

REGULAMIN
ŚWIADCZENIA USŁUG TELEWIZJI KABLOWEJ
PRZEZ POZNAŃSKĄ SPÓŁDZIELNIĘ MIESZKANIOWĄ „WINOGRADY” W POZNANIU

ROZDZIAŁ I
POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1

Niniejszy regulamin, zwany dalej w skrócie „Regulaminem”, określa zasady świadczenia usług telewizji kablowej przez Poznańską Spółdzielnię Mieszkaniową „Winogrady” w Poznaniu, z siedzibą w Poznaniu (61–686), os. Przyjaźni 125B.

§ 2

Określenia użyte w Regulaminie oznaczają:

- 1) Abonent – podmiot, który jest stroną umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartej z Dostawcą Usług,
- 2) Awaria – nieprawidłowość funkcjonowania Sieci lub Urządzeń Dostawcy, skutkująca zaprzestaniem świadczenia Usług lub niedotrzymaniem parametrów jakości ich świadczenia, określonych w Umowie lub Regulaminie, za której usunięcie ponosi odpowiedzialność, zgodnie z zasadami Kodeksu cywilnego, Dostawca Usług, z wyłączeniem przerw spowodowanych koniecznością przeprowadzenia prac konserwacyjnych oraz przerw wynikających z działania Siły Wyższej,
- 3) Biuro Obsługi Abonenta lub BOA – biuro do kontaktów z Abonentami i Użytkownikami, 61–686 Poznań, os. Przyjaźni 120,
- 4) Dostawca Usług – przedsiębiorca telekomunikacyjny Poznańska Spółdzielnia Mieszkaniowa „Winogrady” w Poznaniu, z siedzibą w Poznaniu (61–686), os. Przyjaźni 125B, wpisany do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych pod numerem 1805, prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej (UKE). Komórka organizacyjną właściwą w sprawach prowadzenia działalności telekomunikacyjnej w Poznańskiej Spółdzielni Mieszkaniowej „Winogrady” w Poznaniu jest Winogradzka Telewizja Kablowa, z siedzibą w Poznaniu (61–686), os. Przyjaźni 120, posiadająca stronę internetową pod adresem www.wtvk.pl,
- 5) Konsument – osoba fizyczna wnioskująca o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych lub korzystająca z takich usług do celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu,
- 6) Lokal – nieruchomość lub jej część (np. budynek, mieszkanie, lokal), w której zlokalizowane jest Zakończenie Sieci,
- 7) Monter – osoba upoważniona przez Dostawcę Usług do instalacji, konserwacji i naprawy Urządzeń Dostawcy w Lokalu Abonenta,
- 8) Okres Rozliczeniowy – okres, za który należy opłata Abonamentowa. Wynosi on jeden miesiąc kalendarzowy, począwszy od pierwszego dnia miesiąca, a kończąc ostatniego dnia miesiąca,
- 9) Opłata Abonamentowa – opłata ponoszona przez Abonenta w wysokości określonej w Cenniku z tytułu świadczenia Usług przez Dostawcę Usług za jeden Okres Rozliczeniowy,
- 10) Opłata za Przyłączenie do Sieci – opłata za wykonanie niezbędnych czynności, w szczególności instalacji Zakończeń Sieci, montaż Urządzeń Dostawcy mających na celu zapewnienie Abonentowi dostępu do sieci telekomunikacyjnej,
- 11) Pakiet Taryfowy – określona w Cenniku Usługa (Program lub grupa Programów), objęta jedną Opłatą Abonamentową,
- 12) Programy – programy (kanały) radiowe lub telewizyjne,
- 13) Serwis – Serwis Dostawcy Usług (Winogradzkiej Telewizji Kablowej), który mieści się w Poznaniu (61–686), os. Przyjaźni 120, dostępny również pod numerem tel. 61-630-38-72 oraz za pośrednictwem formularza kontaktowego na stronie www.wtvk.pl,
- 14) Sieć – stacjonarna sieć telekomunikacyjna, którą dysponuje Dostawca Usług, oparta na technologii przewodowej, wykorzystywana przez Dostawcę do świadczenia Usług,
- 15) Siła Wyższa – zdarzenie niezależne od stron, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i do zapobieżenia jego skutkom,
- 16) Świadczenie usług telekomunikacyjnych – wykonywanie usług za pomocą własnej sieci, z wykorzystaniem sieci innego operatora lub sprzedaż we własnym imieniu i na własny rachunek usługi telekomunikacyjnej wykonywanej przez innego dostawcę usług,
- 17) Trwały nośnik – materiał lub narzędzie umożliwiające Abonentowi lub Dostawcy Usług przechowywanie informacji kierowanych osobiście do niego, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, pozwalające na odtworzenie przechowywanych informacji w niezminionej postaci; w szczególności papier, pamięć USB, płyty CD, DVD, karty pamięci, dyski twarde komputerów (w tym m.in. umożliwiające zapis sms lub poczty elektronicznej),
- 18) Tytuł Prawny – prawo własności, prawo użytkowania wieczystego, własnościowe lub lokatorskie prawo do lokalu mieszkalnego, prawo do lokalu użytkowego, najem lub inne zdarzenie prawne potwierdzające możliwość wykonania zobowiązania wobec Dostawcy Usług,
- 19) Umowa – umowa o świadczenie usług telewizji kablowej,
- 20) Urządzenia Dostawcy – urządzenia udostępnione przez Dostawcę Usług niezbędne do świadczenia Usługi, pozostające własnością lub w dyspozycji Dostawcy Usług przez okres obowiązywania Umowy, po jej rozwiązaniu lub wygaśnięciu (m.in. dekodery, routery, kable, zasilacze),
- 21) Urządzenie Końcowe – urządzenie, które nie stanowi własności Dostawcy Usług, zainstalowane w Lokalu, umożliwiające Abonentowi korzystanie z usług telekomunikacyjnych (m.in. odbiornik telewizyjny, radiowy, komputer, aparat telefoniczny, konsola do gier, kable i inny osprzęt Abonenta),
- 22) Usługa – usługa telewizji kablowej,
- 23) Usterka – wada Sieci, która umożliwia świadczenie usług przez Dostawcę Usług z ograniczeniami lub zakłóceniami,
- 24) Użytkownik – podmiot żądający świadczenia Usługi dla zaspokojenia własnych potrzeb,
- 25) Zakończenie Sieci – fizyczny punkt, w którym Abonent otrzymuje dostęp do publicznej sieci telekomunikacyjnej; w przypadku sieci stosujących komutację lub przekierowywanie, Zakończenie Sieci identyfikuje się za pomocą konkretnego adresu sieciowego, który może być przypisany do numeru lub nazwy Abonenta.

