REGULAMIN
ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH
PRZEZ
TELEWIZJĘ KABLOWĄ STRZEBIELINO

1. DEFINICJE

W treści niniejszego Regulaminu użyte w nim określenia będą miały następujące znaczenia:
ABONENT – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna, nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła z Dostawcą Usług pisemną Umowę.
AKTYWACJA – uzyskanie dostępu do Sieci z wykorzystaniem Przyłącza, skutkujące dostarczeniem sygnału do Przyłącza, podlegające opłacie zgodnie z Cennikiem.
AWARIA – czasowy brak możliwości korzystania z Usługi na danym obszarze, spowodowany wadliwą pracą Sieci Telekomunikacyjnej, w tym także pogorszenie jakości sygnału, utrudniające lub uniemożliwiające korzystanie z Usługi.
BIURO OBSŁUGI ABONENTA – lokal, w którym Dostawca Usług lub przedsiębiorca z nim powiązany wykonuje czynności związane z obsługą Abonentów.
CENNIK USŁUG – wykaz usług wraz z zestawieniem rodzaju i wysokości opłat.
DEKODER TELEWIZJI CYFROWEJ – Urządzenie Abonenckie, służące do odbioru sygnałów cyfrowych przesyłanych przez Sieć Telekomunikacyjną, umożliwiające korzystanie z Usługi w zakresie telewizji cyfrowej i Programów Premium.
DOSTAWCA USŁUG – TELEWIZJA KABLOWA STRZEBIELINO, ul. Handlowa 4, 84-220 Strzebielino Osiedle, działająca i świadcząca Usługi Telekomunikacyjne.
GNIAZDO ABONENCKIE – zakończenie Sieci Telekomunikacyjnej w Lokalu Abonenta, umożliwiające korzystanie z Usług Telekomunikacyjnych świadczonych przez Dostawcę Usług.
INSTALACJA – wykonanie Przyłącza w lokalu Abonenta, w celu zapewnienia dostępu do Sieci Telekomunikacyjnej Dostawcy Usług, podlegające opłacie zgodnie z Cennikiem.
KARTA DOSTĘPU WARUNKOWEGO – Urządzenie Abonenckie, pozwalające na Aktywację Usługi Telewizji Cyfrowej dostarczanej poprzez Dekoder Telewizji Cyfrowej w tym Programów Premium.
LOKAL ABONENTA – pomieszczenia mieszkalne lub użytkowe, będące w dyspozycji Abonenta na podstawie przysługującego mu tytułu prawnego.
OFERTA USŁUG – zestawienie usług, cen i warunków ich świadczenia dostępne w Biurze Obsługi Abonenta.
OKRES ROZLICZENIOWY – okres, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Dostawcy Usług z tytułu świadczenia Usług, rozpoczynający się i kończący we wskazanych przez Dostawcę Usług dniach i miesiącach. O ile nie wskazano inaczej, okres rozliczeniowy wynosi 1 miesiąc kalendarzowy. Usługi rozliczane są poczynając od pierwszego dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym Usługa została wykonana.
OPŁATA ABONAMENTOWA – miesięczna opłata uiszczana przez Abonenta należna Dostawcy Usług, której wysokość naliczana jest stosownie do zakresu i warunków świadczonej Usługi, zgodnie z Cennikiem.
OPŁATY ZA USŁUGI (USŁUGI SERWISOWE) – opłaty uiszczane przez Abonenta za czynności zlecone Dostawcy Usług, niezwiązane bezpośrednio z dostarczaniem Usług telekomunikacyjnych, a dotyczące urządzeń odbiorczych Abonenta (np.: strojenie odbiornika telewizyjnego, konfiguracja sprzętu IT, podłączanie innych urządzeń, itp.), wykonywane na odrębne zlecenie Abonenta, za opłatą przewidzianą w Cenniku.
OPŁATA ZA BEZPODSTAWNE WEZWANIE DOSTAWCY USŁUG – opłata naliczana Abonentowi zgodnie z Cennikiem w przypadku kwestionowania przez Abonenta jakości usług, świadczonych przez Dostawcę Usług, i nie potwierdzenia przez Dostawcę Usług bezpośrednio u Abonenta wadliwego świadczenia usług, a przyczyna nienależytej jakości Usługi leży wyłącznie po stronie Abonenta (np.: niewłaściwe działanie sprzętu Abonenta, instalacji elektrycznej, itp.).
PROGRAM/Y PREMIUM – program/y dodatkowo płatny/e, rozprowadzany/e integralnie z Programami Telewizyjnymi, dostępny dla Abonentów zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
PRZEDSTAWICIEL DOSTAWCY USŁUG – osoba występująca w imieniu Dostawcy Usług, posiadająca identyfikator i upoważnienie do wykonywania stosownych czynności.
PRZYŁĄCZE – część Sieci Telekomunikacyjnej wraz z Urządzeniem Abonenckim, umiejscowiona w Lokalu Abonenta, stanowiąca własność Dostawcy Usług.
SIEĆ TELEKOMUNIKACYJNA (SIEĆ) – zespół urządzeń i linii telekomunikacyjnych, służących m.in. do świadczenia Usługi.
SPRZĘT ODBIORCZY – urządzenie końcowe, będące własnością Abonenta, służące do odbioru sygnału (tj. telewizyjnego, Internetowego, telefonicznego) dostarczanego przez Dostawcę Usług za pomocą Sieci telekomunikacyjnej oraz Urządzenia Abonenckiego, np. odbiornik telewizyjny, radiowy, aparat telefoniczny, komputer. Sprzęt ten powinien spełniać wymagania dotyczące kompatybilności elektromagnetycznej, w zakresie wynikającym z przeznaczenia, oraz inne wymagania określone przez obowiązujące normy i przepisy, a w szczególności posiadać certyfikat zgodności lub znak zgodności urządzenia z zasadniczymi wymaganiami, wydane przez uprawniony organ, certyfikat zgodności lub znak zgodności urządzenia z zasadniczymi wymaganiami, wydane przez uprawniony organ innego państwa, uznany przez polski organ właściwy w sprawach certyfikacji lub deklarację zgodności urządzenia z zasadniczymi wymaganiami, wydaną przez producenta albo jego przedstawiciela.
STRONA WWW – serwis internetowy **www.tks.net.pl**, obejmujący informacje o świadczonych usługach, zakresie usług, cenach, usługach dodatkowych i dostępności Usług.
UMOWA ABONENCKA (UMOWA) – pisemne, zgodne oświadczenie woli Abonenta oraz Dostawcy Usług na mocy, którego Dostawca Usług zapewnia Abonentowi odpłatne świadczenie Usług/i.
URZĄDZENIE ABONENCKIE – urządzenie telekomunikacyjne, będące własnością Dostawcy Usług, niezbędne do dostarczenia Usługi lub Usług Dodatkowych, np. modem kablowy, terminal multimedialny, dekoder (w tym dekoder Programu Premium z Kartą Dostępu Warunkowego, Dekoder Telewizji Cyfrowej z Kartą Dostępu Warunkowego), nowe bądź używane. Informacja o stosowanych przez Dostawcę Usług Urządzeniach Abonenckich (typie urządzenia, producencie, możliwości jego samoinstalacji, stosowanych sposobach kodowania sygnału, itp.) dostępna jest na Stronie-www.tks.net.pl.
USŁUGI – wszelkie Usługi dostarczane przez Dostawcę Usług (tj. dostęp do Internetu, telewizja analogowa i cyfrowa, telefon), dostępne w ramach istniejących możliwości technicznych.
USŁUGI DODATKOWE – usługi świadczone nieodpłatnie lub odpłatnie (np.: usługi interaktywne, Internet na żądanie, zwiększenie transferu danych w usłudze internetowej, faktura elektroniczna) przez Dostawcę Usług na rzecz Abonenta, powiązane z Usługą, wymienione w Cenniku oraz usługi interaktywne i inne usługi świadczone drogą elektroniczną, w rozumieniu przepisów regulujących świadczenie usług drogą elektroniczną (zgodnie z ustawą z dnia 18.07.2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, Dz.U. 144 poz. 1204, z późniejszymi zmianami), usługi nieobjęte niniejszym Regulaminem, nieodpłatne lub dodatkowo płatne zgodnie z Cennikiem, wprowadzone przez Dostawcę Usług czasowo lub stale, będące zmianą, rozszerzeniem charakteru świadczonej Usługi lub uzupełnieniem świadczonej Usługi, której zakres określony będzie w Warunkach Świadczenia Usług. Informacja o warunkach tych usług oraz cena dostępne będą z chwilą wprowadzenia na Stronie www.tks.net.pl, i w Biurze Obsługi Abonenta.
WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG – dodatkowe, uzupełniające warunki świadczenia czasowo lub stale Usług Dodatkowych oraz usług interaktywnych, będących usługami świadczonymi drogą elektroniczną, w rozumieniu przepisów regulujących świadczenie usług drogą elektroniczną (zgodnie z ustawą z dnia 18.07.2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, Dz.U. 144 poz. 1204, z późniejszymi zmianami), zatwierdzone w formie odrębnych regulaminów, dostępne na Stronie www.tks.net.pl, i w Biurze Obsługi Abonenta. W przypadku usług interaktywnych świadczonych drogą elektroniczną regulaminy takie będą miały charakter regulaminów, w rozumieniu przepisów ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną z dnia 18.07.2002 r., Dz.U. 144 poz. 1204, z późniejszymi zmianami.
ZAWIESZENIE WYKONANIA USŁUGI – czasowe zaprzestanie świadczenia Usługi lub jej części, w szczególności Usług Dodatkowych, z jednoczesną rezerwacją na rzecz Abonenta zasobów sieciowych niezbędnych dla jej realizacji.

