

1. USŁUGI

- 1.1. Na podstawie niniejszej Umowy Operator zobowiązuje się do odpłatnego świadczenia na rzecz Abonenta w podanej lokalizacji usługi TELEWIZJI CYFROWEJ w pakiecie:.....
- 1.2. Abonent zamawia urządzenie SET TOP BOX w wersji: HD w ilości sztuk:..... Jednorazowa kwota zakupu wyno- si..... zł brutto.
- 1.3. Abonent wypożycza urządzenie SET TOP BOX w wersji: HD w ilości sztuk:..... Miesięczny abonament za najem wypożyczone- go sprzętu wynosi:
- 1.4. Abonent zamawia następujące usługi dodatkowe:.....
- 1.5. Abonent z tytułu podłączenia do sieci oraz wybranych usług dodatkowych zobowiązuje się do uiszczenia jednorazowej opłaty zgodnej z cennikiem Operatora, na warunkach promocji..... w wysokości:..... zł brutto wraz z pierwszą płatnością z tytułu świadczenia usługi.
- 1.6. Abonent zobowiązuje się do terminowego uiszczenia na rzecz Operatora opłaty abonamentowej, której wysokość w dniu zawarcia umowy zgodnie z cennikiem (na warunkach promocji) wynosi.....zł brutto miesięcznie. Wszelkie dokumenty rozliczeniowe sporządzane będą przez Nowatel Sp. z o.o.. Płatność należności nastąpi na wskazany rachunek Nowatel Sp. z o.o..
- 1.7. W celu realizacji umowy o świadczenie usług telewizyjnych Operator używa Klientowi zestaw abonencki, w składzie:

Lp.	Nazwa	Ilość	Numer seryjny / Adres MAC
1			
2			
3			
4			

2. POSTANOWIENIA OGÓLNE

- 2.1 Data podłączenia do sieci Nowatel Sp. z o.o./...../.....r.oku. (wypełnia instalator). Rozpoczęcie świadczenia usług objętych niniejszą Umową potwierdzone zostanie protokołem uruchomienia usług i nastąpi w terminie do 7 dni roboczych od proponowanej przez Abonenta daty, w przypadku, gdy usługa jest uruchamiana w lokalu Abonenta, w którym istnieje infrastruktura sieciowa Nowatel Sp. z o.o. lub w terminie do 14 dni roboczych, gdy takiej infrastruktury Nowatel Sp. z o.o. w lokalu nie ma lub gdy Abonent zamówił doprowadzenie dodatkowego przewodu. Data na umowie w podpunkcie 2.1 jest datą rozpoczęcia naliczania należności.
- 2.2. Jeżeli w lokalu Abonenta istnieje infrastruktura należąca do Nowatel Sp. z o.o. to zakończenie sieciowe każdej nowo uruchamianej usługi wykonywane jest na istniejącym już przewodzie.
- 2.3. Na życzenie Abonenta Nowatel Sp. z o.o. może do lokalu, w którym istnieje już jego infrastruktura doprowadzić dodatkowy przewód, za co Abonent zostanie obciążony opłatą zgodną z obowiązującym Cennikiem.
- 2.4. Jeżeli w lokalu Abonenta brak jest infrastruktury Nowatel Sp. z o.o. to w ramach uruchomienia usług wprowadzane jest do lokalu okablowanie bez mocowania i maskowania, o długości przewodu do 10 metrów. Rozdzielenie sygnału poprzez urządzenia klienta jest w jego własnym zakresie. Konfiguracja oraz wadliwe działanie urządzenia nie podlega serwisowi przez Nowatel Sp. z o.o..
- 2.5. Abonent wyraża zgodę na wywiercenie otworów, prowadzenie przewodów oraz mocowanie wyposażenia niezbędnego do realizacji usług objętych niniejszą Umową w miejscu świadczenia usług.
- 2.6. W przypadku wypożyczenia, Abonent, w terminie 14 dni od daty wygaśnięcia/rozwiązania Umowy, zobowiązany jest do zwrotu wypożyczonego urządzenia SetTobBox oraz innego sprzętu Nowatel Sp. z o.o., a w przypadku jego utraty, do poinformowania Nowatel Sp. z o.o. w ww. terminie o tym fakcie. W przypadku opóźnienia w wykonaniu powyższego obowiązku, Abonent uiszcza na rzecz Nowatel Sp. z o.o. karę umowną w wysokości 600 (sześćset) złotych. Zapłata ww. kary umownej nie zwalnia Abonenta od obowiązku zwrotu Sprzętu. W przypadku niedokonania zwrotu Sprzętu, pomimo wystosowania przez Nowatel Sp. z o.o., po upływie 14-dniowego terminu, o którym mowa powyżej, dodatkowego wezwania do zwrotu Sprzętu, Abonent jest zobowiązany, na podstawie żądania Nowatel Sp. z o.o. (w formie noty) do zapłaty Nowatel Sp. z o.o. odszkodowania w wysokości określonej w Cenniku. Ponadto Abonent pokryje koszty poniesione przez Nowatel Sp. z o.o. w związku z koniecznością odbioru przezeń Sprzętu z miejsca, w którym bę- dzie się on znajdował po upływie 14 dni od wygaśnięcia/rozwiązania Umowy.
- 2.7. Jeżeli usługi objęte niniejszą umową funkcjonują nieprawidłowo Nowatel Sp. z o.o. jest zobowiązany do podjęcia działań interwencyjnych i usunięcia niesprawności w czasie 72 godzin roboczych od momentu powzięcia o tym wiadomości. W przypadku, jeżeli jest to konieczne, Abonent zobowiązany jest do udostępnienia Operatorowi lokalu celem zlokalizowania i usunięcia niesprawności. Opera- tor zobowiązany jest do bezpłatnej naprawy lub wymiany wadliwych urządzeń powierzonych Abonentowi w ramach realizacji umowy, przez cały czas obowiązywania umowy abonenckiej, o ile wada jest następstwem przyczyny tkwiącej w urządzeniu przed jego mon- tażem lub wynika z normalnego zużycia eksploatacyjnego.
- 2.8. Abonent oświadcza, że posiada tytuł prawny (prawo własności, prawo użytkowania wieczystego, spółdzielcze prawo do lokalu lub umowę najmu) oraz pełną zdolność do czynności prawnych i jest uprawniony do podejmowania decyzji w zakresie podłączenia do sieci dostawcy usług w lokalu, w którym usługi określone w niniejszej Umowie mają być świadczone.
- 2.9. W przypadku posiadania tytułu prawnego innego niż określony w pkt 2.7 Abonent zobowiązany jest do przedstawienia pisemnej zgo- dy odpowiednio właściciela, użytkownika wieczystego lub członka spółdzielni mieszkaniowej.
- 2.10. Abonent zobowiązany jest do udostępnienia w uzgodnionym wcześniej terminie lokalu w celu wykonania instalacji sieciowej i uru- chomienia usług objętych niniejszą Umową.
- 2.11. Umowa zostaje zawarta na czas nieokreślony/ określony:.....
- 2.12. Jeśli postanowienia Umowy, Warunków Promocji lub odpowiedniego regulaminu nie stanowią inaczej, Umowa może zostać rozwią- zana przez każdą ze stron z jednomiesięcznym okresem wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca następnego bezpośrednio po okresie, w którym wypowiedzenie zostało złożone. Wypowiedzenia należy dokonać pisemnie listem poleconym lub poprzez osobi- ste doręczenie drugiej stronie Umowy. Umowa może zostać rozwiązana za porozumieniem stron w innym uzgodnionym terminie.
- 2.13. Umowa wygasa wskutek:
 - 2.13.1. Upływu czasu na jaki została zawarta w przypadku umów zawartych na czas określony w sytuacji, gdy Abonent najpóźniej na 30 dni przed upływem okresu na jaki Umowa została zawarta zawiadomi pisemnie Operatora o rezygnacji z korzystania z usług Operatora. W przypadku nie złożenia oświadczenia o rezygnacji z korzystania z usług Operatora w terminie wskazanym w zdaniu poprzednim, Umowa z upływem okresu, na który została zawarta ulega przekształceniu w Umowę na czas nieokre- ślony i obowiązuje na warunkach określonych dla tego typu umów, bądź wskazanych w regulaminie promocji.
 - 2.13.2. Śmierci Abonenta.
 - 2.13.3. Wygaśnięcia, cofnięcia lub ograniczenia koncesji lub zezwolenia Operatora na prowadzenie działalności.
- 2.14. W razie śmierci Abonenta jego małżonek, zstępni lub wstępni mogą wystąpić o zawarcie Umowy i świadczenie usługi na warun- kach dotychczasowej Umowy. Po otrzymaniu wniosku Operator zawiera Umowę i kontynuuje świadczenie Usługi na warunkach do- tychczasowej Umowy na rzecz nowego Abonenta.
- 2.15. Operatorowi przysługuje prawo rozwiązania Umowy w przypadku braku możliwości świadczenia usług spowodowanego brakiem warunków do prawidłowej instalacji lub zmianą warunków technicznych w trakcie trwania umowy lub, gdy zastosowana przez Opera- tora technologia nie pozwala lub nie pozwoli na osiągnięcie w lokalu wymaganych parametrów łączy telekomunikacyjnego lub, gdy parametry te ulegną, z przyczyn niezależnych od Operatora, pogorszeniu lub nastąpi brak technicznych możliwości świadczenia usłu- gi w lokalizacji Abonenta.
- 2.16. Gdy Umowa Abonencka została zawarta poza lokalem przedsiębiorstwa Operatora, Abonent może odstąpić od Umowy bez podania przyczyny w terminie 14 dni od zawarcia Umowy Abonenckiej, składając stosowne oświadczenie na piśmie. Oświadczenie takie może być wysłane listownie, przesyłką poleconą na adres Operatora, lub złożone bezpośrednio w placówce Operatora pisemnie.
- 2.17. W przypadku wcześniejszego rozwiązania przez Abonenta lub wcześniejszego rozwiązania z przyczyn określonych w Regulaminie,

