycji.
2. Abonent ponosi odpowiedzialność za szkodę poniesioną przez Operatora wskutek naruszenia przez Abonenta warunków Regulaminu, Umowy lub obowiązujących w tym zakresie przepisów prawa.
3. W przypadku stwierdzenia działań lub ingerencji mogących naruszać bezpieczeństwo lub integralność Sieci lub Usług Operator uprawniony jest do:
 - a. zawiadomienia właściwych służb, w trybie przewidzianym prawem, o takich naruszeniach oraz przekazania danych osoby, która dopuściła się takich naruszeń;
 - b. eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu sieci lub usług;
 - c. przerwania lub ograniczenia świadczenia usługi telekomunikacyjnej na zakończeniu sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu sieci usług.
4. Operator udostępnia informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych na swojej stronie internetowej poprzez wskazanie linku do strony internetowej Urzędu Komunikacji Elektronicznej: <https://cik.uke.gov.pl/uslugi-teleko/poradniki/pliki-do-pobrania/>
5. Operator zobowiązany jest do zapewnienia Abonentom nieodpłatnego usuwania awarii, a także świadczenia usług serwisowych. Operator w ramach obsługi serwisowej zobowiązuje się do:
 - a. wykonania instalacji przyłącza i jego uruchomienia,
 - b. bezpłatnego okresowego przeglądu stanu technicznego przyłącza oraz sprawdzania parametrów sieci poprzez bieżące, cykliczne ich pomiary, eliminowanie usterek,
 - c. technicznej pomocy, po zgłoszeniu przez Abonenta awarii, obejmującej w szczególności:
 - 1) bezpłatne eliminowanie usterek i nieprawidłowości w pracy Sieci,
 - 2) zapewnienia, w miarę możliwości technicznych poprawnego działania usługi,
 - 3) bezpłatne sprawdzenie przyłącza istniejącego w lokalu celem adaptacji do świadczenia usługi,
 - 4) usuwanie usterek występujących u pojedynczych Abonentów w terminie nie dłuższym niż 3 dni od daty zgłoszenia. Za dni robocze przyjmuje się dni od poniedziałku do piątku (z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy) w godzinach od 10 do 18, o ile Abonent nie ustali innego terminu.
 - 5) usuwanie usterek obejmujących swoim zasięgiem nie mniej niż jeden budynek, w czasie 24 godzin roboczych od momentu zgłoszenia.

- d. W zakresie obsługi awarii oraz w celu uzyskania informacji o ofercie z Operatorem można skontaktować się osobiście w Biurze Obsługi Abonenta w godzinach pracy biura, lub telefonicznie pod numerami telefonu:
 - 1) w przypadku awarii 501 076 371;
 - 2) w celu uzyskania informacji o cennikach, ofercie Operatora w godzinach pracy biura Operatora pod numerem 42 611 81 67.
- e. W ramach obsługi Operator zapewnia:
 - 1) telefoniczną obsługę Abonenta,
 - 2) usuwanie Awarii
 - 3) uzyskanie informacji o cennikach i ofercie Operatora.
6. Za usunięcie usterek w lokalu Abonenta za które Operator nie ponosi odpowiedzialności, bądź za wezwanie służb technicznych Operatora do usunięcia usterki, która wystąpiła z winy Abonenta, pobierana jest opłata według Cenników.
7. Operator monitoruje stale jakość ruchu w Sieci, aby nie dopuszczać do przekraczania jej pojemności, przepustowości łącz oraz wydajności zastosowanych w niej urządzeń. Działania te nie mają wpływu na jakość świadczonych usług.
8. Abonent powinien zapewnić pracownikom Operatora dostęp do miejsca wystąpienia usterki, chyba że miała ona miejsce poza ich lokalem lub miejscem kontrolowanym przez Abonenta. Niezapewnienie takiego dostępu przedłuża odpowiednio terminy, określone wyżej.
9. Operator nie umożliwia wykonywania połączeń na numery alarmowe.
10. Operator podejmuje działania przewidziane w Ustawie w szczególności polegające na:
 - 1) podejmowaniu środków technicznych i organizacyjnych w celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności Sieci oraz przekazu komunikatów w związku ze świadczonymi usługami, z uwzględnieniem zapewnienia poziomu bezpieczeństwa odpowiedniego do stopnia ryzyka z zastosowaniem najnowocześniejszych dostępnych środków technicznych oraz kosztów wprowadzenia tych środków;
 - 2) 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,
 - 3) 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;
 - 4) 4) publikowaniu podjętych działań na stronie internetowej Operatora.