2. WARUNKI ZAWARCIA UMOWY, PROMOCJE

2.1. Przez zawarcie Umowy Dostawca Usług zobowiązuje się świadczyć Usługę za pośrednictwem Sieci Telekomunikacyjnej zgodnie z Umową i Regulaminem, a Abonent zobowiązuje się do terminowego regulowania płatności oraz do przestrzegania postanowień Umowy i Regulaminu.
2.2. Umowa zostaje zawarta w formie pisemnej, po spełnieniu przez Abonenta wymogów zawartych w Regulaminie.
2.3. Dostawca Usług zawiera Umowy lub aneksy do Umowy w Biurze Obsługi Abonenta.
2.4. W przypadku zawarcia lub zmiany Umowy, i o ile nie stoją temu na przeszkodzie możliwości techniczne i podane zostały wszystkie dane niezbędne do zawarcia Umowy, zgodnie z pkt. 2.13., oraz nie zachodzą przesłanki do odmowy świadczenia Usług, określone w pkt. 2.7., Umowa Abonencka, Regulamin, Cennik i Urządzenia Abonenckie, niezbędne do świadczenia Usługi, zostaną niezwłocznie dostarczone Abonentowi przez Dostawcę Usług.
2.5. Abonent może odstąpić od Umowy bez podania przyczyn, w terminie 7 dni od jej podpisania, składając stosowne pisemne oświadczenie w Biurze Obsługi Abonenta na adres siedziby Dostawcy Usług. Odstąpienie od Umowy w wyżej opisany sposób powoduje taki skutek, jakby Umowa nie została zawarta. Abonent jest zobowiązany do zwrotu Urządzeń Abonenckich oraz poniesienia kosztów Instalacji Przyłącza, zgodnie z Cennikiem. W przypadku zmiany Usługi Abonent zostanie powiadomiony drogą elektroniczną o zakresie zmiany Usługi, terminie rozpoczęcia świadczenia zmienionej Usługi oraz cenie Usługi i dodatkowych kosztach związanych ze zmianą, wraz z pouczeniem o możliwości odstąpienia od zmiany Usługi, w terminie 7 dni od daty zawiadomienia. Do zachowania tego terminu wystarczy pisemne oświadczenie złożone przez Abonenta przed jego upływem w Biurze Obsługi Abonenta Dostawcy Usług.
2.6. Jeżeli w Umowie nie postanowiono inaczej, Umowa jest zawarta na czas nieokreślony.
2.7. Dostawca Usług zastrzega sobie prawo do:
A. odmowy zawarcia Umowy z osobami:
a. które przed podpisaniem Umowy nie spełniły warunków określonych Regulaminem,
b. które przy zawieraniu Umowy posługują się dokumentami zniszczonymi lub – zdaniem Dostawcy Usług – budzącymi wątpliwości co do ich autentyczności lub kompletności,
c. które zalegają z jakimikolwiek płatnościami/opłacają nieregularnie lub w niepełnej wysokości w stosunku do Dostawcy Usług lub z takimi opłatami zalega współmałżonek, pozostający we wspólności ustawowej małżeńskiej, albo osoba faktycznie zamieszkująca w Lokalu Abonenta,
d. z którymi Dostawca Usług rozwiązał Umowę w związku z naruszeniem jej postanowień bądź nieprzestrzeganiem postanowień Regulaminu,
e. co do których dokonano negatywnej oceny wiarygodności płatniczej, na podstawie informacji udostępnionych przez BIK / KRD / BIG.
B. zmiany warunków w zakresie zwiększenia zawartości Usługi, zmiany pakietu lub świadczenia Usług, dotychczas nieobjętych Umową, z osobami:
a. które zalegają z jakimikolwiek płatnościami/opłacają nieregularnie lub w niepełnej wysokości w stosunku do Dostawcy Usług lub z takimi opłatami zalega współmałżonek, pozostający we wspólności ustawowej małżeńskiej,
b. faktycznie zamieszkującymi w Lokalu Abonenta, które zalegają z jakimikolwiek płatnościami/opłacają nieregularnie lub w niepełnej wysokości w stosunku do Dostawcy Usług,
c. co do których dokonano negatywnej oceny wiarygodności płatniczej, na podstawie informacji udostępnionych przez BIK / KRD / BIG, po zawarciu Umowy o świadczenie Usług telekomunikacyjnych z Dostawcą Usług.
2.8. Dostawca Usług zastrzega sobie również prawo do odmowy zawarcia Umowy lub zmiany jej warunków, w przypadku braku możliwości technicznych lub nieracjonalności ekonomicznej zawarcia lub zmiany warunków świadczonej Usługi Telekomunikacyjnej, oraz w przypadku, gdyby zawarcie takiej Umowy naruszało obowiązujące przepisy prawa lub warunki Umów zawartych z nadawcami programów radiowych i telewizyjnych.
2.9. Umowę zawiera Dostawca Usług lub osoba przez niego upoważniona, przy czym umocowanie do działania winno być wykazane stosownym dokumentem.
2.10. Abonent zawiera Umowę osobiście lub przez pełnomocnika, przy czym pełnomocnictwo winno być udzielone pod rygorem nieważności na piśmie. Podpis mocodawcy może uwierzytelnić upoważniony pracownik Dostawcy Usług.
2.11. Abonent, będący osobą prawną lub jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej, zawiera Umowę przez osoby upoważnione do jego reprezentowania, przy czym umocowanie do działania winno być wykazane stosownym dokumentem, w szczególności odpisem ze stosownego rejestru.
2.12. Przy zawieraniu Umowy z Abonentem będącym osobą fizyczną, Abonent powinien uwiarygodnić swoją tożsamość w oparciu o dokument tożsamości (dowód osobisty, paszport)
2.13. Przy zawieraniu Umowy Abonent winien udostępnić i udokumentować następujące dane: imię/imiona, nazwisko/nazwiska, adres zamieszkania/adres do korespondencji, telefon kontaktowy, nr PESEL, nr NIP oraz posiadanie tytułu prawnego do lokalu, w którym ma być zainstalowane Przyłącze (np. przydział lokalu, odpis z księgi wieczystej, umowę najmu itp.), a osoba prawna/jednostka organizacyjna firma / przedsiębiorca, odpis z rejestru, nr NIP, REGON oraz posiadanie tytułu prawnego do lokalu, w którym ma być zainstalowane Przyłącze (np. przydział lokalu, odpis z księgi wieczystej, umowę najmu itp.).
2.14. Dostawcy Usług przysługuje prawo do wprowadzania promocji, obowiązujących w terminach i na obszarach przez siebie ustalonych. Szczegółowe warunki promocji, w tym zasady naliczania Opłat, określa każdorazowo regulamin promocji, dostępny w Biurze Obsługi Abonenta.
2.15. W przypadku, gdy promocja przewiduje przyznanie Abonentowi upustu w związku z zawieraną Umową Abonencką, Dostawcy Usług przysługuje roszczenie odszkodowawcze z tytułu rozwiązania Umowy przez Abonenta, przed upływem okresu na który była zawarta. Odszkodowanie to nie może przekroczyć wartości upustu przyznanego Abonentowi przy zawarciu Umowy, pomniejszonego o proporcjonalną wartość upustu za okres od dnia zawarcia umowy do dnia jej rozwiązania.
2.16. Dostawca Usług zobowiązuje się świadczyć Usługi niezwłocznie po zawarciu Umowy, stosownie do posiadanych możliwości technicznych, przy czym rozpoczęcie świadczenia Usługi winno nastąpić w terminie nie dłuższym niż 30 dni od zawarcia umowy.

3. WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG

3.1. Dostawca Usług zapewnia zgodne z obowiązującymi w Polsce normami parametry sygnału telekomunikacyjnego dostarczanego do Gniazda Abonenckiego.
3.2. Z dniem rozpoczęcia świadczenia Usługi Abonent uprawniony jest do korzystania z Usługi w zakresie i na warunkach zgodnych z Umową Abonencką, Regulaminem, Cennikiem i przepisami prawa.
3.3. Informacje dotyczące działania Sieci Telekomunikacyjnej będą przekazywane Abonentom przez informacyjny kanał planszowy, emitowany przez Dostawcę Usług, niezależnie od innych form powiadamiania przewidzianych Umową i niniejszym Regulaminem.
3.4. Dostawca Usług może świadczyć usługi interaktywne. Korzystanie z usług interaktywnych następuje przy użyciu Dekodera Telewizji Cyfrowej bądź innego Urządzenia Abonenckiego, oraz urządzenia dostarczonego Abonentowi przez Dostawcę Usług.
3.5. Usługi interaktywne mogą mieć charakter odpłatny lub nieodpłatny.
3.6.Adres konta poczty elektronicznej wskazane przez Abonenta w Umowie, stanowi obowiązujący adres dla przesyłania przez Dostawcę Usług komunikatów, wiążących się z jego działalnością.

3.7. Abonent może składać wnioski w sprawie:
a. instalacji dodatkowego Przyłącza (związana jest z płatnością według obowiązującego Cennika),
b. przeniesienia Przyłącza,
c. ponownej Aktywacji Przyłącza (Włączenia Sygnału),
d. rozszerzenia zakresu świadczenia Usług,
e. zmiany zakresu Usług,
f. czasowego zawieszenia świadczenia Usługi, na okres nie przekraczający jednego miesiąca, ze skutkiem od pierwszego dnia następnego miesiąca. Wysokość opłat za powyższe dodatkowe czynności określa Cennik.
g. Wnioski należy składać na piśmie i osobiście w Biurze Obsługi Abonenta.
3.8. Wniosek, o którym mowa w pkt. 3.7.e., został złożony w Biurze Obsługi Abonenta – i o ile nie stoją temu na przeszkodzie możliwości techniczne oraz nie zachodzą przesłanki do odmowy określone w pkt. 2.7. – zmiana warunków świadczenia Usług następuje z chwilą rozpoczęcia świadczenia Usług w zmienionym zakresie, chyba że Abonent odstąpi od zmiany Usługi w trybie przewidzianym w pkt. 2.5. Powiadomienie Abonenta o zmianie warunków świadczenia Usług nastąpi drogą elektroniczną, wraz z pouczeniem o prawie odstąpienia od zmiany, na zasadzie określonej w pkt. 2.5. Zmiana zakresu Usług w sposób opisany wyżej dotyczy tylko zmian zakresu Usług już świadczonych.
3.9. Abonentowi przysługuje prawo do zmiany zakresu Usług po złożeniu – do 20. dnia miesiąca, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego – wniosku, o którym mowa w pkt. 3.7. Regulaminu. Każdorazowa zmiana zakresu Usług będzie powodowała zmianę Opłaty Abonamentowej oraz konieczność wniesienia opłaty określonej w Cenniku.
3.10. Abonent jest zobowiązany do:
a. udostępnienia – na żądanie Dostawcy Usług – Lokalu w zakresie, jaki jest niezbędny do kontroli stanu technicznego i funkcjonowania Przyłącza lub wymiany Urządzenia Abonenckiego, wynikającej w szczególności ze zmiany technologii świadczenia Usługi lub sposobu kodowania Programów. Działania takie mogą być podejmowane tylko w sposób nieuciążliwy dla Abonenta (z wyłączeniem godzin nocnych). Osoby przeprowadzające kontrolę zobowiązane są – na żądanie Abonenta – okazać pisemne umocowanie do dokonania czynności określonych wyżej.
b. używania Sprzętu Odbiorczego zgodnego z obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa.
3.11. Naruszeniem Regulaminu przez Abonenta jest:
a. dołączanie do Sieci urządzeń telekomunikacyjnych, nie spełniających wymagań określonych przez obowiązujące przepisy prawa, lub urządzeń nie przeznaczonych do dołączania do sieci telekomunikacyjnej,
b. dołączanie do Sieci urządzeń telekomunikacyjnych w punktach nie będących jej zakończeniem,
c. korzystanie z sieci w sposób niezgodny z jej przeznaczeniem i mogący powodować zakłócenia w jej działaniu lub mający negatywne konsekwencje dla innych użytkowników w tym router-ów,
d. samowolna ingerencja ze strony Abonenta w Przyłącze, jego uszkodzenie lub nieuprawniona rozbudowa,
e. udostępnienie Przyłącza, Urządzenia Abonenckiego lub sygnału choćby nieumyślnie, osobom trzecim bez zgody Dostawcy Usług, w tym: podłączenie dodatkowego urządzenia do Przyłącza lub umożliwienie korzystania z Usługi za pomocą Sieci poza Lokalem Abonenta w tym router-ów ,
f. dokonywanie jakichkolwiek zmian technicznych (programowych lub sprzętowych) w udostępnionym Urządzeniu Abonenckim, w tym także używanie niezgodnie z przeznaczeniem, łamanie zabezpieczeń, przerabianie oraz kopiowanie Kart/y Dostępu Warunkowego i innych Urządzeń Abonenckich,
g. podłączenie nieautoryzowanego Urządzenia Abonenckiego lub dodatkowego sprzętu odbiorczego bez wykupienia przez Abonenta stosownej Usługi Dodatkowej, określonej w aktualnym Cenniku Dostawcy Usług.
3.12. Naruszenie postanowień pkt. 3.10. i 3.11. może skutkować:
a. zawieszeniem dostarczania Usług lub Usług Dodatkowych,
b. zablokowaniem dostępu do Usług i rozwiązaniem Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia.
W przypadku naruszeń Regulaminu przez Abonenta, mogących skutkować po stronie Dostawcy Usług wyrządzeniem znacznej szkody lub/i powodujących znaczne utrudnienia w korzystaniu z Usług innym Abonentom Dostawcy Usług, Dostawca Usług może zastosować sankcje opisane w punkcie a i b bez wcześniejszego wezwania Abonenta do zaniechania naruszeń, informując go jednocześnie w formie pisemnej o przyczynie zaprzestania świadczenia Usług, określonych powyżej w pkt. a i b. W przypadku naruszenia Regulaminu przez Abonenta w innym zakresie niż wskazany wyżej (niewyrządzającym szkody/nieutrudniającym korzystania), Abonent wzywany będzie na piśmie oraz na adres poczty elektronicznej, (jeżeli taką przyjęto formę kontaktu) do niezwłocznego zaprzestania działań niezgodnych z Regulaminem w terminie nie dłuższym niż 3 dni robocze, z zagrożeniem, iż niezachowanie się do niniejszego wezwania skutkować będzie zastosowaniem sankcji przewidzianych w punkcie a i b.
3.13. Wykonanie przez Dostawcę Usług sankcji, o których mowa w pkt. 3.12. Regulaminu, nie uchybia obowiązkowi uiszczania Opłaty Abonamentowej za okres do dnia rozwiązania Umowy oraz kary umownej z tytułu naruszenia Regulaminu, określonej w Cenniku. Dostawca Usług może domagać się ponadto zwrotu kosztów przywrócenia Przyłącza do stanu poprzedniego lub odszkodowania z tytułu zniszczenia Przyłącza.