- Cenniku lub Warunkach Promocji, uzasadniających wcześniejsze rozwiązanie, a leżących po stronie Abonenta Umowy zawartej:
- 2.17.1. Na czas określony, gdy z zawarciem Umowy związane było przyznanie Abonentowi ulgi, Operator ma prawo żądać od Abonenta, z tytułu wcześniejszego rozwiązania umowy, kwoty w wysokości udzielonej Abonentowi ulgi.
- 2.17.2. Na Warunkach Promocji, gdy z zawarciem Umowy związane było przyznanie Abonentowi ulgi, Operator ma prawo żądać od Abonenta, z tytułu wcześniejszego rozwiązania umowy, kwoty w wysokości udzielonej Abonentowi ulgi określonej w Warunkach Promocji.
- 2.18. Operator może rozwiązać Umowę w każdym czasie ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli Abonent niewłaściwie wykonuje postanowienia Umowy, Regulaminu lub Warunków Promocji, w tym, gdy usługi świadczone przez Operatora, jak również sprzęt udostępniony przez Operatora jest wykorzystywany do celów niezgodnych z prawem, postanowieniami Umowy, Regulaminu, Warunków Promocji w tym w szczególności w następujących przypadkach:
- 2.18.1. Nie udostępnienia w uzgodnionym terminie przez Abonenta lokalu w celu instalacji zakończenia sieci lub aktywacji usługi.
- 2.18.2. Kopiowania programów w całości lub w części w zakresie niezgodnym z Umową, w celach przekraczających zakres prywatnego użytku, w szczególności jeżeli łączy z tym osiąganie jakiegokolwiek korzyści materialnej.
- 2.18.3. Używania sprzętu niezgodnie z jego przeznaczeniem, w szczególności narażenia sprzętu na zniszczenie lub utratę.
- 2.18.4. Wykorzystywania do odbioru usług sprzętu zarejestrowanego na innego Abonenta lub przez innego Abonenta utraconego lub który został skradziony innemu Abonentowi.
- 2.18.5. Używania jakichkolwiek urządzeń zakłócających prawidłowe działanie sprzętu, bądź też, gdy Abonent wykonuje jakiegokolwiek czynności zakłócające świadczenie usług przez Operatora.
- 2.18.6. Niedopuszczania przedstawicieli Operatora do okresowej kontroli zakończenia sieci i/lub sprzętu Operatora.
- 2.19. Jeżeli w okresie, na który została zawarta Umowa, Operator podwyższył ceny świadczonych przez siebie usług, z których Abonent korzysta, Abonent ma prawo rozwiązać Umowę, składając Operatorowi pisemne oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy z powodu braku akceptacji zmian cen, w terminie do dnia wskazanego w piśmie informującym o podwyższeniu cen. Brak pisemnego oświadczenia Abonenta we wskazanym terminie oznacza akceptację zmiany cen i kontynuowanie Umowy.
- 2.20. Operator w celu poprawnej identyfikacji w kontaktach z Abonentem ustala hasło - osobisty numer identyfikacyjny ID: (sześć cyfr). Poprawne podanie hasła podczas kontaktu telefonicznego z Operatorem identyfikuje rozmówcę i potwierdza tożsamość Abonenta oraz pozwala na uzyskanie informacji.
- 2.21. Przedstawiciele Operatora nie są upoważnieni do pobierania od Abonenta jakichkolwiek opłat.
- 2.22. Tryb reklamacyjny:
- 2.22.1. Reklamacja może zostać wniesiona z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi lub wysokości naliczonych przez Operatora opłat.
- 2.22.2. Reklamacja powinna zostać złożona w Biurze Obsługi Klienta Nowatel Sp. z o.o. w formie pisemnej, poprzez e-mail wysłany do Biura Obsługi Klienta lub w inny określony przepisami prawa sposób.
- 2.22.3. Reklamacja powinna zawierać:
- imię i nazwisko oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta,
 - określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
 - przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - numer ID nadany Abonentowi przez Operatora,
 - datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania w winy Operatora
 - określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia tych usług,
 - podpis Abonenta - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
- 2.22.4. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w pkt. 2.19.3 Operator o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa Abonenta do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nie uzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpatrzenia.
- 2.23. Zmiana na korzyść Abonenta parametrów technicznych poszczególnych usług, bądź obniżenie ich cen nie stanowią zmiany treści niniejszej Umowy.
- 2.24. Abonent zobowiązany jest uiszczać opłaty abonamentowe z góry, w terminie do 15-go dnia każdego miesiąca zgodnie z postanowieniami regulaminu świadczenia usług.
- 2.25. Opłaty za pierwszy miesiąc korzystania z wybranych usług zostaną pomniejszone o 1/30 za każdy dzień, aż do momentu podłączenia i podpisania protokołu odbiorczego.
- 2.26. Cenniki oraz Regulamin Świadczenia Usługi objętej niniejszą Umową stanowią jej integralną część. Abonent potwierdza, że zapoznał się z nimi i akceptuje ich treść.
- 2.27. Aktualne Regulamin Świadczenia Usługi oraz Cenniki dostępne są w Biurze Obsługi Klienta Nowatel Sp. z o.o. oraz na stronie internetowej Nowatel Sp. z o.o..
- 2.28. Umowę sporządzono w trzech jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze stron.
- 2.29. Wszelkie zmiany niniejszej Umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.
- 2.30. W sprawach nieregulowanych niniejszą Umową oraz Regulaminem stosuje się przepisy kodeksu cywilnego.
- 2.31. W zakresie nieregulowanym w umowie, informacje o **(a)** zakresie świadczonych publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, ze wskazaniem elementów składających się na opłatę abonamentową, **(b)** danych dotyczących jakości usług, **(c)** zakresie obsługi serwisowej, **(d)** sposobie i terminie rozwiązania umowy, **(e)** zakresie odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy, wysokości odszkodowania oraz zasad i terminu jego wypłaty, **(f)** zasadach, trybie i terminie składania oraz rozpatrywania reklamacji, **(g)** polubownych sposobach rozwiązywania sporów, **(h)** sposobie uzyskania informacji o aktualnym Cenniku oraz o kosztach usług serwisowych znajdują się w Regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych.

.....
ABONENT

.....
W IMIENIU DOSTAWCY USŁUG

Upoważnienie

Upoważniam firmę Nowatel Sp. z o.o. ul. Gdańska 39/27, 84-230 Rumia do wystąpienia do **Krajowego Rejestru Długów Biura Informacji Gospodarczej SA** o ujawnienie informacji gospodarczych dotyczących mojej osoby.

.....
Miejscowość, data

.....
Podpis (i pieczęć) Abonenta

Operator **Nowatel sp. z o. o.** z siedzibą w Rumi 84-230, ul. Gdańska 39/27, zarejestrowany w rejestrze przedsiębiorców przez Sąd Rejonowy Gdańsk - Północ w Gdańsku, Wydział VIII Gospodarczy - pod nr KRS 0000167362, REGON 192931732, NIP 5932407062, numer telefonu +48 58 72 72 000 e-mail: biuro@tygrys.net informuje, że:

- a) jest administratorem Pana/i danych osobowych,
- b) kontakt z inspektorem ochrony danych jest możliwy pod numerem telefonu: +48 58 72 72 155 w godzinach pracy biura, oraz adresem email: iod@nowatel.com,
- c) Pana/i dane osobowe są przetwarzane w związku z zamiarem zawarcia i/lub zawarciem przez Pana/ią umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, wykonywaniem tej umowy, w tym ewentualnym dochodzeniem na jej podstawie roszczeń oraz dokonaniu rozliczeń i jej zakończeniu, a to w oparciu o art. 6 ust. 1 lit. „b” i lit. „f” Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE,
- d) Pana/i dane osobowe są przetwarzane i mogą zostać przekazane organom śledczym oraz urzędowi państwowemu w wyniku obowiązku prawnego ciążącego na administratorze, a to w oparciu o art. 6 ust. 1 lit. „c” i „f” Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE,
- e) Pana/i dane osobowe mogą być przetwarzane w przypadku udzielania zgody na przetwarzane w celach marketingowych oraz informacyjnych przez operatora, z naciskiem na: prezentację oferty, prezentację usług dodatkowych, oraz prezentacja innych produktów w ofercie operatora poprzez pocztę elektroniczną e-mail oraz telefonicznie.
- f) dostęp do danych będą miały osoby współpracujące z administratorem, którym administrator powierzy wykonanie na rzecz Pana/i usług, objętych umową i na potrzeby realizacji tej umowy oraz jej zawarcia lub modyfikacji, w tym przede wszystkim osoby zawierające umowę, przygotowujące ofertę, wykonujące instalacje oraz sprawujące obsługę techniczną sieci z wykorzystaniem której świadczone są usługi,
- g) w przypadku pojawienia się zaległości w płatnościach za usługi, w celach windykacyjnych Państwa dane mogą zostać przekazane do poniższych administratorów danych osobowych:
 - a. Krajowy Rejestr Długów Biuro Informacji Gospodarczej SA ul. Danuty Siedzikówny 12, 51-214 Wrocław,
 - b. Biuro Informacji Gospodarczej InfoMonitor S. A. ul. Jacka Kaczmarskiego 77, 02-679 Warszawa
- h) nie zamierza przekazywać Pana/i danych ani do państwa trzeciego ani do organizacji międzynarodowej,
- i) Dane przetwarzane będą przez czas nie dłuższy niż wymagalny przepisami prawa, w tym wynikającymi z ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. - Ordynacja podatkowa, ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne, ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych
- j) posiada Pani/Pan prawo dostępu do treści swoich danych i ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania;
- k) w ramach realizacji umowy administrator podejmuje czynności związane ze zautomatyzowanym podejmowaniem decyzji przez systemy informatyczne wobec danych osobowych, w tym o profilowaniu w poniższych celach:
 - a. wykrywania nadużyć
 - b. cele windykacyjne
 - c. kontrola przekroczenia wskazanych w regulaminach progów lub limitów
- l) ma Pan/Pani prawo wniesienia skargi do PUODO gdy uzna Pani/Pan, iż przetwarzanie danych osobowych Pani/Pana dotyczących narusza przepisy ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r.;"
- m) podanie przez Pana/i danych jest dobrowolne, aczkolwiek niezbędne do zawarcia i realizacji ww. umowy.