§ 3

1. Niniejszy Regulamin stanowi integralną część Umowy.
2. Dostawca Usług może wprowadzić odrębne regulaminy, w szczególności związane z akcjami promocyjnymi.
3. Zakres oferowanych Usług jest uzależniony od posiadanych na danym terenie możliwości technicznych i organizacyjnych Dostawcy Usług.

§ 4

1. Dostawca Usług umożliwia Abonentowi korzystanie z Usług, o których mowa w Rozdziale II, oraz:
 - 1) przyłączenie do sieci,
 - 2) konserwację sieci,
 - 3) usługi serwisowe,
 - 4) inne usługi określone w Umowie, Regulaminie i Cenniku.
2. Dostawca Usług na bieżąco monitoruje ruch w Sieci. W przypadku przekroczenia określonego poziomu obciążenia łączy, gwarantującego świadczenie Usług na oferowanym poziomie, uruchamiane są dodatkowe łącza telekomunikacyjne. Środki zarządzania ruchem nie obejmują monitorowania konkretnych treści.
3. Informacje dotyczące Usług dostępne są na stronie internetowej Dostawcy Usług (www.wtvk.pl).
4. Dostawca Usług nie wprowadza ograniczeń w dostępie lub korzystaniu z usług i aplikacji w ramach świadczonych Usług, z zastrzeżeniem działań, jakie Dostawca Usług uprawniony jest podejmować w związku z naruszeniem bezpieczeństwa lub integralności Sieci i Usług oraz w związku z wykonywaniem obowiązków wynikających z przepisów powszechnie obowiązującego prawa.
5. Dostawca Usług gromadzi dane o lokalizacji telekomunikacyjnego Urządzenia Końcowego w zakresie przewidzianym ustawą z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne.