4. USŁUGA TELEWIZYJNA ANALOGOWA I CYFROWA, W TYM PROGRAMY PREMIUM
4.1. Abonent jest uprawniony do korzystania z Usługi, w tym do kopiowania Programów Telewizyjnych i Programu Premium, wyłącznie do własnego użytku osobistego, niemającego charakteru zarobkowego, bez prawa dalszego rozpowszechniania i udostępniania.
4.2. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za treść, charakter i formę Programów oraz techniczne zmiany systemów nadawania, w wyniku, których doszłoby do braku odbioru sygnału telewizyjnego i radiowego lub zmiany jego zasięgu oraz zaprzestanie nadawania programów telewizyjnych i radiowych przez nadawców.
4.3. Dostawcy Usług przysługuje prawo do modyfikacji zakresu Usług, na które została zawarta Umowa przez:
a. wprowadzenie nowego Programu,
b. zastępowanie Programu/ów przez inne Programy w celu zapewnienia ilości Programów.
Taka modyfikacja może nastąpić z ważnych przyczyn. Za ważną przyczynę uważa się w szczególności:
• zaprzestanie nadawania Programu przez nadawcę,
• rozwiązanie lub wygaśnięcie umowy zawartej pomiędzy Dostawcą Usług a nadawcą,
• niemożność rozprowadzania Programu/ów ze względów technicznych, ekonomicznych, organizacyjnych lub prawnych.
Dostawca Usług będzie informował o zmianie lub modyfikacji zakresu Usług opisanych w pkt. 4.3. przed wprowadzeniem zmian i bez zwłoki po ich wprowadzeniu.
4.4. W sprawie powiadomienia Abonenta o modyfikacji przed wprowadzeniem Usługi lub po jej wprowadzeniu stosuje się odpowiednio postanowienia pkt. 4.3., przy czym dla pkt. 4.3.b. powiadomienie następować będzie również w formie pisemnej na adres poczty elektronicznej wraz z pouczeniem o przysługującym Abonentowi prawie do odstąpienia od Umowy na zasadach określonych w pkt. 4.6.
4.5. Dostawca Usług zastrzega sobie prawo do rozprowadzania całości lub części Programów w formie cyfrowej lub w formie analogowej. Szczegółowe parametry rozprowadzanych Programów określa Oferta Usług.
4.6. W przypadku, o którym mowa w pkt. 4.3.b., Abonent uprawniony będzie do rozwiązania Umowy, pod warunkiem doręczenia Dostawcy Usług oświadczenia w tym zakresie w formie pisemnej, w terminie 30 dni od dnia powiadomienia lub o zmianie bądź modyfikacji Usług, o którym mowa w pkt. 4.4. poprzez informacyjny kanał planszowy Dostawcy Usług.
a. Rozwiązanie Umowy następować będzie z końcem miesiąca następującego po miesiącu, w którym Abonent złożył oświadczenie o odstąpieniu.
4.7. Dostawca Usług zastrzega sobie prawo zmiany sposobu kodowania oraz pasma częstotliwości emisji Programów, jak też technologii ich rozprowadzania, co nie stanowi zmiany Umowy. W miarę możności o dokonanych zmianach Abonent zostanie powiadomiony z 30-dniowym wyprzedzeniem poprzez informacyjny kanał planszowy oraz serwis www.tks.net.pl.
4.8. Dostawcy Usług przysługuje prawo do udostępnienia Abonentowi dodatkowych Programów, w tym Programów Premium, w okresach promocyjnych i testowych. Zarówno udostępnienie, jak i późniejsze wyłączenie tych programów, nie stanowi zmiany Umowy. Nie wymaga też wcześniejszego powiadomienia Abonenta.
4.9. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za treść i formę rozprowadzanych Programów.

5. USŁUGA DOSTĘPU DO INTERNETU
5.1. Minimalne wymagania sprzętowe i programowe dla Sprzętu Odbiorczego, używanego do Usługi dostępu do Internetu, wskazane są przez Dostawcę Usług na jego Stronie www.tks.net.pl.
5.2. W przypadku stosowania przez Abonenta Sprzętu Odbiorczego niespełniającego wymogów stawianych przez Dostawcę Usług, Dostawca Usług nie będzie ponosił odpowiedzialności za wadliwe funkcjonowanie Usług.
5.3. W przypadku korzystania przez Abonenta z Usługi niezmiennego / zmiennego utrzymania adresu IP z klasy publicznej, Dostawca Usług zastrzega sobie możliwość zmiany adresu IP z powodów technicznych. Abonent zostanie poinformowany o tym na 30 dni przed zmianą, na adres konta poczty elektronicznej Abonenta przydzielony przez Dostawcę Usług lub inne konto wskazane przez Abonenta w Umowie. Abonent nie będzie uprawniony do zmiany adresu IP w przypadku, gdy taka zmiana będzie wynikała z niedostępności pewnych serwisów, np.: poczty elektronicznej bądź komunikatora, spowodowanej naruszeniem pkt. 5.4.b,c,d,e,f.
a. W przypadku korzystania przez Abonenta z Usługi dodatkowego adresu/ów IP z klasy publicznej, Dostawca Usług pobiera opłatę zgodnie z Cennikiem.
5.4. W przypadku korzystania przez Abonenta z konta poczty elektronicznej udostępnionego przez Dostawcę Usług, Dostawca Usług zastrzega sobie możliwość usunięcia kont w przypadku braku logowania do nich w ciągu 3 miesięcy kalendarzowych.
Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za:
a. treść i formę danych odebranych z wykorzystaniem Przyłącza, jak również za szkody wynikłe z zastosowania lub niemożności zastosowania informacji lub oprogramowania uzyskanych przez Abonenta z sieci Internet,
b. nieprawidłowe funkcjonowanie Usługi dostępu do Internetu, uniemożliwiające transfer danych, niezależne od Dostawcy Usług,
c. nieprawidłowe funkcjonowanie Usługi dostępu do Internetu, związane z ograniczeniami Sprzętu Odbiorczego, niespełniającego minimalnych wymagań sprzętowych i programowych, określonych przez Dostawcę Usług,
d. utrudnienie lub uniemożliwienie korzystania z bezprzewodowego dostępu do Internetu, będące wynikiem właściwości technicznych Urządzenia Abonenckiego, niezbędnego do korzystania z tego rodzaju Usługi, określonych w specyfikacji technicznej producenta tego urządzenia,
e. nieprawidłowe działanie konta pocztowego spowodowane przepełnieniem konta lub błędną konfiguracją konta pocztowego od innego dostawcy,
f. zabezpieczenie danych Abonenta zawartych w jego komputerze, w tym za zabezpieczenie tych danych przed ingerencją osób trzecich,
g. płatności dokonywane przez Abonenta za pośrednictwem sieci Internet realizowane w dowolnej formie, tj. za pomocą kart kredytowych, kodów itp.
5.5. Naruszeniem Regulaminu przez Abonenta jest:
a. działanie powodujące zawieszenie, złą pracę lub blokowanie sprzętu odbiorczego innych użytkowników Sieci lub sieci Internet,
b. stosowanie nielegalnych lub naruszających prawa osób trzecich danych i programów komputerowych, rozpowszechnianie wirusów i innych programów powodujących nieprawidłową pracę Sprzętu Odbiorczego innych użytkowników, podejmowanie prób nielegalnego dostępu do obcych systemów komputerowych (przeszukiwanie otwartych portów, rozsyłanie tzw. „koni trojańskich").
c. umieszczanie w Sieci oraz w sieci Internet informacji i treści niezgodnych z prawem lub naruszających prawa osób trzecich,
d. działanie niezgodne z Netykietą, ogólnie pojętą „kulturą sieciową", a zwłaszcza używanie obelżywego lub nieprzyzwoitego języka, zamieszczanie materiałów niezgodnych z prawem lub powszechnie uznanych za obraźliwe, przechwytywanie danych innych użytkowników Sieci i sieci Internet, ingerowanie w ich sprzęt i oprogramowanie bez ich zgody,
e. zamieszczanie na serwerach Dostawcy Usług materiałów reklamowych i informacji komercyjnych, za które uważa się materiały i informacje, których umieszczenie może przynieść dochód właścicielowi lub użytkownikowi strony internetowej lub innej osobie,
f. przesyłanie za pośrednictwem konta poczty elektronicznej treści niezgodnych z przepisami obowiązującego prawa,
Naruszenie Regulaminu opisane wyżej może skutkować sankcjami opisanymi w pkt. 3.10. i 3.11., a w szczególności – w przypadku naruszenia pkt. 5.5.a. oraz 5.5.b. – rozwiązaniem Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia, z jednoczesnym pisemnym wskazaniem przyczyny rozwiązania Umowy.