Oświadczenia Abonenta:

- Podpisując umowę Abonent wyraża zgodę na to, że jego dane osobowe tj. Imię,nazwisko, dane z dowodu osobistego, adres korespondencyjny oraz adres świadczenia usługi zawarte w niniejszej umowie będą przetwarzane przez PTSZ, Operator. Dla świadczenia usług telekomunikacyjnych. Dane te mogą być przekazywane uprawnionym organom jak również w razie takiej konieczności podmiotom zajmującym się dochodzeniem należności z tytułu nieopłaconych faktur za usługi świadczone przez Operatora.
- Wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych w celach marketingu produktów i usług telekomunikacyjnych przez dostawcę usług.
- Wyrażam zgodę na kontakt telefoniczny w celu marketingu bezpośredniego tzw. Zgoda marketingowa.
- Wyrażam zgodę na przesyłanie informacji handlowych za pomocą środków komunikacji elektronicznej na adres e – mail:..... Zgoda jest niezależna od trwania umowy.
- Wyrażam zgodę na przesłanie w formie elektronicznej faktur za usługi na adres: e-mail wskazany powyżej.....
- Wyrażam zgodę na prowadzenie przewodów oraz mocowanie niezbędnego wyposażenia do realizacji usług objętych umową.
- Potwierdzam: otrzymanie wzoru oświadczenia o odstąpieniu od umowy, otrzymanie wzoru na rezygnację i złożenie sprzeciwu na przetwarzanie moich danych osobowych oraz wycofanie oświadczeń i zgód wcześniej złożonych.

.....
Podpis Abonenta

REGULAMIN USŁUGI TELEWIZJA CYFROWA ŚWIADCZONEJ PRZEZ DOSTAWCĘ USŁUG OSOBOM FIZYCZNYM

§1 Postanowienia Ogólne

- 1.1 Niniejszy Regulamin określa zasady świadczenia przez Korbank Media CyfroweSp. z o.o. i Nowatel Sp. z o.o. usługi Telewizji Cyfrowej, za pomocą której Korbank Media Cyfrowe sp. z o.o. i Nowatel Sp. z o.o. udostępniają swoim Abonentom programy telewizyjne i radiowe oraz inne usługi określone w Umowie, Regulaminie, Cenniku oraz Warunkach Promocji.
- 1.2 Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:
- 1.2.1 **Abonament** – opłata za możliwość stałego korzystania przez Abonenta z usługi Telewizji Cyfrowej,
- 1.2.2 **Abonent** – osoba fizyczna, która jest stroną zawartej z Dostawcą usług umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych,
- 1.2.3 **Awaria** – nieplanowane przez Dostawcę usług i obejmujące swym zasięgiem znaczną część sieci zdarzenie, polegające na braku sygnału lub istotnym pogorszeniu odbioru, wynikające z nieprawidłowego działania urządzeń Dostawcy usług lub awarii po stronie nadawców programu, które uniemożliwia korzystanie z usług świadczonych przez Dostawcę usług;
- 1.2.4 **Cennik** – będące integralną częścią Umowy zestawienie opłat wraz z opisem za usługi świadczone w ramach Telewizji Cyfrowej,
- 1.2.5 **Dokument Płatniczy** – dokument finansowy wystawiony przez Nowatel Sp. z o.o. zobowiązujący Abonenta do uiszczenia określonych w nim kwot, w szczególności faktura VAT, dokument sprzedaży, nota obciążeniowa, nota odsetkowa;
- 1.2.6 **Korbank** – KORBANK Media Cyfrowe Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą we Wrocławiu przy ul. Nabycińskiej 19 zarejestrowaną przez Sąd Rejonowy we Wrocławiu VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego w Rejestrze Przedsiębiorców pod numerem KRS: 0000263862, NIP: 897-17-21-120, REGON: 020373926, z kapitałem zakładowym 50 000 zł
- 1.2.7 **Nowatel Sp. z o.o.** – Nowatel Sp. z o.o. z siedzibą w Rumi przy ul. Gdańskiej 39/27, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Gdańsku pod numerem KRS: 0000167362 Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, NIP: 593-240-70-62, REGON: 192931732, z kapitałem zakładowym 200 000 zł,
- 1.2.8 **Instalacja** – zestawienie okablowania i urządzeń umożliwiających korzystanie z usług świadczonych przez Dostawcę usług w miejscu wskazanym przez Abonenta;
- 1.2.9 **Lokal** – pomieszczenie mieszkalne lub użytkowe pozostające w posiadaniu Abonenta na podstawie tytułu prawnego,
- 1.2.10 **Odbiornik TV** – odbiornik telewizyjny wykorzystywany przez Abonenta do odbioru usług Telewizji Cyfrowej,
- 1.2.11 **Okres Rozliczeniowy** – okres, za który dokonywane są rozliczenia należnych Dostawcy usługowi opłat, rozpoczynający się i kończący w dniach wskazanych przez Dostawcę usług na fakturze VAT lub w przypadku braku wskazania w Regulaminie, Umowie lub Warunkach Promocji,
- 1.2.12 **Dostawca usług** – łącznie Korbank i Nowatel Sp. z o.o.,
- 1.2.13 **Opłaty** – wszelkie płatności, w tym kary, uiszczane przez Abonenta z tytułu świadczonych przez Dostawcę usług usług, wynikające z Umowy, Cennika i Warunków Promocji, w szczególności Abonament;
- 1.2.14 **Pakiet** – określony w Cenniku zakres Usługi,
- 1.2.15 **PIN** – określony w umowie lub ustalony przez Abonenta oraz zaakceptowany przez Dostawcę usług kod składający się ze znaków numerycznych służący do zarządzania usługami w ramach TELEWIZJI CYFROWEJ,
- 1.2.16 **Regulamin** – Regulamin usługi TELEWIZJA CYFROWA świadczonej przez Dostawcę usług osobom fizycznym,
- 1.2.17 **Sieć** – będąca własnością Nowatel Sp. z o.o. lub posiadana przez niego na podstawie innego tytułu prawnego, sieć telekomunikacyjna służąca do świadczenia Usługi, na końcu której znajduje się Zakończenie Sieci,
- 1.2.18 **Sprzęt** – urządzenie techniczne (np. SetTopBox) oraz Zakończenie Sieci stanowiące własność Dostawcy usług niezbędne do korzystania z Usług objętych Umową,
- 1.2.19 **Umowa** – umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawarta na piśmie pomiędzy Abonentem a Dostawcą usług, 1.2.20
- Usługa** – usługa TELEWIZJI CYFROWEJ,
- 1.2.21 **Usługi Dodatkowe** – usługi świadczone przez Dostawcę usług nie wchodzące w skład Pakietów, do których Abonent uzyskuje dostęp za pomocą TELEWIZJI CYFROWEJ,
- 1.2.22 **Usterka** – uszkodzenie Sprzętu nie będące Awarią;
- 1.2.23 **Warunki Promocji** – zasady promocyjnego świadczenia usług przez Dostawcę usług,
- 1.2.24 **Zakończenie Sieci** – punkt Sieci Korbank w Lokalu zakończony gniazdem lub wtykiem umożliwiającym podłączenie Sprzętu lub urządzeń Abonenta i korzystanie z Usług.