ROZDZIAŁ II
USŁUGA TELEWIZJI KABLOWEJ

§ 5

1. Dostawca Usług zobowiązuje się dostarczać do zainstalowanego w Lokalu Zakończenia Sieci sygnały Programów.
2. Abonentowi mogą zostać udostępnione bez dodatkowych opłat dodatkowe Programy, w szczególności w celach testowych lub promocyjnych. Takie udostępnienie lub zaprzestanie udostępniania takiego Programu nie wymaga uprzedniego powiadomienia o tym Abonenta oraz nie upoważnia Abonenta do wypowiedzenia Umowy.
3. Dostawca Usług zastrzega sobie prawo emisji Programów w pełnym paśmie częstotliwości w Sieci. Zmiana częstotliwości emisji (kanału) Programu nie stanowi zmiany Umowy. O takiej zmianie Abonent będzie informowany, w szczególności za pośrednictwem strony internetowej Dostawcy Usług.
4. Abonent uprawniony jest do korzystania z usługi telewizji kablowej wyłącznie na użytek własny (w Lokalu), w sposób niełączyący się z osiąganiem korzyści majątkowych. Abonent jest zobowiązany korzystać z Usług i Urządzeń Dostawcy zgodnie z ich przeznaczeniem oraz zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, dobrymi obyczajami, postanowieniami Umowy oraz Regulaminu, z poszanowaniem praw zarówno Dostawcy Usług, jak i osób trzecich.
5. Inne aktualne informacje dotyczące usług, o których mowa w ust. 1–3, znajdują się na stronie internetowej Dostawcy Usług.

ROZDZIAŁ III TRYB I WARUNKI ZAWARCIA, ZMIANY LUB ROZWIĄZANIA UMOWY

§ 6

1. Umowa może być zawarta na czas nieokreślony lub na czas określony. W przypadku Konsumenta początkowy okres obowiązywania Umowy na czas określony nie może być dłuższy niż 24 miesiące. Dostawca Usług zapewnia Użytkownikowi możliwość zawarcia umowy o świadczenie Usług również na okres nie dłuższy niż 12 miesięcy.
2. Umowa może być zawarta w formie pisemnej w BOA lub poza siedzibą Dostawcy Usług.
3. W przypadku zawarcia Umowy w formie pisemnej poza siedzibą Dostawcy Usług, Abonentowi przysługuje prawo do odstąpienia od Umowy w terminie 14 (czternastu) dni od dnia jej zawarcia. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie do Dostawcy Usług oświadczenia przed jego upływem. W razie skorzystania z prawa odstąpienia, Umowa uważana jest za niezawartą.
4. Wzór oświadczenia o odstąpieniu od Umowy, w przypadku określonym w ust. 3, zamieszczono w treści Umowy.
5. Dostawca Usług zaprzestaje świadczenia Usług w dniu otrzymania oświadczenia Abonenta o odstąpieniu od Umowy. Za Usługi świadczone w czasie od dnia zawarcia Umowy do dnia wpływu do Dostawcy Usług oświadczenia o odstąpieniu od Umowy Dostawca Usług przysługuje odpowiednie wynagrodzenie, zgodnie z Cennikiem, proporcjonalnie do okresu świadczenia Usług Abonentowi.
6. Umowa może być zawarta z Użytkownikiem legitymującym się Tytułem Prawnym do Lokalu.
7. W przypadku posiadania przez Użytkownika Tytułu Prawnego do Lokalu innego niż prawo własności, prawo użytkowania wieczystego lub spółdzielcze prawo do lokalu, zawarcie Umowy wymaga przedstawienia przez Użytkownika pisemnej zgody odpowiednio właściciela, użytkownika wieczystego lub członka spółdzielni mieszkaniowej na instalację Urządzeń Dostawcy w Lokalu.
8. Dostawca Usług może uzależnić zawarcie Umowy od:
 - 1) podania przez Użytkownika będącego osobą fizyczną następujących danych:
 - a) nazwiska i imienia,
 - b) adresu miejsca zamieszkania lub adresu korespondencyjnego, jeżeli jest on inny niż adres miejsca zamieszkania,
 - c) numeru ewidencyjnego PESEL – w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej,
 - d) nazwy, serii i numeru dokumentów potwierdzających tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego Unii Europejskiej albo Konfederacji Szwajcarskiej – numeru paszportu lub karty pobytu,
 - 2) dostarczenia przez Użytkownika dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Dostawcy Usług wynikającego z Umowy,
 - 3) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Użytkownika końcowego wynikającej z danych będących w posiadaniu Dostawcy Usług lub udostępnionych mu przez Biuro Informacji Gospodarczej w trybie określonym w ustawie z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (Dz. U. Nr 81, poz. 530). Dostawca Usług powiadamia Użytkownika o wystąpieniu takiego zastrzeżenia.
9. Dostawca Usług może odmówić Użytkownikowi zawarcia Umowy lub zawrzeć umowę o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych na warunkach mniej korzystnych dla Użytkownika w wyniku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej dokonanej na podstawie informacji udostępnionych przez Biuro Informacji Gospodarczej, w szczególności poprzez żądanie zabezpieczenia wiarygodności wynikających z Umowy.