6. INSTALACJA PRZYŁĄCZA
6.1. Wykonanie Przyłącza następuje na wniosek Abonenta.
6.2. Przyłącze przeznaczone jest do używania przez Abonenta na zasadach określonych w Regulaminie.
6.3. Podstawowym wyposażeniem Przyłącza jest jedno Gniazdo i Urządzenie Abonenckie.
6.4. Abonent wyraża zgodę na wykonanie prac instalacyjnych, tj. wiercenie otworów, instalację niezbędnych elementów Przyłącza i położenie kabli.
6.5. Dostawca Usług zobowiązuje się do Instalacji Przyłącza w Lokalu Abonenta zgodnie z zasadami sztuki budowlanej i obowiązującymi normami, do miejsca wskazanego przez Abonenta. Kable zostaną poprowadzone możliwie najkrótszą drogą do Gniazda Abonenckiego.
6.6. Abonent jest zobowiązany udostępnić Lokal w celu wykonania Instalacji Przyłącza w możliwie najkrótszym terminie.
6.7. Przygotowanie Lokalu do montażu Przyłącza jest obowiązkiem Abonenta i obejmuje przestawienie mebli i wyposażenia znajdującego się w Lokalu, w celu udostępnienia miejsca Instalacji Przyłącza i Urządzenia Abonenckiego.
6.8. W czasie Instalacji Przyłącza w mieszkaniu powinien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
6.9. Prawidłowe wykonanie Instalacji Przyłącza i Urządzenia Abonenckiego Abonent potwierdza własnoręcznym podpisem na przedłożonym dokumencie. Dniem rozpoczęcia świadczenia Usługi jest moment Aktywacji Usługi.
6.10. Do dokonywania wszelkich zmian, konserwacji, instalacji dodatkowych Zakończeń Sieci, a także usuwania awarii Sieci upoważnione są wyłącznie służby techniczne Dostawcy Usług.
6.11. Na wniosek Abonenta Przyłącze może być rozbudowane o większą liczbę Gniazd Abonenckich na warunkach i za dodatkową opłatą określoną w Cenniku.
6.12. Warunki Instalacji Przyłącza i korzystania z Przyłącza dotyczące osób prawnych (w szczególności hoteli, pensjonatów, itp.) będą ustalane w Umowach zawartych z tymi podmiotami. O ile Umowa nie ureguluje warunków świadczenia Usługi inaczej, zastosowanie będzie miał niniejszy Regulamin.

7. ZASADY KORZYSTANIA Z UDOSTĘPNIONYCH URZĄDZEŃ ABONENCKICH
7.1. W celu umożliwienia korzystania z Usługi, Dostawca Usług udostępni Abonentowi Urządzenie Abonenckie.

7.2. Urządzenie Abonenckie stanowi własność Dostawcy Usług. Abonent nabywa prawo do używania Urządzenia Abonenckiego przez okres trwania Umowy.
7.3. Abonent jest zobowiązany do używania wyłącznie Urządzeń Abonenckich przekazanych przez Dostawcę Usług i o numerach seryjnych znanych Dostawcy Usług.
7.4. Abonent nie jest upoważniony do rozporządzania Urządzeniem Abonenckim, w szczególności nie ma prawa udostępniania go (odpłatnie lub nieodpłatnie) osobom trzecim.
7.5. Abonent zobowiązany jest do korzystania z Urządzenia Abonenckiego w sposób zgodny z jego przeznaczeniem, do utrzymywania go w stanie niepogorszonym, nieprzekraczającym zużycia wynikającego z normalnej eksploatacji. Abonent nie ma prawa dokonywać w nim jakichkolwiek zmian technicznych (programowych ani sprzętowych). Wszelkie nieprawidłowości w pracy Urządzenia Abonenckiego należy zgłaszać Dostawcy Usług.
7.6. Abonent nie ma prawa łamać zabezpieczeń, przerabiać ani kopiować Kart/y Dostępu Warunkowego.
Abonent obowiązany jest do zabezpieczania przed nieuprawnionym użyciem przez niepowołane osoby/ podmioty udostępnionych mu przez Dostawcę Usług, związanych z korzystaniem z Usług Dodatkowych: haseł, loginów i innych danych, umożliwiających korzystanie z Usług Dodatkowych i ponosić będzie wszelką odpowiedzialność wobec Dostawcy Usług i innych osób/podmiotów za udostępnienie tychże danych, choćby nieumyślnie, podmiotom lub osobom niepowołanym.
7.7. W przypadku dokonania naruszenia Regulaminu przez Abonenta, a w szczególności, gdy:
a. Abonent używa Urządzenia Abonenckiego stanowiącego własność Dostawcy Usług po rozwiązaniu/wygaśnięciu Umowy,
b. Abonent używa Urządzeń Abonenckich nie przekazanych przez Dostawcę Usług i o numerach seryjnych nie znanych Dostawcy Usług,
c. Abonent udostępnia Urządzenia Abonenckie (odpłatnie lub nieodpłatnie) osobom trzecim,
d. Abonent korzysta z Urządzenia Abonenckiego w sposób niezgodny z jego przeznaczeniem, w sposób powodujący jego pogorszenie, przekraczający zużycie wynikające z normalnej eksploatacji,
e. Abonent w Urządzeniu Abonenckim dokonuje jakichkolwiek zmian technicznych (programowych, sprzętowych),
f. Abonent łamie zabezpieczenia, przerabia, kopiuje Kartę/y Dostępu Warunkowego, jak też w przypadku dokonania przez Abonenta naruszeń określonych w pkt. 3.10. i 3.11. Regulaminu, Dostawca Usług uprawniony jest do natychmiastowej dezaktywacji Urządzenia Abonenckiego, bez zachowania obowiązku wcześniejszego powiadomienia Abonenta, względnie do zablokowania i unieważnienia Kart/y Dostępu Warunkowego.
7.8. Przez podpisanie protokołu przekazania sprzętu z wpisanymi cechami charakterystycznymi Urządzenia Abonenckiego, Abonent potwierdza otrzymanie Urządzenia Abonenckiego w stanie umożliwiającym dostęp do Usług świadczonych przez Dostawcę Usług. Z chwilą otrzymania Urządzenia Abonenckiego, na Abonenta przechodzi ryzyko jego przypadkowej utraty lub uszkodzenia.
7.9. Abonent wszelkie nieprawidłowości w pracy Urządzenia Abonenckiego powinien zgłaszać Dostawcy Usług.
7.10. Wymiana Urządzenia Abonenckiego następuje:
a. nieodpłatnie, w przypadku ujawnienia się w trakcie instalacji lub w okresie eksploatacji tego urządzenia ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w nim w chwili przekazania Abonentowi,
b. odpłatnie, w przypadku utraty lub uszkodzeń, będących następstwem używania Urządzenia Abonenckiego niezgodnie z Umową lub jego przeznaczeniem. W takim przypadku Abonent ponosi koszt naprawy urządzenia lub jego wymiany w pełnej wysokości. Kwalifikacji uszkodzenia Urządzenia Abonenckiego dokonuje Dostawca Usług. O przypadku utraty bądź uszkodzenia Urządzenia Abonenckiego Abonent powinien powiadomić Dostawcę Usług w przeciągu 3 dni od uzyskania wiadomości o zaistnieniu zdarzenia, za pomocą dostępnych kanałów kontaktu.
7.11. Podstawą wymiany uszkodzonego Urządzenia Abonenckiego jest dostarczenie go przez Abonenta do Biura Obsługi Abonenta osobiście.
7.12. W terminie 3 dni roboczych od daty rozwiązania, wygaśnięcia Umowy lub Zawieszenia Świadczenia Usługi Abonent zobowiązuje się zwrócić Urządzenie Abonenckie Dostawcy Usług w stanie nie gorszym, niż wynikający z normalnej eksploatacji, dostarczając go osobiście i na własny koszt do Biura Obsługi Abonenta. W przypadku uchybienia temu terminowi bądź dostarczenia Urządzenia Abonenckiego uszkodzonego, niekompletnego, Abonent zobowiązany jest do pokrycia wszelkich kosztów z tym związanych, w wysokości określonej w Cenniku. Jeżeli wysokość szkody Dostawcy Usług przewyższa wysokość kary umownej, Dostawcy Usług przysługuje prawo dochodzenia odszkodowania przewyższającego wysokość kary umownej.
7.13. Dostawca Usług ma prawo do wymiany używanego przez Abonenta Urządzenia Abonenckiego oraz aktualizacji jego oprogramowania bez podania przyczyn, po wcześniejszym powiadomieniu Abonenta, nawet, jeżeli spowoduje to potrzebę zmiany konfiguracji Sprzętu Odbiorczego u Abonenta. Z powodu wymiany Urządzenia Abonenckiego Abonentowi nie przysługują roszczenia wobec Dostawcy Usług. Jeżeli wymiana opisana wyżej spowoduje niemożność korzystania przez Abonenta z posiadanego przez niego Sprzętu Odbiorczego, Abonentowi przysługuje prawo do rozwiązania Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia.