§2 Zakres świadczonych usług

- 2.1 Dostawca usług ponosi odpowiedzialność za realizację Usług i Usług dodatkowych w Lokalu. Abonent kontaktuje się z Nowatel Sp. z o.o. we wszelkich sprawach dotyczących realizacji Umowy.
- 2.2 W zakresie umowy o świadczenie usługi TELEWIZJA CYFROWA Dostawca usług świadczy w szczególności następujące usługi:
- a. przyłączenie do Sieci,
- b. udostępnianie programów telewizyjnych objętych Pakietami,
- c. Usługi Dodatkowe (między innymi udostępnianie treści na żądanie – np. filmów, muzyki, gazet; dostęp do internetu na ekranie Odbiornika TV).
- 2.3 Abonent ma możliwość zakupu w ramach TELEWIZJI CYFROWEJ Usług Dodatkowych nieobjętych stałą opłatą abonamentową. W takim przypadku informacje o usłudze i jej cenie przedstawiane są w cenniku promocji, a zakup zostaje potwierdzony przez Abonenta, pisemnym aneksem.
- 2.4 Kod PIN objęty jest tajemnicą, przy czym nie dotyczy to sytuacji, w których jego ujawnienie wynika z powszechnie obowiązujących przepisów prawa. Abonent jest wyłącznie odpowiedzialny za udostępnienie przez siebie PIN-u osobom trzecim.
- 2.5 Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za straty spowodowane ujawnieniem numeru PIN osobie trzeciej przez Abonenta. Zabezpieczenie numeru PIN przed osobami trzecimi leży po stronie Abonenta, który może ubiegać się o zmianę numeru PIN.
- 2.6 Dostawca usług uprawniony jest do rozszerzenia zakresu świadczonych usług w miarę powstawania nowych możliwości technicznych.
- 2.7 W okresach testowych i promocyjnych, Abonentom mogą zostać udostępnione bezpłatnie dodatkowe, nieobjęte Umową, programy telewizyjne i radiowe oraz Usługi Dodatkowe. Udostępnienie, jak i wycofanie takich programów i Usług Dodatkowych, nie wymaga poinformowania ani uzyskania zgody Abonenta i nie stanowi zmiany Umowy.
- 2.8 Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za treść, jakość i formę udostępnianych programów innych nadawców oraz za nienależyłą jakość Usługi spowodowaną przyczynami leżącymi po stronie Abonenta.
- 2.9 Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za niedostateczną jakość lub brak odbioru spowodowane posiadaniem przez Abonenta Odbiornikiem TV niedostosowanym do jakości usług świadczonych przez Dostawcę usług.
- 2.10 Nie stanowi nieprawidłowego świadczenia usługi przez Dostawcę usług nieudostępnienie przez Dostawcę usług poszczególnych audycji lub przekazów w ramach wybranych kanałów telewizyjnych Abonentowi, o ile brak możliwości ich udostępnienia wynika z niedzielenia przez nadawcę danego programu zgody na ich rozprowadzanie w sieci Dostawcy usług. Lista programów objętych możliwymi ograniczeniami opisanymi w zdaniu poprzednim stanowi załącznik do Umowy. Zażycie okoliczności opisanych powyżej nie jest podstawą do zgłoszenia przez Abonenta żadnych roszczeń z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania niniejszej umowy niezależnie od tego czy roszczenia te wynikałyby z Umowy, Regulaminu, Cennika czy też jakiegokolwiek innego wiążącego strony postanowienia.
- 2.11 Dostawca usług zastrzega sobie możliwość wprowadzenia zmiany liczby i rodzaju programów wchodzących w skład Pakietu z ważnych przyczyn prawnych, ekonomicznych, technicznych lub organizacyjnych, niezależnych od Dostawcy usług. Za ważne przyczyny, uznaje się w szczególności: utratę uprawnień do rozprowadzania, reemisji, nadawania programu przez Dostawcę usług, zaprzestanie nadawania programu przez nadawcę, zmianę satelity, niski poziom oglądalności programów, niedostateczną jakość techniczną programu uniemożliwiająca jego prawidłowe udostępnianie przez Dostawcę usług jak również zobowiązanie do określonych działań w związku z decyzją właściwego organu władzy publicznej lub administracyjnej lub orzeczeniem sądu.
- 2.12 W przypadku zmiany przez Dostawcę usług liczby i rodzaju programów wchodzących w skład Pakietu z przyczyn określonych w pkt. 2.11 niniejszego Regulaminu Dostawca usług powiadomi o zakresie tych zmian Abonenta oraz pod informację do publicznej wiadomości poprzez zamieszczenie stosownego komunikatu na stronie internetowej Dostawcy usług. W przypadku zmian niekorzystnych dla Abonenta, w szczególności ograniczenia liczby programów wchodzących w skład Pakietu, Abonentowi przysługują, w ciągu 30 dni od dat powiadomienia, prawo do rozwiązania Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia. Nieskorzystanie przez Abonenta z prawa wypowiedzenia Umowy oznacza akceptację zmian.
- 2.13 Abonent może korzystać z udostępnianych mu programów, w tym utrwałać je dla prywatnego użytku, wyłącznie w zakresie określonym Umową, Regulaminem i Warunkami Promocji.

§3 Umowa

- 3.1 Umowa pod rygorem nieważności zostaje zawarta w formie pisemnej.
- 3.2 W imieniu Dostawcy usług Umowę zawiera należycie umocowany przedstawiciel.
- 3.3 Dostawca usług może uzależnić zawarcie Umowy lub zmianę jej warunków od uprzedniego złożenia wniosku o jej zawarcie na formularzu Dostawcy usług. W takim przypadku Dostawca usług rozpatruje wniosek o zawarcie Umowy w terminie nie przekraczającym 30 dni od daty jego złożenia.
- 3.4 Umowę może zawrzeć osoba pełnoletnia, która udokumentuje swoją tożsamość dowodem osobistym, paszportem, prawem jazdy i innymi odpowiednimi co do treści dokumentami, zgodnie z wymaganiami Dostawcy usług.
- 3.5 Dostawca usług może wyrazić zgodę na zawarcie Umowy Abonentkiej z dwiema osobami fizycznymi, po spełnieniu warunków określonych w pkt. 3.6 do 3.8 Regulaminu. W takim przypadku każdy z Abonentów posiada prawo do samodzielnego złożenia wniosku o zmianę Umowy Abonentkiej zmianę zakresu świadczonych Usług) oraz do rozwiązania Umowy Abonentkiej z zachowaniem następujących zasad:
- a. obowiązki wynikające z Umowy, Regulaminu i Warunków Promocji spoczywają solidarnie na Abonentach;
- b. w przypadku złożenia sprzecznych dyspozycji, Dostawca usług ma prawo dokonać zawieszenia świadczenia Usługi i wezwać Abonentów będących stroną takiej Umowy Abonentkiej do złożenia wspólnego, pisemnego oświadczenia o dalszym korzystaniu z Usługi, z podaniem jej zakresu, pod rygorem rozwiązania

Umowy Abonenckiej w trybie opisanym w pkt. 10.9;

c. zmiana Umowy Abonenckiej dotycząca przeniesienia Zakończenia Sieci do innej lokalizacji, cesja Umowy Abonenckiej oraz rozwiązanie Umowy Abonenckiej z jednym z Abonentów z zachowaniem jej obowiązywania w stosunku do drugiego z Abonentów może nastąpić pod warunkiem złożenia przez Abonentów wspólnego pisemnego oświadczenia.

3.6 Dostawca usług zastrzega sobie prawo żądania dwóch dokumentów tożsamości niezbędnych do weryfikacji danych Abonenta.

3.7 Dostawca usług zastrzega sobie prawo zażądania od Abonenta urzędowego poświadczenia dokumentów wymienionych w pkt. 3.4 Regulaminu, uzależniając od tego zawarcie Umowy, w szczególności gdy dokumenty te są uszkodzone, uniemożliwiają potwierdzenie danych lub też budzą wątpliwości co do ich autentyczności lub kompletności.

3.8 Dostawca usług zastrzega sobie prawo uzależnienia zawarcia Umowy od dostarczenia dokumentów potwierdzających możliwość wypełnienia przez Abonenta zobowiązań finansowych względem Dostawcę usług wynikających z Umowy lub uzależnienia zawarcia Umowy od złożenia przez Abonenta kaucji, w szczególności w stosunku do osób:

- a. które przy zawieraniu Umowy posługują się dokumentami uszkodzonymi lub budzącymi, zdaniem Dostawcy usług, wątpliwości co do ich autentyczności lub kompletności;
- b. które zalegały lub nadal zalegają z płatnościami w stosunku do Dostawcy usług z tytułu jakiegokolwiek usługi świadczonej na ich rzecz przez Dostawcę usług;
- c. z którymi Dostawca usług rozwiązał inną Umowę, w związku z naruszeniem jej postanowień bądź postanowień Regulaminu, Warunków Promocji lub powszechnie obowiązujących przepisów prawa, co do których Dostawca usług dokonał negatywnej oceny wiarygodności płatniczej.

3.9 Dostawca usług zastrzega sobie prawo odmowy zawarcia Umowy Abonenckiej w przypadku:

- a. braku możliwości technicznych świadczenia Usługi;
- b. niespełnienia przez Abonenta warunków wynikających z Regulaminu, w szczególności zaś, gdy okazywane dokumenty są zniszczone i/lub budzą uzasadnione wątpliwości co do ich autentyczności;
- c. gdy na osobie ubiegającej się z zawarcie Umowy Abonenckiej ciążyą wymagalne zobowiązania pieniężne wobec Dostawcy usług lub gdy Dostawca usług posiada, udostępnione jej przez biuro informacji gospodarczej informacje podważające wiarygodność płatniczą użytkownika końcowego;
- d. gdy Dostawca usług uprzednio rozwiązał Umowę Abonencką z przyczyn leżących po stronie Abonenta.

3.10 W przypadku zmiany miejsca zameldowania, adresu do korespondencji, nazwiska, a także dokumentów potwierdzających tożsamość i okazanych przy zawarciu Umowy, Abonent zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić o tym Dostawcę usług i potwierdzić tę zmianę odpowiednimi dokumentami.

3.11 Jeśli Warunki Promocji nie określają inaczej Umowa może zostać zawarta na czas określony lub czas nieokreślony lub czas nieokreślony.

3.12 Umowę zawartą na czas określony uważa się za przedłużoną na czas nieokreślony, chyba że Abonent na 30 dni przed upływem okresu, na jaki została zawarta, zawiadomi pisemnie Dostawcę usług o rezygnacji z korzystania z usług Dostawcy usług.

3.13 Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy na osobę spełniającą kryteria do zawarcia Umowy, wyłącznie za zgodą Dostawcy usług wyrażoną na piśmie.