VI. ODPOWIEDZIALNOŚĆ OPERATORA

§18

1. W przypadku niewłaściwego dostępu do Usługi, za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi Abonentowi, na zasadach Kodeksu Cywilnego przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/15 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunku z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, jednak za okres nie dłuższy niż ostatnie 12 miesięcy.
2. Z tytułu niedotrzymania z winy Operatora:
 - a. terminu zawarcia umowy o świadczenie usługi,
 - b. określonego w umowie terminu rozpoczęcia usług,Abonentowi za każdy dzień przekroczenia terminu przysługuje od Operatora odszkodowanie w wysokości 1/30 określonej w umowie miesięcznej opłaty abonamentowej.
3. Operator ponosi odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy, w szczególności w przypadku, gdy nie został osiągnięty określony w umowie poziom jakości świadczonej usługi w zakresie określonym w Regulaminie, o ile nie przewidziano inaczej w umowie oraz ustawie.

4. Odszkodowanie będzie wypłacone Abonentowi w terminie do 30 dni od daty uznania reklamacji przez Operatora. Wypłata nastąpi, zgodnie z życzeniem Abonenta gotówką w kasie Operatora lub przelewem na konto Abonenta. Abonent może złożyć oświadczenie, że chce, aby należne mu odszkodowanie zostało zaliczone na poczet przyszłych należności.

§19

Operator nie ponosi odpowiedzialności za:

1. Zakłócenia uniemożliwiające korzystanie z Usług przez Abonenta i innych użytkowników sieci, powstałe z winy Abonenta.
2. Niewłaściwą ochronę danych w terminalu abonenckim, w szczególności za zabezpieczenia antywirusowe oraz przed ingerencją osób trzecich.
3. Niedziałanie usługi wynikłe z nieprawidłowej konfiguracji lub działania terminalu abonenckiego, uszkodzenia karty aktywacyjnej, o ile nastąpiły one z przyczyn, za które Operator nie odpowiada, lub zmiany lokalizacji urządzenia dostępowego bez zachowania trybu określonego w regulaminie.
4. Treść i zawartość danych transmitowanych przez sieć Internet, jak również za straty wynikłe z zastosowania lub niemożność zastosowania informacji lub oprogramowania uzyskanego tą drogą.
5. Wystąpienie przerw i zakłóceń powstałych wskutek wadliwego działania łącz innych operatorów lub awarii zasilania energetycznego linii kablowej zasilającej budynek.
6. Zakłócenia w nadawaniu programów wynikające z działania siły wyższej lub innych okoliczności niezależnych od operatora w szczególności zakłóceń dosyłu satelitarnego lub naziemnego, konserwacji urządzeń nadawczych operatorów retransmitowanych programów, awarii i konserwacji zasilania energetycznego w budynku w obrębie działania sieci, dewastacji urządzeń operatora przez osoby trzecie.
7. Działania łącz należących do innych operatorów sieci Internet.
8. Formy i zawartość retransmitowanych w ramach sieci kablowej programów radiowych i telewizyjnych.
9. Zaprzestania nadawania programów przez nadawców, wynikające ze zmiany parametrów nadawania, utracenia praw do reemisji i innych zdarzeń niezależnych od operatora.

VII. OPŁATY

§20

Wysokość opłat określają cenniki.

1. Wysokość opłat określają cenniki.
2. Abonent jest obowiązany do regulowania, zgodnie z cennikiem:
 - a. opłaty instalacyjnej określonej umową,
 - b. miesięcznego abonamentu, płatnego do 15 dnia każdego miesiąca,
 - c. innych opłat przewidzianych cennikami, Regulaminem i umową.
3. Obowiązek abonamentowy za pakiet świadczonych usług, rozumiejąc przez to fakt instalacji urządzenia dostępowego do usługi, powstaje od następnego miesiąca kalendarzowego.
4. Operator może naliczać w wystawianych fakturach opłaty za usługi zrealizowane w poprzednich okresach rozliczeniowych, o ile nie były one jeszcze naliczane.
5. W przypadku opóźnienia zapłaty na rzecz Operatora, Operator ma prawo wstrzymania świadczenia usługi. Operator może uzależnić przywrócenie usług od zapłaty wszystkich wymagalnych należności wynikających z umowy abonenckiej.
6. W razie stwierdzenia braku należnej opłaty, operator pisemnie wezwie Abonenta do jej zapłaty pod rygorem jednostronnego rozwiązania umowy abonenckiej bez zachowania okresu wypowiedzenia przewidzianego w Regulaminie.
7. Rozwiązanie umowy abonenckiej nie zwalnia Abonenta z obowiązku uregulowania opłat należnych do dnia jej rozwiązania.
8. Za dzień dokonania opłaty uznaje się dzień wpływu środków na konto Operatora.
9. W przypadku opóźnienia w opłatach, Operator może naliczyć odsetki ustawowe.