8. OBSŁUGA SERWISOWA I USUWANIE AWARII

8.1. W czasie trwania Umowy Dostawca Usług zapewni Abonentowi obsługę serwisową, polegającą na:
a. nadzorze nad stanem technicznym Sieci, mającym na celu zagwarantowanie ciągłego zasilania wszystkich aktywnych Gniazd Abonenckich i urządzeń końcowych w sygnał telekomunikacyjny,
b. okresowych przeglądach i regulacjach wszystkich elementów Sieci,
c. podejmowaniu działań zmierzających do zabezpieczenia Sieci przed ingerencją osób niepowołanych,
d. asyście technicznej, obejmującej udzielanie informacji dotyczących konfiguracji i instalacji Sprzętu Odbiorczego Abonenta,
e. dokonywaniu w Lokalu Abonenta czynności związanych z konfiguracją lub instalacją Sprzętu Odbiorczego lub inną czynnością,
f. dokonywaniu odbioru Urządzenia Abonenckiego na życzenie Abonenta w wysokości określonej w Cenniku
8.2. Za czynności obsługi serwisowej, wymienione w pkt. 8.1.e,f., oraz za bezpodstawne wezwanie Dostawcy Usług będzie pobierana opłata w wysokości określonej w Cenniku.
8.3. Dostawca Usług zobowiązuje się do podjęcia działań w celu usunięcia awarii Sieci w możliwie najkrótszym czasie.
8.4. Abonent powinien zapewnić dostęp do miejsca wystąpienia Awarii, o ile jest podejrzenie, że miejsce jej występowania znajduje się w Lokalu Abonenta, pod rygorem natychmiastowego rozwiązania Umowy.
8.5. Awarie Sieci, Zakończenia Sieci oraz Urządzenia Abonenckiego, powstałe z przyczyn leżących po stronie Abonenta, będą usuwane na jego koszt.
8.6. Za bezzasadne wezwanie Dostawcy Usług - Serwisanta pobierana jest opłata w wysokości określonej w Cenniku.
8.7. Abonent jest zobowiązany do niezwłocznego informowania Biura Obsługi Abonenta za pomocą dostępnych kanałów kontaktu o zauważonych Awariach związanych z działaniem Usług.
8.8. W celu świadczenia czynności obsługi serwisowej Abonent obowiązany jest udzielić Dostawcy Usług, w niezbędnym zakresie, informacji dotyczących np.: numeru klienta (numeru Umowy), numeru Karty Dostępu Warunkowego, numeru seryjnego sprzętu, numeru oprogramowania i rodzaju Dekodera Telewizji Cyfrowej, MAC adresu modemu i karty sieciowej, rodzaju systemu operacyjnego, oprogramowania zainstalowanego na komputerze Abonenta.
8.9. Dokonywanie przez Dostawcę Usług konserwacji i modernizacji Sieci może spowodować brak sygnału telekomunikacyjnego w Sieci lub nienależytą jego jakość, jednakże jednorazowo nie dłużej niż przez 24 godziny.
8.10. O każdej planowanej konserwacji lub modernizacji Sieci, mogącej spowodować brak sygnału telekomunikacyjnego w Sieci lub nienależytą jego jakość, Abonent zostanie powiadomiony z 1-dniowym wyprzedzeniem, za pośrednictwem informacyjnego kanału planszowego emitowanego przez Dostawcę Usług.

9. POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

9.1. Abonentowi przysługuje prawo do złożenia reklamacji. Reklamację złożoną przez osobę nieuprawnioną pozostawia się bez rozpoznania.
9.2. Reklamacje mogą dotyczyć:
a. niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi,
b. nieprawidłowego ustalenia należności z tytułu świadczenia Usługi,
c. niedotrzymania z winy Dostawcy Usług terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi.
9.3. Reklamacja winna być złożona na piśmie (osobiście na adres Biura Obsługi Abonenta).
Adres Biura Obsługi Abonenta dostępny jest m.in.: na informacyjnym kanale planszowym, emitowanym przez Dostawcę Usług, i na Stronie www.tks.net.pl Dostawcy Usług
9.4. Reklamacja powinna zawierać następujące informacje:
a. imię i nazwisko (nazwę) Abonenta oraz adres zamieszkania albo jego siedziby,
b. numer Umowy,
c. adres Lokalu Abonenta,
d. określenie przedmiotu reklamacji, reklamowanego okresu oraz okoliczności uzasadniających reklamację,
e. numer Abonenta wskazany na Umowie,
f. datę zawarcia Umowy – w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Dostawcy Usług - terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi,
g. wysokość kwoty odszkodowania lub zwrotu 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 w przypadku, o którym mowa wyżej.
i. podpis Abonenta.
9.5. Reklamację pisemną przyjmuje Biuro Obsługi Abonenta, a Dostawca Usług potwierdza pisemnie jej przyjęcie.
9.6. Reklamacja może być wniesiona w terminie 1-go miesiąca, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia rachunku/faktury, zawierającego nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi.
Reklamację wniesioną po upływie terminów, o których mowa w zdaniu poprzednim, pozostawia się bez rozpoznania.
9.7. Zgłoszenie reklamacji nie powoduje zawieszenia obowiązku zapłaty określonej na rachunku/fakturze opłaty. W przypadku uznania reklamacji, Dostawca Usług rozliczy z Abonentem kwotę wynikającą z uznanej reklamacji. Rozliczenie kwoty należnej z tytułu uwzględnienia reklamacji, dotyczącej przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności, następuje w formie przelewu środków pieniężnych na konto bankowe lub przekazem pocztowym na wskazany adres, chyba, że Abonent zwróci się pisemnie o dokonanie rozliczenia w formie zaliczenia tej kwoty na poczet przyszłych należności z tytułu świadczenia Usługi.
9.8. Dostawca Usług jest zobowiązany udzielić w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej wniesienia, a jeżeli nie ma możliwości rozpoznania Reklamacji w tym terminie, Dostawca Usług zobowiązany jest do poinformowania Abonenta o przedłużeniu terminu rozpatrzenia reklamacji, który to termin nie może być jednak dłuższy niż 30 dni od dnia wniesienia reklamacji.
9.9. W przypadku, gdy Dostawca Usług nie uznał reklamacji w całości lub w części, w odpowiedzi wskazuje uzasadnienie faktyczne i prawne zajętego przez siebie stanowiska, zawierające pouczenie o prawie wniesienia odwołania oraz podpis, a odpowiedź zostanie doręczona Abonentowi przesyłką poleconą.
9.10. W przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji, Abonentowi przysługuje prawo wniesienia za pośrednictwem Dostawcy Usług dochodzenia roszczenia w postępowaniu sądowym lub w postępowaniach, o których mowa w art. 109 i 110 ustawy z dnia 16 lipca 2004 roku Prawo telekomunikacyjne.
9.11. Każda odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
a. nazwę Dostawcy Usług rozpatrującej reklamację,
b. powołanie podstawy prawnej,
c. rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
d. w przypadku przyznania odszkodowania – określenie wysokości kwoty i terminu jej wypłaty,
e. w przypadku zwrotu innej należności – określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu,
f. pouczenie o przysługujących środkach odwoławczych lub o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy reklamującym jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w art. 109 i 110 ustawy z dnia 16 lipca 2004 roku Prawo telekomunikacyjne,