3.14 Udzielenie zgody na przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy jest uzależnione od wywiązania się Abonenta ze wszystkich zobowiązań wobec Dostawcy usług.

3.15 Za przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy, Dostawca usług zastrzega sobie prawo do pobrania Opłaty w wysokości określonej w Cenniku.

§4 Warunki włączenia do Sieci, udostępnienie Sprzętu, urządzenia Abonenta

4.1 Dostawca usług zobowiązuje się do wykonania zakończenia Sieci w Lokalu i rozpoczęcia świadczenia Usługi nie później niż w terminie określonym w Umowie.

4.2 Dostawca usług nie jest związany powyższym terminem w przypadkach:

- a. działania lub zaniechania Abonenta albo osób trzecich, za które Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności,
- b. działania siły wyższej.

4.3 Jeżeli dotrzymanie powyższego terminu nie będzie możliwe to przed upływem terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi Dostawca usług wyznaczy nowy termin rozpoczęcia świadczenia Usługi i poinformuje o nim Abonenta, podając przyczynę opóźnienia.

4.4 W przypadku braku możliwości technicznych świadczenia Usługi Dostawca usług określa możliwy termin jej wykonania oraz cenę podłączenia do Sieci.

4.5 W celu wykonania Zakończenia Sieci Abonent zobowiązuje się do udostępnienia w uzgodnionym terminie Lokalu upoważnionemu pracownikowi Nowatel Sp. z o.o. Przygotowanie miejsca instalacji należy do Abonenta.

4.6 Jeżeli w dniu zawarcia umowy Abonent posiada niezbędne okablowanie umożliwiające realizację usługi, zobowiązania Dostawcy usług ograniczają się do uaktywnienia Abonentowi dostępu do Usługi.

4.7 Podstawą uruchomienia Usługi jest podpisanie przez Abonenta Protokołu uruchomienia usług, stanowiącego integralną część Umowy.

4.8 Za dzień rozpoczęcia świadczenia Usługi uznaje się dzień podłączenia do Sieci i moment aktywacji Zakończenia Sieci wskazany w Protokole uruchomienia usług.

4.9 Przed rozpoczęciem świadczenia Usługi Dostawca usług może przeprowadzić test sprawności Usługi. W przypadku pozytywnego wyniku testów Abonent ma obowiązek podpisania Protokołu uruchomienia usług.

4.10 Z dniem rozpoczęcia świadczenia Usługi, Abonent może z niej korzystać w zakresie i na warunkach określonych Umową, Regulaminem, Cennikiem Warunkami Promocji oraz przepisami prawa.

4.11 Abonent wyraża zgodę na instalację i eksploatację Sprzętu w mieszkaniu lub budynku, którego jest właścicielem albo do którego przysługuje mu prawo używania lub spółdzielcze prawo do lokalu.

4.12 Abonent, którego nie dotyczy pkt. 4.11 (jest najemcą lub dzierżawcą), winien uzyskać i przedstawić Dostawcy usługi zgodę właściciela Lokalu w formie pisemnej.

4.13 W Lokalu podczas montażu urządzeń do uruchomienia Usługi powinien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego osoba pełnoletnia.

4.14 Świadczenie Usługi może nastąpić przy użyciu Sprzętu udostępnionego Abonentowi przez Dostawcę usług lub urządzeń będących własnością Abonenta.

4.15 Dostawca usług udostępni Abonentowi odpłatnie lub nieodpłatnie, na zasadach określonych w Cenniku, Umowie, Regulaminie oraz Warunkach Promocji, Sprzęt, który po Instalacji umożliwi odbiór programów telewizyjnych, radiowych oraz korzystanie z innych usług świadczonych przez Dostawcę usług.

4.16 Sprzęt udostępniony Abonentowi zostaje własnością Nowatel Sp. z o.o.

4.17 Korzystanie ze Sprzętu możliwe jest jedynie w zasobach Sieci Dostawcy usług.

4.18 Dostawca usług zastrzega sobie prawo do wymiany udostępnionego Sprzętu oraz do przeprowadzania aktualizacji jego oprogramowania.

4.19 Abonent zobowiązany jest do używania Sprzętu zgodnie z jego przeznaczeniem i w sposób określony w Umowie, Regulaminie, Warunkach Promocji oraz instrukcji obsługi. Abonent nie jest uprawniony do dokonywania jakichkolwiek zmian technicznych lub wizualnych (w tym także usuwania lub zmiany numerów seryjnych) Sprzętu.

4.20 Abonent jest odpowiedzialny za utratę, wprowadzenie zmian technicznych lub wizualnych, zniszczenie lub uszkodzenie Sprzętu, naruszenie lub zniszczenie plomby jeśli występuje, jak również za wszelkie inne szkody Sprzętu powstałe w okresie od ich wydania Abonentowi do zwrotu, poza zmianami wynikającymi z normalnego zużycia i poza szkodami wynikającymi z ukrytych wad technicznych.

4.21 W przypadku utraty, zniszczenia lub uszkodzenia Sprzętu lub części jego wyposażenia Abonent zobowiązany jest nie później niż w terminie 24 godzin od stwierdzenia tego faktu powiadomić telefonicznie Dostawcę usług. W przypadku, gdy utrata spowodowana była kradzieżą Abonent dodatkowo zobowiązany jest niezwłocznie zgłosić fakt kradzieży organom uprawnionym do ścigania przestępstw (Policja, Prokuratura) oraz dostarczyć osobiście lub przesać listem poleconym potwierdzenie zgłoszenia, w terminie 3 dni od daty stwierdzenia kradzieży.

4.22 Niezależnie od przyczyn utraty Sprzętu Abonent zobowiązany będzie z tego tytułu do zapłaty na rzecz Dostawcy usług opłaty w wysokości określonej w Cenniku, chyba, że utrata Sprzętu przez Abonenta nastąpiła z winy Dostawcy usług.

4.23 Dostawca usług wyda Abonentowi Sprzęt w miejsce utraconego po zapłacie przez Abonenta opłaty określonej w pkt. 4.22.

4.24 Abonent nie jest w żaden sposób upoważniony do zmiany miejsca używania sprzętu poza swój Lokal oraz do udostępniania Sprzętu osobom trzecim, w szczególności poprzez użyczenie, wynajmowanie lub wypożyczenie.

4.25 W razie rozwiązania, wygaśnięcia lub zakończenia w inny sposób Umowy, Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego zwrotu Sprzętu Dostawcy usług, z zastrzeżeniem, iż nie może nastąpić to później niż w terminie 7 dni od daty rozwiązania, wygaśnięcia lub zakończenia w inny sposób Umowy. Z tytułu opóźnienia w wykonaniu tego obowiązku, Abonent będzie zobowiązany do uiszczenia na rzecz Dostawcy usług opłaty w wysokości określonej w Cenniku. Uiszczenie opłaty za opóźnienie nie zwalnia Abonenta z obowiązku zwrotu Sprzętu.

4.26 Z tytułu nie zwrotu przez Abonenta Sprzętu w terminie 30 dni od daty rozwiązania, wygaśnięcia lub zakończenia w inny sposób Umowy Abonent będzie zobowiązany do uiszczenia opłaty w wysokości określonej w Cenniku.

4.27 W przypadku stwierdzenia, że zwrócony Sprzęt jest niekompletny, zniszczony lub uszkodzony, bądź nosi znamiona dokonanych zmian technicznych lub wizualnych, Abonent będzie zobowiązany do uiszczenia na rzecz Dostawcy usług opłaty w wysokości wskazanej w Cenniku.

4.28 Kwalifikacją uszkodzenia Sprzętu Dostawcy usług, pod kątem zastosowania postanowienia pkt. 4.27, dokonuje niezależny rzeczoznawca.

4.29 Dostawca usług, w uzasadnionych wypadkach, może odstąpić od obciążenia Abonenta kosztami naprawy lub wymiany.

4.30 Abonentowi, który nie zgadza się z dokonaną przez Dostawcę usług kwalifikacją uszkodzenia Sprzętu Dostawcy usług, przysługuje prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym.

4.31 Abonent posiadający własne urządzenia, nie stanowiące własności Nowatel Sp. z o.o., ma prawo do zawarcia Umowy i korzystania z usług.

4.32 Usługa działa prawidłowo wyłącznie w urządzeniach nabytych od Dostawcy usług lub takich, których aktualna lista znajduje się u Dostawcy usług.

4.33 W przypadku gdy świadczenie Usługi następuje przy użyciu urządzeń będących własnością Abonenta innych niż wymienione w pkt. 4.32 Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości odbioru lub wadliwy odbiór przez Abonenta programów wchodzących w skład wybranego Pakietu a także Usług Dodatkowych.

4.34 Dostawca usług nie jest zobowiązany do wymiany lub naprawy urządzeń Abonenta ani nie ponosi żadnej odpowiedzialności za nieprawidłowe funkcjonowanie urządzeń Abonenta nie nabytych u Dostawcy usług. W przypadku urządzeń nabytych u Dostawcy usług zakres jego odpowiedzialności określają w szczególności przepisy ustawy z dnia 27 lipca 2002r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz.U. nr 141 poz 1176 ze zm.).

4.35 Dostawca usług może w trakcie trwania Umowy:

a. udostępnić Sprzęt Abonentowi, który posiadał własne urządzenia i który nie ma wymagalnych długów wynikających z Umowy, na zasadach stosowanych w tym czasie przez Dostawcę usług w zawieranych z Abonentami Umowach,

b. umożliwić Abonentowi, używającemu Sprzętu na zasadach określonych w Umowie, używanie własnych Urządzeń pod warunkiem wcześniejszego zwrotu Dostawcy usług Sprzętu będącego jego własnością.