§21

1. Abonent wniesie opłaty na numer rachunku bankowego udostępniony przez Operatora. Numer rachunku dostępny jest na książeczkach opłat.
2. Na życzenie Abonenta Operator wystawia indywidualną fakturę VAT za usługi świadczone przez Operatora. Życzenie otrzymania indywidualnej faktury należy zgłosić w Biurze Obsługi Abonenta – tam też następuje jej odbiór.

VIII. REKLAMACJE

§22

1. Abonent może składać reklamacje z tytułu niedotrzymania terminu zawarcia umowy, niedotrzymania terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, niewykonania lub nienależytego wykonania Usług bądź nieprawidłowego obliczenia należności za Usługi:
 - a) pisemnie w Biurze Obsługi Abonenta lub za pośrednictwem poczty, na adres korespondencyjny Operatora
 - b) drogą elektroniczną na adres [adres e-mail],
 - c) ustnie – telefonicznie, pod numerem telefonu [numer telefonu] albo osobiście do protokołu w Biurze Obsługi Operatora.
 - d) za pomocą innych środków komunikacji elektronicznej udostępnionych przez Operatora, jeśli Operator umożliwia korzystanie z innego środka komunikacji.
2. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie w Biurze Obsługi Abonenta lub ustnie upoważniona osoba reprezentująca Operatora przyjmująca reklamację jest obowiązana niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej.
3. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie za pośrednictwem poczty, telefonicznie lub drogą elektroniczną, Operator jest obowiązany w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji do potwierdzenia jej przyjęcia, chyba że udzielono odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
4. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji, nazwę, adres oraz numer telefonu.
5. Reklamację należy złożyć w terminie 12 miesięcy od końca okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi komunikacji elektronicznej, 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 usługi komunikacji elektronicznej lub usługi fakultatywnego obciążania rachunku. Reklamacje złożone po upływie tego terminu pozostają bez rozpoznania.
6. Osoba dokonująca zgłoszenia reklamacji powinna w niej zawrzeć:
 - a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta;
 - b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
 - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - d) przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez Operatora lub adres miejsca zakończenia Sieci;
 - e) datę złożenia wniosku o zawarcie Umowy - w przypadku reklamacji, która dotyczy niedotrzymania z winy Operatora wyznaczonego terminu zawarcia Umowy;
 - f) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług - w przypadku reklamacji, dotyczącej terminu rozpoczęcia świadczenia Usług;
 - g) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności - w przypadku, gdy reklamujący żąda ich wypłaty;
 - h) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności;
 - i) sposób, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację
 - j)
 - k) podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