10. ROZWIĄZANIE, ZAWIESZENIE I WYGAŚNIĘCIE UMOWY

10.1. Umowa zawarta na czas nieokreślony może być rozwiązana przez każdą ze stron z trzymiesięcznym terminem wypowiedzenia, przy czym wypowiedzenie Umowy przez Dostawcę Usług może nastąpić wyłącznie z ważnych przyczyn określonych w wypowiedzeniu. Wypowiedzenie powinno zostać złożone na piśmie. Termin wypowiedzenia biegnie od pierwszego dnia miesiąca po miesiącu, w którym nastąpiło wypowiedzenie, a datą nadającą bieg terminowi jest data wpływu wypowiedzenia do siedziby Dostawcy Usług.
10.2. Umowa wygasa w przypadku:
a. upływu okresu, na jaki została zawarta (w przypadku Umowy na czas określony),
b. upływu okresu wypowiedzenia,
c. upływu miesiąca od Zawieszenia Świadczenia Usługi przewidzianego w pkt. 10.5. Regulaminu,
d. śmierci Abonenta albo ustania bytu osoby prawnej (o ile w prawa Abonenta nie wstąpią inne osoby),
e. likwidacji bądź zaprzestania działalności gospodarczej przez Dostawcę Usług (o ile inne podmioty nie wejdą w prawa i obowiązki Dostawcy Usług, w zakresie umożliwiającym dalsze wykonywanie Umowy),
f. utraty przez Dostawcę Usług uprawnień do świadczenia Usługi objętej Umową, w szczególności wymaganych zezwoleń (o ile inne podmioty nie wejdą w prawa i obowiązki Dostawcy Usług, w zakresie umożliwiającym dalsze wykonywanie Umowy).
10.3. W przypadku zbycia Lokalu Abonenta (lub utraty tytułu prawnego do tego Lokalu) przez Abonenta. Abonent może przekazać prawa i obowiązki wynikające z Umowy, na rzecz nabywcy praw do Lokalu, poprzez podpisanie umowy w Biurze Obsługi Abonenta, w terminie nie dłuższym niż 14 dni roboczych od dnia zbycia Lokalu (lub utraty tytułu prawnego do Lokalu). W przypadku nie przejęcia praw i obowiązków Abonenta przez nabywcę Lokalu, Umowa może być rozwiązana przez Dostawcę Usług.
10.4 W przypadku zalegania przez Abonenta z uiszczaniem opłat, wynikających z rachunku/faktury za korzystanie z Usług, przez okres dłuższy niż 7 dni od daty wymagalności, i braku dokonania wpłaty należności, pomimo wezwania do zapłaty (w formie elektronicznej, telefonicznej i innej formie przyjętej do komunikacji z Abonentami), wyznaczającego ostateczny termin na uregulowanie zaległości, Umowa może ulec zawieszeniu w zakresie wykonywania obowiązków przez strony Umowy, z wyjątkiem obowiązku zapłaty przez Abonenta powstałych zaległości oraz zwrotu Urządzenia Abonenckiego. Jeżeli w terminie do jednego miesiąca, od dnia Zawieszenia Wykonania Usług, Abonent ureguluje zaległe należności wraz z należnymi odsetkami oraz złoży wniosek o ponowną Aktywację Przyłącza, zostanie wznowione świadczenie Usługi przez Dostawcę Usług w terminie do 7 dni roboczych od złożenia wniosku. Po upływie dwóch miesięcy od dnia Zawieszenia Wykonania Usługi Umowa wygasa.

10.5 Dostawca Usług, na wniosek Abonenta, dokonuje Zawieszenia Wykonania Usługi na okres nieprzekraczający jednego miesiąca. Wniosek o Zawieszenie Wykonania Usługi winien być złożony pisemnie i doręczony osobiście do Biura Obsługi Abonenta Dostawcy Usług, do dwudziestego dnia miesiąca, ze skutkiem od pierwszego dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym doręczono wniosek. Za Zawieszenie Wykonania Usługi na wniosek Abonenta pobierana jest opłata wynikająca z Cennika.
W okresie zawieszenia usługi Abonent zwolniony jest z obowiązku uiszczania na rzecz Dostawcy Usług opłat. W przypadku Zawieszenia Wykonania Usługi promocyjnej, okres promocji ulega przedłużeniu o czas Zawieszenia Wykonania Usługi. Zawieszenie Wykonania Usługi na wniosek Abonenta może nastąpić w przypadku nie zalegania z jakimikolwiek płatnościami wobec Dostawcy Usług.
10.6. Dostawca Usług ma prawo do rozwiązania lub Zawieszenia Wykonania Usługi, a w szczególności Usług Dodatkowych, w przypadku stwierdzenia niezgodnego z prawem, Umową i Regulaminem korzystania z Usługi Telekomunikacyjnej.
10.7. Z chwilą rozwiązania, wygaśnięcia Umowy dostęp do konta poczty elektronicznej, lub konta poczty głosowej Abonenta zostaje zablokowany, a znajdujące się tam dane są usuwane.

11. OPŁATY (ZASADY NALICZANIA, RACHUNKI, SPOSOBY PŁATNOŚCI)

11.1. Abonent zobowiązany jest do uiszczania Opłaty Abonamentowej w wysokości i za Okres rozliczeniowy oznaczone w Umowie w terminie wskazanym na doręczonym Abonentowi rachunku/fakturze lub innym dokumencie wystawionym/udostępnionym przez Dostawcę Usług, płatne w Biurze Obsługi Abonenta lub na konto bankowe wskazane na tym rachunku/fakturze lub dokumencie. Strony uzgadniają, że datą zapłaty jest data wpływu należności na konto Dostawcy Usług. W przypadku nieotrzymania rachunku/faktury lub innego dokumentu, Abonent jest obowiązany niezwłocznie poinformować o tym fakcie Biuro Obsługi Abonenta, celem doręczenia mu duplikatu rachunku/faktury lub innego dokumentu. Abonent obowiązany będzie do uiszczenia opłat niezwłocznie, nie później niż 7 dni od ich doręczenia. Dostawca Usług może w rachunku/fakturze lub dokumencie obejmującym Opłatę Abonamentową wyszczególnić pozycję kosztowe, kształtujące wysokości Opłaty.
11.2. Dostawca Usług pobiera opłaty za Usługi, wykonane we wskazanym w rachunku/fakturze Okresie Rozliczeniowym, na które składają się:
a. opłata za Instalację Przyłącza – w wysokości określonej w Cenniku,
b. opłata za Aktywację każdej z Usług – w wysokości określonej w Cenniku,
c. abonament za każdą z Usług – w wysokościach określonych w Cenniku,
d. opłaty za Usługi Dodatkowe – w wysokości określonej w Cenniku,
11.3. W przypadku rozpoczęcia świadczenia Usługi przez Dostawcę Usług w dniu niebędącym początkowym dniem miesiąca kalendarzowego, wysokość Opłaty Abonamentowej w tym miesiącu wynosi 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej za każdy dzień, do końca miesiąca kalendarzowego.
11.4. Wysokość opłat za wykonanie czynności, o których mowa w pkt. 3.5. Regulaminu, określa Cennik.
11.5. W przypadku zwłoki w płatności Opłaty Abonamentowej, Dostawca Usług ma prawo do naliczania odsetek ustawowych za każdy dzień zwłoki.
12.6. W przypadku powstania zaległości w płatności Opłaty Abonamentowej, bieżące opłaty zaliczane będą na poczet zaległości w następującej kolejności:
a. na poczet istniejących odsetek z tytułu zwłoki w płatności Opłaty Abonamentowej,
b. na poczet zaległej Opłaty Abonamentowej.
11.7. Dostawcy Usług przysługuje prawo do zmiany wysokości opłat, w tym Opłaty Abonamentowej. Zmiana opłat może być dokonywana nie częściej niż 2 razy w roku kalendarzowym. Przyczyną podniesienia opłat może być:
a. wzrost kosztów działalności gospodarczej Dostawcy Usług,
b. wzrost cen towarów i usług (inflacja),
c. wzrost obciążeń, wynikający ze zmiany przepisów prawa obowiązujących Dostawcę Usług.
11.8. O zmianie wysokości Opłaty Abonamentowej Dostawca Usług powiadomi Abonenta poprzez informacyjny kanał planszowy w terminie 30 dni przed jej wprowadzeniem.
11.9. W przypadku zmiany Opłaty, Abonentowi przysługuje prawo do rozwiązania Umowy za wypowiedzeniem, skutecznym z dniem wprowadzenia zmienionych opłat. W przypadku skorzystania przez Abonenta z tego prawa, Dostawcy Usług nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze. Wypowiedzenie Umowy powinno być złożone, co najmniej na 14 dni przed wprowadzeniem zmienionych opłat. Niedotrzymanie tego terminu przez Abonenta powoduje, że jego oświadczenie o wypowiedzeniu nie wywołuje skutków prawnych.
11.10.W przypadku wystąpienia nadpłaty z jakiegokolwiek tytułu, nadpłata ta zostanie zwrócona Abonentowi w formie przelewu środków pieniężnych na konto bankowe lub przekazem pocztowym na wskazany adres, chyba że Abonent zwróci się pisemnie o dokonanie rozliczenia w formie zaliczenia tej kwoty na poczet przyszłych należności z tytułu świadczenia Usługi. Dostawcy Usług przysługuje prawo potrącenia z nadpłaty należności przysługujących od Abonenta z tytułu świadczenia Usługi.
11.11. Nadpłacone świadczenia z tytułu Opłaty Abonamentowej podlegają zwrotowi również w przypadku rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy.
11.12.Uiszczanie Opłaty Abonamentowej za korzystanie z wybranego zakresu Usług nie zwalnia Abonenta z obowiązku wnoszenia opłat za posiadanie i używanie odbiorników telewizyjnych i radiowych na mocy Ustawy o radiofonii i telewizji (Dz.U. z 1993 r. Nr 7, poz.34, z późniejszymi zmianami).