4.36 W przypadkach opisanych w pkt. 4.35 wydanie lub zwrot Sprzętu zostanie potwierdzone podpisaniem przez Abonenta i przedstawiciela Dostawcy usług stosownego dokumentu. Dokument ten będzie zawierał dane Abonenta, numery fabryczne Sprzętu oraz datę wydania lub zwrotu Sprzętu Abonentowi.

4.37 Począwszy od dnia wydania Abonentowi Sprzętu, Abonent będzie zobowiązany do uiszczania opłat za Sprzęt, jeśli takie występują, na zasadach stosowanych w tym czasie przez Dostawcę usług w zawieranych z Abonentami Umowach.

4.38 Dostawca usług dokonuje konfiguracji Sprzętu a także innych urządzeń nie będących Sprzętem Nowatel Sp. z o.o. w zakresie niezbędnym do stwierdzenia prawidłowości podłączenia.

4.39 W przypadku konieczności przystosowania urządzeń Abonenta do podłączenia do Zakończenia Sieci Abonent ponosi koszty wszelkich niezbędnych przeróbek. Abonent ponosi także koszty konfiguracji urządzeń będących jego własnością i/lub Sprzętu Dostawcy usług w zakresie przekraczającym określony w pkt. 4.38.

4.40 Dostawca usług może powyższe koszty określić w Cenniku w postaci odpowiednich opłat jednorazowych.

§5 Obsługa serwisowa

5.1 Wszelkich zmian, konserwacji, instalacji Zakończeń Sieci oraz usuwania uszkodzeń Sieci, Zakończeń Sieci lub Sprzętu, będących własnością Nowatel Sp. z o.o. i zainstalowanych u Abonenta, mają prawo dokonywać wyłącznie służby techniczne Dostawcy usług.

5.2 Uszkodzenia Sieci lub Zakończenia Sieci powstałe z winy Abonenta, będą usuwane na jego koszt. Dostawca usług może powyższe koszty określić w Cenniku w postaci odpowiednich opłat.

5.3 W razie nieprawidłowego funkcjonowania Usługi Dostawca usług zobowiązuje się do podejmowania działań interwencyjnych i usunięcia niesprawności w możliwie najkrótszym czasie od momentu powzięcia takiej wiadomości. W przypadku jeżeli jest to konieczne, Abonent zobowiązany jest do udostępnienia Dostawcy usług Lokalu w którym zainstalowane jest Zakończenie Sieci lub Sprzęt Nowatel Sp. z o.o.

5.4 Abonent zobowiązany jest do umożliwienia Dostawcy usługi dostępu do Zakończenia Sieci oraz Sprzętu Dostawcy usług o ile zachodzi podejrzenie zaburzenia pracy Sieci spowodowane nieprawidłowym ich działaniem.

5.5 Dostawca usług na wniosek Abonenta i na jego koszt może dokonać modernizacji odcinka Sieci znajdującego się w Lokalu.

5.6 Za bezpodstawne wezwanie Dostawcy usług Abonent zobowiązany jest do zapłaty opłaty zgodnie z obowiązującym Cennikiem.

5.7 Dostawca usług nie odpowiada za Usterki będące następstwem przyczyn leżących po stronie Abonenta.

5.8 W przypadku wystąpienia Usterki, Abonent zobowiązany jest dostarczyć uszkodzony Sprzęt do Biura Obsługi Klienta Nowatel Sp. z o.o. w terminie 14 dni od dnia wystąpienia Usterki oraz udzielić wszelkich informacji umożliwiających ustalenie przyczyn Usterki.

5.9 Dostawca usług dokonuje wymiany lub naprawy Sprzętu:

a. nieodpłatnie w przypadku ujawnienia się w trakcie użytkowania ukrytych wad technicznych Sprzętu, istniejących w chwili wydania go Abonentowi;

b. odpłatnie w przypadku uszkodzeń innych niż powstałe na skutek ukrytych wad technicznych, w szczególności będących następstwem używania Sprzętu niezgodnie z Umową, Regulaminem, Warunkami Promocji, instrukcją obsługi lub przeznaczeniem, za zapłatą kosztów naprawy (jeśli uszkodzenie można usunąć w drodze naprawy) bądź opłaty za wymianę Sprzętu.

§6 Warunki świadczenia usług

6.1 Dostępne w TELEWIZJI CYFROWEJ usługi są rozprowadzane przez Dostawcę usług drogą cyfrową i mogą być odkodowane jedynie przy użyciu przeznaczonych do tego urządzeń (będących własnością Dostawcy usług lub Abonenta).

6.2 Dostawca usług świadczy Usługę zgodnie z zawartą Umową i Regulaminem w zasięgu Sieci i w zakresie istniejących możliwości technicznych.

6.3 Abonent zobowiązuje się do przestrzegania postanowień Umowy, Regulaminu i Warunków Promocji

6.4 Abonent zobowiązuje się korzystać z usług świadczonych przez Dostawcę usług jedynie do prywatnego użytku. Abonent nie jest uprawniony do wykorzystywania usług świadczonych przez Dostawcę usług dla prowadzenia działalności gospodarczej czy jakichkolwiek innych działań komercyjnych.

6.5 Abonent nie jest upoważniony do udostępniania usług TELEWIZJI CYFROWEJ poza swoim Lokalem.

6.6 Abonent jest zobowiązany do korzystania z usług świadczonych przez Dostawcę usług w sposób nie powodujący zakłóceń w działaniu Sieci, w szczególności nie wolno mu dołączać do Sieci urządzeń nie spełniających wymogów wynikających z obowiązującego prawa lub dołączać urządzeń w punktach nie będących Zakończeniami Sieci.

6.7. W przypadku, gdy Abonent wykorzystuje usługi świadczone przez Dostawcę usług niezgodnie z Umową, Regulaminem lub Warunkami Promocji, w szczególności wykorzystuje usługi świadczone przez Dostawcę usług do prowadzenia działalności zarobkowej, czy też udostępnia usługi świadczone przez Dostawcę usług poza swój Lokal lub innym podmiotom w celu prowadzenia działalności zarobkowej, Abonent będzie zobowiązany do naprawienia szkody, jaka poniósł Operator przy czym Dostawca usług uprawniony będzie do rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym, z winy Abonenta.

6.8 Z tytułu korzystania przez Abonenta w sposób nieuprawniony z Usług świadczonych przez Dostawcę usług a nieobjętych Umową lub umożliwienia korzystania poza swoim Lokalem z usług Dostawcy usług, Abonent będzie zobowiązany do zapłaty na rzecz odszkodowania na zasadach ogólnych, przy czym Dostawca usług będzie uprawniony do rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym, z winy Abonenta.

§7 Limitowanie wartości zakupu Usług Dodatkowych, ograniczenie świadczenia usług

7.1 W celu zapewnienia ochrony interesów Abonenta oraz kontroli kosztów przez niego ponoszonych Dostawca usług stosuje limit wartości zakupów Usług Dodatkowych. Jest to ograniczenie kwoty należnej Dostawcy usług za Usługi Dodatkowe zakupione przez Abonenta w ramach Telewizji Cyfrowej.

7.2 Przekroczenie przez Abonenta limitu wartości zakupów Usług Dodatkowych uprawnia Dostawcę usług do zawieszenia możliwości zakupu kolejnych Usług Dodatkowych, na co Abonent wyraża zgodę.

7.3 Dostawca usług określa w Cenniku maksymalny limit wartości zakupów Usług dodatkowych, a Abonent może w Umowie określić niższą jego kwotę.

7.4 Limit może zostać zwiększony o kwotę kaucji złożonej przez Abonenta u Dostawcę usług. Kaucja nie podlega oprocentowaniu i podlega zwrotowi w przypadku rozwiązania umowy pod warunkiem niezalegania przez Abonenta z opłatami.

7.5 Dostawca usług może zawiesić świadczenie Usług po uprzednim wezwaniu do zaniechania naruszeń w przypadku naruszenia przez Abonenta postanowień Umowy, Regulaminu, Cennika i Warunków Promocji, w szczególności w zakresie obowiązku terminowego ponoszenia Opłat. W takim przypadku Abonentowi nie przysługują wobec Dostawcy usług żadne roszczenia.

7.6 Dostawcy usług przysługuje prawo do zablokowania świadczenia Usług za wcześniejszym powiadomieniem Abonenta, gdy Abonent pozostaje w zwłoce w dokonaniu zapłaty za świadczone usługi lub w zwłoce w zapłacie opłaty aktywacyjnej przez okres przekraczający 30 dni.

7.7 Dostawca usług może wznowić świadczenie usług zawieszonych z przyczyn, o których mowa w pkt. 7.5, na wniosek Abonenta, po uprzednim uregulowaniu wszystkich zaległych Opłat oraz odsetek wynikających z zaległości.

§8 Opłaty

8.1 Wszelkie rozliczenia finansowe z Abonentem prowadzi Nowatel Sp. z o.o. Nowatel Sp. z o.o. wystawia wszelkie dokumenty rozliczeniowe i przyjmuje Opłaty od Abonenta.

8.2 Wysokość Opłat i sposób ich naliczania określa Cennik. Opłaty za Usługi Dodatkowe przedstawiane są na ekranie Odbiornika TV podczas korzystania z Usługi a Abonent akceptuje je dokonując ich zakupu.