7. W przypadku gdy reklamacja złożona pisemnie w Biurze Obsługi Abonenta, ustnie do protokołu lub telefonicznie nie spełnia warunków określonych w ust. 6, upoważniona osoba reprezentująca Operatora przyjmująca reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji jest obowiązana do niezwłocznego poinformowania reklamującego o konieczności jej uzupełnienia we wskazanym terminie, nie krótszym niż 7 dni, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.
8. W przypadku gdy złożona w inny niż wskazany w ust. 7 sposób reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 6 Operator, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.
9. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego zgodnie z ust. 7 lub 8 terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
10. Złożenie reklamacji nie zwalnia z obowiązku uiszczenia Opłat za korzystanie z Usług za okresy nie objęte reklamacją.
11. Operator przy załatwianiu reklamacji obowiązany jest rozpatrzyć wyczerpująco wszelkie okoliczności, a w szczególności:
 - a) dokumenty i inne dowody przedstawione przez osobę reklamującą lub będące w posiadaniu Operatora
 - b) wyniki postępowania wyjaśniającego, przeprowadzonego przez właściwe służby techniczne Operatora
 - c) badania techniczne i obserwacje urządzeń, w sposób przewidziany dla danego rodzaju Usług.
12. Operator w terminie 30 dni od złożenia reklamacji udziela odpowiedzi na reklamację. W przypadku nieudzielenia odpowiedzi na reklamację w tym terminie, reklamację uznaje się za uwzględnioną. 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, albo informację, o zaliczeniu jej na poczet przyszłych opłat, jedynie po uprzednim wyrażeniu zgody na takie rozwiązanie przez Abonenta;
 - 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. 383 i 384 ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. - Prawo komunikacji elektronicznej (Dz. U. poz. 1221).
 - g) podpis upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
13. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
 - a) dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
 - b) zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą, gdy odpowiedź jest udzielana w formie pisemnej.
14. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji do rozpoznania oraz odpowiedź na reklamację następują w formie pisemnej, z tym zastrzeżeniem, że Operator może dokonać tych czynności za pośrednictwem poczty elektronicznej, o ile uzyskał zgodę Abonenta (wyrażoną w Umowie, reklamacji lub osobnym oświadczeniu), a także bez konieczności uzyskania zgody Abonenta, jeśli złożył on reklamację za pośrednictwem poczty elektronicznej. Operator dokonuje potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej, a jeśli Abonent nie wskazał adresu – na adres, z którego reklamacja została wysłana.

15. W przypadku, kiedy przedmiotem reklamacji jest niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi lub nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczonej Usługi, wraz z wniesieniem reklamacji obowiązek zapłaty kwestionowanej kwoty zostaje zawieszony do czasu rozpatrzenia reklamacji.
16. W przypadku negatywnego rozpatrzenia reklamacji, kwestionowana kwota powinna być zapłacona w terminie 14 dni od daty doręczenia Abonentowi odpowiedzi na reklamację.
17. Odszkodowania i zwroty - W przypadku uznania reklamacji, Operator zobowiązuje się do wypłaty odszkodowania lub dokonania odpowiednich korekt w należnościach zgodnie z żądaniami Abonenta. Zwroty zostaną dokonane w formie określonej przez Abonenta, nie później niż w terminie 14 dni od dnia uznania reklamacji.
18. Abonent ma prawo skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym lub w przypadku, gdy reklamujący jest osobą fizyczną, która zawarła Umowę w celu niezwiązanym bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową, ma ona prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu mediacyjnym prowadzonym przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej lub przed Stałym Polubownym Sądem Konsumenckim przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

IX. POSTANOWIENIA SZCZEGÓŁOWE DOTYCZĄCE USŁUGI INTERNETOWEJ

§23

1. Abonent jest zobowiązany do zainstalowania w Terminalu abonenckim określonej przez Operatora karty sieciowej z portem umożliwiającym podłączenie do Urządzenia dostępowego,
2. Operator jest obowiązany dostarczyć Abonentowi wszelkie informacje, niezbędne do skonfigurowania Terminala abonenckiego.
3. Operator zaleca Abonentowi zainstalowanie w Terminalu abonenckim oprogramowania antywirusowego i dokonywania okresowej kontroli antywirusowej wszelkich danych, znajdujących się w pamięci Terminala abonenckiego, jak również kontrolowania pod tym kątem wszelkich danych, uzyskanych za pomocą Sieci Operatora lub innych źródeł.
4. Operator ma prawo do odłączenia Urządzenia dostępowego w wyniku wykrycia na Terminalu abonenckim złośliwego oprogramowania mogącego powodować zakłócenia w pracy Sieci Operatora lub użytkowników Sieci Operatora bądź sieci Internet. Ponowne podłączenie Urządzenia dostępowego może nastąpić po usunięciu przez Abonenta złośliwego oprogramowania powodującego zagrożenie. Odłączenie takie nie może być podstawą do uzyskania obniżki w abonamencie lub dochodzenia innych roszczeń w stosunku do Operatora.