12. ODPOWIEDZIALNOŚĆ DOSTAWCY USŁUG

12.1. Dostawca Usług ponosi odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usług na zasadach określonych w Umowie, Regulaminie, przepisach ustawy Prawo Telekomunikacyjne oraz przepisach kodeksu cywilnego i przepisach wykonawczych do tej ustawy.
12.2. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za brak sygnału telekomunikacyjnego w Sieci lub nienależytą jego jakość, wynikające z:
a. przyczyn leżących poza Siecią, m.in. z powodu awarii zasilania energetycznego,
b. innych przyczyn niezależnych od Dostawcy Usług, takich jak: siła wyższa, działalność osób trzecich, za które Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności itp.,
c. nielegalnego lub niezgodnego z Umową /Regulaminem korzystania z Sieci,
d. uszkodzenia Przyłącza z przyczyn leżących po stronie Abonenta, przy czym usunięcie takich uszkodzeń następuje na wniosek i koszt Abonenta,
e. wadliwego działania Sprzętu Odbiorczego Abonenta lub jego niedostosowania do obowiązujących standardów technicznych,
f. zaprzestania nadawania programów przez nadawców.
12.3. Dostawca Usług nie jest zobowiązany do dokonywania napraw, modyfikacji i regulacji Sprzętu Odbiorczego należącego do Abonenta.
12.4. Za każdy dzień przerwy w braku Świadczenia Usług Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/15 należnej Opłaty Abonamentowej, jeżeli w okresie rozliczeniowym łączny czas przerw był dłuższy niż 36 godzin. Odszkodowanie nie przysługuje, jeżeli w okresie rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy niż 36 godzin.
12.5. Niezależnie od odszkodowania, o którym mowa powyżej w pkt. 12.4., za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu Usługi, trwająca łącznie dłużej niż 24 godziny, Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 miesięcznej Opłaty Abonamentowej.
12.6. Odszkodowania i obniżenie Opłat Abonamentowych następuje na wniosek Abonenta w trybie postępowania reklamacyjnego, określonego w pkt. 9., przy czym w przypadku Awarii pod warunkiem zawiadomienia o niej Dostawcy Usług za pomocą jednego z dostępnych kanałów kontaktu. Odszkodowanie i kwoty zwrotu Opłat Abonamentowych naliczane są od dnia wystąpienia Awarii.

13.TAJEMNICA TELEKOMUNIKACYJNA, UDOSTĘPNIANIE NUMERACJI

13.1. W zakresie określonym przez obowiązujące przepisy Dostawca Usług zapewnia tajemnicę: informacji przekazywanych w Sieci, danych osobowych Abonenta oraz informacji dotyczących faktu, okoliczności i rodzaju połączenia telekomunikacyjnego, prób uzyskania takiego połączenia, a także identyfikacji bądź lokalizacji Zakończeń Sieci, pomiędzy którymi dokonano połączenia telekomunikacyjnego w taki sposób, w jaki umożliwia to technologia stosowana przez Dostawcę Usług, z wyjątkiem przypadków opisanych w pkt. 13.3. oraz w innych przypadkach, w których Dostawca Usług jest zobowiązany do udostępnienia informacji zgodnie z obowiązującymi przepisami.
13.2. Środki techniczne stosowane przez Dostawcę Usług, zgodnie z wymogami aktualnej wiedzy technicznej, zapewniają w zwykłych warunkach zachowanie tajemnicy telekomunikacyjnej. Dostawca Usług nie gwarantuje jednak bezpieczeństwa przekazu informacji w przypadku Awarii, popełnienia przez osobę trzecią lub Abonenta czynu niedozwolonego i innych przypadków niezależnych od Dostawcy Usług.
13.3. Dane osobowe zawarte w publicznie dostępnym spisie Abonentów, a także udostępniane za pomocą służb informacyjnych Dostawcy Usług, winny być ograniczone do:
a nazwiska i imion Abonenta.,
b. nazwy miejscowości i ulicy, przy której znajduje się Zakończenie Sieci,
13.4. Rozszerzenie zakresu danych, o których mowa powyżej, wymaga zgody Abonenta.
13.5. Abonent będący osobą fizyczną może zastrzec swoje dane.

14. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

14.1. Dostawca Usług może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy i Regulaminu na podmiot powiązany z nim kapitałowo lub organizacyjnie, z zachowaniem przez ten podmiot ciągłości świadczonej Usługi oraz warunków jej wykonania.
14.2. O przeniesieniu praw i obowiązków, wynikających z Umowy i Regulaminu, Abonent zostanie powiadomiony na piśmie w terminie, co najmniej 60 dni przed planowanym rozpoczęciem świadczenia Usługi przez nowego Dostawcę Usług, z podaniem jego nazwy i siedziby. Abonentowi przysługuje prawo odstąpienia od Umowy z uwagi na zmianę Dostawcy Usług. Oświadczenie w tej sprawie powinno być złożone na piśmie, co najmniej na 90 dni przed planowanym rozpoczęciem świadczenia Usługi przez nowego Dostawcę Usług. Niedotrzymanie tego terminu przez Abonenta powoduje, że jego oświadczenie o odstąpieniu nie wywołuje skutków prawnych.
14.3. Dostawca Usług zastrzega sobie prawo do rejestrowania niektórych rozmów telefonicznych prowadzonych z Abonentami, o czym każdorazowo Abonent zostanie poinformowany przed rozpoczęciem rozmowy.
14.4. W sprawach nieuregulowanych Umową i niniejszym Regulaminem mają zastosowanie odpowiednie przepisy Kodeksu cywilnego i ustawy Prawo telekomunikacyjne.
14.5. Dostawca Usług zastrzega sobie prawo do zmiany postanowień niniejszego Regulaminu.
14.6. O zmianie treści Regulaminu Abonent będzie powiadomiony poprzez informacyjny kanał planszowy, w terminie 90 dni przed jego wprowadzeniem.
14.7. W przypadku zmiany treści Regulaminu, Abonentowi przysługuje prawo do odstąpienia od Umowy z dniem wprowadzenia nowego Regulaminu lub jego zmiany. W przypadku skorzystania przez Abonenta z tego prawa, Dostawcy Usług nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze. Oświadczenie Abonenta o odstąpieniu powinno być złożone, co najmniej 14 dni przed wprowadzeniem nowego Regulaminu lub jego zmian. Niedotrzymanie tego terminu przez Abonenta powoduje, że jego oświadczenie o odstąpieniu nie wywołuje skutków prawnych.
14.8. Regulamin oraz proponowane jego zmiany ogłoszone będą publicznie na Stronie www.tks.net.pl., przy czym treść proponowanych zmian – dotyczących nazwy, adresu i siedziby Dostawcy Usług, zakresu świadczonych Usług Telekomunikacyjnych ze wskazaniem elementów składających się na opłatę abonamentową, zasady wypłaty kar umownych, zakresu obsługi serwisowej, standardowych warunków umowy, w tym wskazania minimalnego czasu trwania umowy, jeżeli taki został określony, trybu postępowania reklamacyjnego – podana będzie do publicznej wiadomości w terminie 90 dni przed wprowadzeniem w życie.
14.9. Regulamin niniejszy wchodzi w życie z dniem 9 listopada 2018 r.

Zapoznałem się

podpis Abonenta