8.3 Dokument płatniczy za usługi dostępny jest po zakończeniu okresu rozliczeniowego na stronie internetowej Nowatel Sp. z o.o. bądź w formie wydruku w Biurze Obsługi Klienta Nowatel Sp. z o.o. o ile nie zostanie przesłany na adres Abonenta.

8.4 Dokument płatniczy za Usługę może zawierać opłaty za inne usługi świadczone przez Dostawcę usług na rzecz tego samego Abonenta.

8.5 Podstawowym okresem rozliczeniowym jest miesiąc o ile inny termin nie wynika z Regulaminu, Umowy lub Warunków Promocji, z zastrzeżeniem postanowień pkt. 8.11.

8.6 Opłaty za Abonament naliczane są za Okres Rozliczeniowy z góry.

8.7 Abonent zobowiązuje się do terminowego uiszczania Opłat należnych Nowatel Sp. z o.o. wskazanych na Dokumentcie Płatniczym. 8. Opłaty uiszczane są przez Abonentów z góry, do 15-go dnia każdego miesiąca.

8.9 Za termin dokonania płatności uznaje się dzień wypłynięcia środków pieniężnych na rachunek bankowy Nowatel Sp. z o.o. Wpłaty Abonentów zostaną zaliczone w pierwszej kolejności na poczet najstarszych zobowiązań Abonenta wobec Nowatel Sp. z o.o. z zastrzeżeniem, że w pierwszej kolejności będą pokrywane należności główne, a dopiero po ich zaspokojeniu należności odsetkowe.

8.10 Dostawca usług zastrzega sobie prawo do podwyższenia Opłat za Usługi. Informacja taka przekazywana jest Abonentowi w formie pisemnej z wyprzedzeniem co najmniej jednego Okresu Rozliczeniowego. Dostawca usług nie jest zobowiązany do powiadomienia Abonenta na piśmie w sytuacji, gdy obniża Opłaty lub wprowadza Opłaty za nowe usługi.

8.11 Wysokość opłaty abonamentowej za niepełny miesiąc stanowi iloczyn 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej i liczby dni pozostałych do upływu miesiąca.

8.12 Stronom przysługuje prawo naliczania odsetek ustawowych w przypadku opóźnienia w zapłacie Opłat w całości lub części.

8.13 Nowatel Sp. z o.o. zastrzega sobie prawo do powierzenia firmie windykacyjnej dochodzenia należności od Abonenta, jak również przeniesienia tych wierzycielności na rzecz osób trzecich.

§9 Zmiana zakresu świadczenia usług

9.1 Jeśli zapisy Umowy lub Warunki Promocji nie stanowią inaczej Abonent, który nie jest w okresie wypowiedzenia Umowy i nie zalega z Opłatami, może zmienić PAKIET po uiszczeniu opłaty zgodnej z obowiązującym cennikiem usług.

9.2 Zmiana, o której mowa w pkt. 9.1, może być dokonana po złożeniu przez Abonenta wniosku o zmianę Pakietu w formie pisemnej lub telefonicznie pod aktualnym numerem telefonu Biura Obsługi Klienta Nowatel Sp. z o.o., o ile Dostawca usług taką funkcjonalność udostępniła.

9.3 W przypadku złożenia wniosku w sposób inny niż osobiście lub pisemnie identyfikacja Abonenta następuje poprzez podanie przez niego hasła (PINu) lub innych danych z Umowy.

9.4 Dostawca usług rozpocznie dostarczanie nowo wybranego Pakietu od pierwszego dnia kolejnego miesiąca następującego po okresie, w którym został złożony i zaakceptowany przez Dostawcę usług przedmiotowy wniosek o zmianę Pakietu.

9.5 W szczególnych przypadkach istotna zmiana zakresu usług objętych Umową może skutkować koniecznością zawarcia aneksu do Umowy.

§10 Rozwiązanie i wygaśnięcie Umowy

10.1 Jeśli zapisy Umowy i Warunków Promocji nie stanowią inaczej Umowa zawarta na czas nieokreślony może zostać rozwiązana przez każdą ze stron ze skutkiem na koniec okresu rozliczeniowego następującego bezpośrednio po okresie, w którym wypowiedzenie zostało złożone. Wypowiedzenia należy dokonać pisemnie listem poleconym lub poprzez osobiste doręczenie drugiej stronie Umowy.

10.2 Umowa może zostać rozwiązana za porozumieniem stron w innym uzgodnionym terminie.

10.3 Umowa wygasa wskutek:

a. upływu czasu na jaki została zawarta w przypadku Umów zawartych na czas oznaczony w sytuacji gdy Abonent na 30 dni przed upływem okresu na jaki Umowa została zawarta zawiadomi pisemnie Dostawcę usług o rezygnacji z korzystania z usług Dostawcę usług,

b. śmierci Abonenta;

c. niedostępności w uzgodnionym terminie przez Abonenta Lokalu w celu Instalacji Zakończenia Sieci,

d. utraty przez Abonenta prawa do Lokalu,

e. wygaśnięcia, cofnięcia lub ograniczenia koncesji lub zezwolenia Nowatel Sp. z o.o. na prowadzenie działalności;

10.4 W razie śmierci Abonenta jego małżonek, zstępni lub wstępni, mogą wystąpić o zawarcie Umowy i świadczenie Usługi na warunkach dotychczasowej Umowy.

Po otrzymaniu wniosku Dostawca usług zawiera Umowę i kontynuuje świadczenie Usługi na warunkach dotychczasowej Umowy na rzecz nowego Abonenta.

10.5 Z chwilą rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy Dostawca usług zaprzestaje świadczyć na rzecz Abonenta usługi, a Abonent zobowiązany jest do zwrotu na rzecz Dostawcy usług Sprzętu zgodnie z postanowieniami Regulaminu.

10.6 Dostawcy usług przysługuje prawo odstąpienia od Umowy w przypadku braku możliwości świadczenia usług spowodowanego brakiem warunków do prawidłowej Instalacji. W przypadku odstąpienia od Umowy uważana jest ona za niezawartą.

10.7 W przypadku wcześniejszego rozwiązania przez Abonenta lub wcześniejszego rozwiązania z winy Abonenta Umowy zawartej:

a. na czas oznaczony, gdy z zawarciem Umowy związane było przyznanie Abonentowi ulgi, Dostawca usług ma prawo żądać od Abonenta, z tytułu wcześniejszego rozwiązania Umowy, kwoty w wysokości udzielonej Abonentowi ulgi określonej w Cenniku, pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia umowy do dnia jej rozwiązania,

b. na Warunkach Promocji, gdy z zawarciem Umowy związane było przyznanie Abonentowi ulgi, Dostawca usług ma prawo żądać od Abonenta, z tytułu wcześniejszego rozwiązania Umowy, kwoty w wysokości udzielonej Abonentowi ulgi określonej w Warunkach Promocji, pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia umowy do dnia jej rozwiązania.

10.8 W przypadku, gdy Dostawca usług zawiesił świadczenie usług z przyczyn leżących po stronie Abonenta, zaś Abonent nie ureguluje całości zaległych Płat. Dostawca usług może po upływie 30 dni od daty zawieszenia usług rozwiązać umowę z Abonentem po uprzednim wezwaniu go do zapłaty zaległości lub usunięcia innych przyczyn zawieszenia.

10.9 Dostawca usług może rozwiązać Umowę w każdym czasie ze skutkiem natychmiastowym po uprzednim wezwaniu do zaprzestania naruszeń, jeżeli Abonent niewłaściwie wykonuje postanowienia Umowy, Regulaminu lub Warunków Promocji, wykorzystuje usługi świadczone przez Dostawcę usług, jak również udostępniony przez Dostawcę usług Sprzęt, do celów niezgodnych z prawem, postanowieniami Umowy, Regulaminu, Warunków Promocji oraz w następujących przypadkach:

a. Abonent kopiuje programy w całości lub w części lub w wysokości niezgodnym z Umową, w celach przekraczających zakres prywatnego użytku w szczególności, jeżeli łączy z tym osiąganie jakiegokolwiek korzyści materialnej;

b. Abonent używa Sprzętu niezgodnie z jego przeznaczeniem, w szczególności naraża Sprzęt na zniszczenie lub utratę;

c. Abonent wykorzystuje do odbioru usług Sprzęt zarejestrowany na innego Abonenta lub przez innego Abonenta utracony lub skradziony;

d. Abonent używa jakichkolwiek urządzeń zakłócających prawidłowe działanie Sprzętu bądź też Abonent wykonuje jakiegokolwiek czynności zakłócające świadczenie usług przez Dostawcę usług

e. Abonent nie dopuszcza przedstawicieli Dostawcy usług do okresowej kontroli Zakończenia Sieci i/lub Sprzętu Nowatel Sp. z o.o.,

1. zastosowana przez Dostawcę usług technologia nie pozwoli na osiągnięcie w Lokalu wymaganych parametrów łącza telekomunikacyjnego lub gdy parametry te ulegną, z przyczyn niezależnych od Dostawcy usług, pogorszeniu.

10.10 Jeżeli w okresie, na który została zawarta Umowa, Dostawca usług podwyższy ceny świadczonych przez siebie usług, z których Abonent korzystał, Abonent ma prawo rozwiązać Umowę, składając Dostawcy usług pisemne oświadczenie o rozwiązaniu Umowy z powodu braku akceptacji zmian cen, w terminie do dnia wskazanego w piśmie informującym o podwyższeniu cen. Brak pisemnego oświadczenia Abonenta we wskazanym terminie oznacza akceptację zmian i kontynuowanie Umowy. Dostawca usług poinformuje Abonenta z wyprzedzeniem jednego okresu rozliczeniowego o zmianie cen oraz poda treść zmian Cennika do publicznej wiadomości. Jeżeli Dostawca usług dokonuje zmiany cen, jednak bez ich podwyższenia, Abonent może także rozwiązać umowę, przy czym wówczas zobowiązany będzie do zwrotu Dostawcy usług przyznanej mu ulgi, pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia umowy do dnia jej rozwiązania.