X. POSTANOWIENIA SZCZEGÓŁOWE DOTYCZĄCE TELEWIZJI KABLOWEJ

§24

1. Operator może wprowadzić zmiany do zawartości programowej Pakietu, według zasad określonych w Umowie dla trybu zmian warunków Umowy. Informacja o zmianach przekazywana jest – poza powiadomieniami w trybie wskazanym w Umowie - także w komunikacie na kanale informacyjnym Operatora.
2. Operator może dokonywać zmian określonych w ust. 1 z ważnych przyczyn prawnych, technicznych, organizacyjnych. W szczególności zalicza się do nich: utratę uprawnień do reemisji, zaprzestania nadawania Programów przez nadawcę, zmianę satelity nadawania, zmianę systemu nadawania. Jeżeli zmiana w Pakiecie polegająca na zastąpieniu Programu przez inny Program lub na zmniejszeniu liczby Programów dotyczy wyłącznie telewizyjnej usługi dodatkowej, prawo Abonenta do rozwiązania Umowy ogranicza się do tej usługi dodatkowej.
3. Zmiany częstotliwości nadawania programu nie stanowi zmiany Umowy. O zmianie takiej Operator powiadomi Abonenta w komunikacie na kanale informacyjnym Operatora
4. Abonent dokonuje dostrojenia programów radiowych i telewizyjnych we własnym zakresie.

XI. Uprawnienie do zachowania ciągłości świadczenia usługi dostępu do Internetu

§25

1. Abonent ma prawo do zachowania ciągłości świadczenia usługi dostępu do Internetu w przypadku zmiany dostawcy tej usługi, chyba że nie jest to technicznie wykonalne.

2. Nowy dostawca usługi dostępu do Internetu rozpoczyna świadczenie tej usługi w uzgodnionym z Abonentem terminie określonym w umowie o świadczenie usług komunikacji elektronicznej.
3. Abonent, żądając zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu może wypowiedzieć umowę z Operatorem, bez zachowania terminów wypowiedzenia określonych w rozwiązywanej umowie. W takim przypadku Abonent jest obowiązany do uiszczenia opłaty Operatorowi w wysokości nieprzekraczającej opłaty abonamentowej za okres wypowiedzenia, nie wyższej jednak niż opłata abonamentowa za jeden okres rozliczeniowy, powiększonej o odszkodowanie, o którym mowa w art. 304 ust. 1 ustawy Prawo komunikacji elektronicznej.
4. W celu zachowania ciągłości świadczenia usługi dostępu do Internetu Abonent składa Operatorowi wniosek o zachowanie ciągłości świadczenia usługi dostępu do Internetu.
5. We wniosku, o którym mowa w ust.4 Abonent określa tryb zmiany Operatora:
 - a. z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z Operatorem,
 - b. bez zachowania okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z Operatorem, ze wskazaniem konkretnego terminu przeniesienia.
6. Wypowiedzenie umowy z Operatorem staje się skuteczne z chwilą rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi dostępu do Internetu.
7. W przypadku gdy rozpoczęcie świadczenia usług przez nowego dostawcę usługi dostępu do Internetu nie nastąpiło w terminie, o którym mowa w ust. 2, Operator kontynuuje świadczenie usługi na dotychczasowych warunkach do czasu rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi dostępu do Internetu.
8. Jeżeli rozpoczęcie świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi dostępu do Internetu nie nastąpiło w terminie 30 dni od terminu, o którym mowa w ust. 2:
 - a. wypowiedzenie umowy z Operatorem ze względu na brak przeciwnego oświadczenia abonenta staje się bezskuteczne,
 - b. umowę z nowym dostawcą usługi dostępu do Internetu uważa się za niezawartą - o czym dotychczasowy dostawca usługi informuje Abonenta.

XII. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§25

W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie stosuje się przepisy Kodeksu Cywilnego oraz przepisy ustaw szczególnych.

§26

Regulamin wchodzi w życie z dniem 10 listopada 2024 r.

Załącznik do regulaminu

Wzór formularza odstąpienia od umowy

Adresat: Stowarzyszenie Telewizji Kablowej "TV SAT Teofilów C", Łódź, ul. Rydzowa 5.

Ja (imię i nazwisko)

Zamieszkały/a (adres zamieszkania)

korzystający z usługi STK TV-SAT TEOFILÓW C w lokalu:

numer bloku

numer mieszkania

Informuję o moim odstąpieniu od umowy świadczenia usługi/lub usług

Umowa o usługę została zawarta w dniu

Imię i nazwisko Abonenta

Podpis Abonenta

Data