§11 Odpowiedzialność i postępowanie reklamacyjne

11 Dostawca Usług odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług na zasadach określonych w Ustawie oraz Kodeksie Cywilnym.

11.1 Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności, jeżeli za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług wynikało z przyczyn leżących po stronie Abonenta, w szczególności nieprzestrzegania przez Abonenta postanowień Umowy lub Regulaminu, działania Abonenta niezgodnego z prawem albo nastąpiło na skutek zdarzenia o charakterze siły wyższej.

11.2 Odpowiedzialność Dostawcy Usług nie obejmuje korzyści utraconych przez Abonenta nie będącego Konsumentem.

11.3 Za każdy dzień, w którym wystąpiła przerwa w świadczeniu Usługi lub nie został osiągnięty określony w Umowie Abonenckiej poziom jakości świadczonych Usług, Abonentowi przysługuje prawo do odszkodowania w wysokości 1/30 Płaty Abonamentowej przysługującej Dostawcy Usług z tytułu Usługi, której dotyczy nienależyte wykonanie Umowy Abonenckiej.

11.4 W przypadku niedotrzymania przez Dostawcę Usług terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi, przewidzianego w Umowie Abonenckiej, Abonentowi przysługuje odszkodowanie za każdy dzień opóźnienia, w wysokości 1/30 przewidzianej w Umowie Abonenckiej Płaty Abonamentowej przysługującej Dostawcy Usług z tytułu tej Usługi.

11.5 Do okresu, za który Abonentowi przysługuje odszkodowanie, nie wlicza się czasu, w którym usunięcie przyczyny niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy Abonenckiej nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta.

11.6 W sytuacji odpowiedzialności odszkodowawczej Abonent uprawniony jest do żądania odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych, wynikających z przepisów Kodeksu Cywilnego

11.7 Przyznanie odszkodowania następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta w trybie określonym w paragrafie.

11.8 Abonent może składać reklamację z powodu niedotrzymania z winy Dostawcy usług określonego w Umowie abonenckiej terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi, nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej.

11.9 Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi, lub od dnia, w którym Usługa została nienależyte wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi.

11.10 Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ustępie poprzedzającym pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Dostawcy usług rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia Abonenta.

11.11 Reklamacja może być złożona w siedzibie Dostawcy usług lub w każdej innej jednostce obsługującej Abonentów Dostawcy usług („Lokal Dostawcy usług”). Reklamacja może być złożona:

11.11.1 w formie pisemnej - osobiście podczas wizyty Abonenta Lokalu Dostawcy usług, albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz. U. Poz. 1529),

11.11.2 ustnie - telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty Abonenta w Lokalu Dostawcy usług w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej poprzez adres e-mail: biuro@tygrys.net

11.12 Reklamacja powinna zawierać:

11.12.1 imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta,

11.12.2 określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;

11.12.3 przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,

11.12.4 przydzielony Abonentowi numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany Abonentowi przez Dostawcę usług lub adres Lokalu,

11.12.5 datę złożenia wniosku o zawarcie Umowy - w przypadku reklamacji, o której mowa w ust. 11.11.1,

11.12.6 datę zawarcia Umowy abonenckiej i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi - w przypadku reklamacji, o której mowa w ust. 11.11.2,

11.12.7 wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub z przepisów prawa - w przypadku gdy Abonent żąda ich wypłaty,

11.12.8 numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności - w przypadku, o którym mowa w pkt 11.12.7,

11.12.9 podpis Abonenta - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

11.13 W przypadku gdy reklamacja złożona przez Abonenta ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty Abonenta w Lokalu Dostawcy usług, nie spełnia warunków określonych w ust. 11.12, upoważniona osoba reprezentująca Dostawcę usług, przyjmując reklamację, jest obowiązana, o ile uzna, że jest to konieczne do

- prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania Abonenta o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania.
- 11.14 W przypadku gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w ust. 11.11 nie spełnia warunków określonych w ust. 11.12, jednostka Dostawcy usług rozpatrująca reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa Abonenta do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
- 11.15 Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 11.12.7, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, jednostka Dostawcy usług rozpatrująca reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
- 11.16 W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez Abonenta w Lokalu Dostawcy usług, ustnie albo w formie pisemnej, upoważniona osoba reprezentująca Dostawcę usług, przyjmująca reklamację, niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie.
- 11.17 W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, Dostawca usług w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie.
- 11.18 Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki Dostawcy usług rozpatrującej reklamację. Potwierdzenia, o którym mowa w zdaniu pierwszym nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
- 11.19 Jednostka Dostawcy usług rozpatrująca reklamację, udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.
- 11.20 Odpowiedź na reklamację zawiera:
- 11.20.1 nazwę jednostki Dostawcy usług rozpatrującej reklamację,
- 11.20.2 informację o dniu złożenia reklamacji,
- 11.20.3 rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
- 11.20.4 w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem Abonenta, o którym mowa w ust. 11.12.8,
- 11.20.5 pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy Abonentem jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w art. 109 i art. 110 Ustawy,
- 11.20.6 dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Dostawcę usług, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska,
- 11.21 W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
- 11.21.1 dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
- 11.21.2 zostać doręczona Abonentowi przesyłką poleconą - w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.
- 11.22 Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze. Postanowienia tego nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli Abonent nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez Abonenta do złożenia reklamacji.
- 11.23 Za zgodą Abonenta, wyrażoną w reklamacji, w Umowie abonenckiej lub w odrębnym oświadczeniu, Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta środka komunikacji elektronicznej. Przepis art. 174 Ustawy stosuje się.
- 11.24 Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej, o którym mowa w ust. 11.15 i 11.16, jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź na reklamację spełniają wymogi, o których mowa odpowiednio w ust. 11.11 oraz ust. 11.12, a postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwiają Abonentowi ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.
- 11.25 Jeżeli wysłana przez Dostawcę usług odpowiedź na reklamację nie została doręczona Abonentowi, Dostawca usług, na żądanie Abonenta wyrażone w sposób określony w ust. 11.11, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
- 11.26 Abonent, w porozumieniu z Dostawcą usług, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w ustępie poprzedzającym ma zostać przekazana. Na żądanie Abonenta, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Dostawca usług ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.
- 11.27 Dostawca usług nie jest obowiązany do ponownego przekazania Abonentowi odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona Abonentowi
- 11.28 Po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego Abonent uprawniony jest do skierowania sprawy na drogę sądową. Zamawiający lub Abonent będący Konsumentem jest uprawniony do dochodzenia roszczeń w postępowaniu mediacyjnym prowadzonym przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej lub przed stałymi polubownymi sądami konsumenckimi przy Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej, o których mowa w art. 109 i 110 Ustawy.

§12 Postanowienia końcowe

- 12.1 W celu utrwalenia wniosków i oświadczeń składanych przez Abonenta, jak również w celu należytego wykonania Usług przez Dostawcę usług, Abonent wyraża zgodę na rejestrowanie rozmów telefonicznych prowadzonych przez niego z Biurem Obsługi Klienta.
- 12.2 W zakresie określonym przez obowiązujące przepisy Dostawca usług zapewnia tajemnicę:
- a. informacji przekazywanych w Sieci Dostawcy usług,
- b. danych osobowych Abonentów,
- c. danych transmisyjnych, przetwarzanych dla celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych, zarządzania ruchem w sieciach telekomunikacyjnych, obsługi klienta lub naliczania opłat za usługi telekomunikacyjne, z wyjątkiem sytuacji opisanych w pkt. 12.3 oraz w innych przypadkach, w których Dostawca usług jest zobowiązany do udostępnienia informacji zgodnie z obowiązującymi przepisami.
- 12.3 Środki techniczne stosowane przez Dostawcę usług zgodnie z wymogami aktualnej wiedzy technicznej zapewniają w zwykłych warunkach zachowanie tajemnicy telekomunikacyjnej. Dostawca usług nie gwarantuje bezpieczeństwa przekazu informacji w następujących przypadkach:
- a. Awarii lub uszkodzenia Sieci,
- b. popełnienia przez osobę trzecią lub Abonenta czynu niedozwolonego,
- c. przypadków losowych których wystąpienie było niezależne od Dostawcy usług,
- d. w innych sytuacjach przewidzianych prawem.
- 12.4 W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie, Umowie, Cenniku lub Warunkach Promocji mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
- 12.5 O wszelkich zmianach Regulaminu Dostawca usług powiadomi Abonenta na piśmie z wyprzedzeniem co najmniej jednego Okresu rozliczeniowego przed terminem wprowadzenia tych zmian w życie. Abonentowi, który w terminie 30 dni od daty powiadomienia nie wypowie umowy, Dostawca usług świadczyć będzie usługi na mocy nowego Regulaminu.
- 12.6 Do spraw wszczętych i niezakończonych przed wejściem w życie jakichkolwiek zmian do treści Regulaminu, stosuje się postanowienia Regulaminu obowiązującego w czasie wszczęcia tych spraw.
- 12.7 Regulamin wchodzi w życie z dniem 01 czerwca 2010 roku.

.....
ABONENT

.....
W IMIENIU DOSTAWCY USŁUG