§ 7

1. Zmiana Umowy, w tym zmiana w zakresie Pakietów Taryfowych, może być dokonana w formie pisemnej w BOA.
2. Zmiana Umowy następuje wraz z początkiem nowego Okresu Rozliczeniowego.

§ 8

Umowa zawarta na czas określony dłuższy niż rok ulega przedłużeniu na czas nieokreślony, o ile Abonent nie złoży stosownego oświadczenia woli najpóźniej w terminie 14 dni przed upływem terminu obowiązywania Umowy. Z dniem przedłużenia Umowy na czas nieokreślony Abonent będzie zobowiązany do uiszczania Opłaty Abonamentowej w wysokości dotychczas obowiązującej.

§ 9

1. Dostawca Usług dostarcza Abonentowi na piśmie lub na wskazany w tym celu w Umowie adres poczty elektronicznej treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy (w tym także Regulaminu lub Cennika) oraz podaje do publicznej wiadomości treść każdej proponowanej zmiany Umowy, Regulaminu lub Cennika, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Podanie ww. informacji do publicznej wiadomości nastąpi w szczególności poprzez ich publikację na stronie internetowej Dostawcy Usług (www.wtvk.pl). Podstawą proponowanych zmian mogą być zmiany w dotyczących Dostawcy Usług warunkach prawnych, a także w warunkach ekonomicznych, technicznych lub technologicznych, które istotnie wpływają na świadczenie Usług, w szczególności na rachunek ekonomiczny, jakość lub bezpieczeństwo świadczonych Usług.
2. Okres, o którym mowa w ust.1, może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian, następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji regulatora rynku telekomunikacyjnego.
3. Abonent uprawniony jest do wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji zmian, o których mowa w ust. 1, przy czym termin na realizację tego prawa upływa z dniem poprzedzającym dzień wejścia tych zmian w życie.
4. W razie skorzystania przez Abonenta z prawa, o którym mowa w ust. 3, Dostawcy Usług nie przysługuje zwrot ulgi udzielonej Abonentowi przy zawieraniu Umowy, z zastrzeżeniem ust. 8.
5. W przypadku gdy Abonent nie wypowiedział Umowy w sposób określony w ust. 3, uważa się, że akceptuje zmianę warunków Umowy, Regulaminu i Cennika.
6. W przypadku, gdy proponowana zmiana warunków Umowy wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen usług telekomunikacyjnych, dodanie nowej usługi lub wynika z decyzji regulatora rynku telekomunikacyjnego, Dostawca Usług podaje do publicznej wiadomości treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli takie unormowanie wynika z przepisów prawa.
7. Abonent uprawniony jest do wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji zmian, o których mowa w ust. 6, przy czym termin na realizację tego prawa upływa z dniem poprzedzającym dzień wejścia tych zmian w życie.
8. W przypadku skorzystania przez Abonenta z prawa, o którym mowa w ust. 6, Dostawcy Usług przysługuje proporcjonalny do okresu, na jaki zawarto umowę o świadczenie Usług, zwrot ulgi udzielonej Abonentowi przy zawieraniu Umowy.
9. W przypadku gdy Abonent nie wypowiedział Umowy w sposób określony w ust. 7, uważa się, że akceptuje zmianę warunków Umowy, Regulaminu i Cennika.

§ 10

Dostawca Usług niezwłocznie informuje Abonenta na piśmie lub elektronicznie na wskazany w Umowie adres poczty elektronicznej o zmianie nazwy (firmy), adresu lub siedziby Dostawcy Usług. Informacja o powyższych zmianach nie stanowi zmiany warunków Umowy.

§ 10^A

1. W przypadku zmiany Lokalu, w którym mają być świadczone Usługi, jeżeli nowy Lokal nie znajduje się w obrębie Sieci lub nie występują w nim warunki techniczne niezbędne do świadczenia Usługi, Dostawca Usług może odmówić zmiany Lokalu, jak przy zawarciu Umowy.
2. Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy na inną osobę posiadającą tytuł prawny do Lokalu, jeśli Dostawca Usług wyrazi na to pisemną zgodę.
3. Dostawca Usług zastrzega sobie prawo niewyrażenia zgody na przejęcie praw i obowiązków przez nabywcę praw do Lokalu w przypadkach opisanych w Regulaminie, znajdujących zastosowanie przy zawieraniu Umowy, w szczególności może uzależnić udzielenie zgody na przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy od wykonania przez Abonenta wszystkich wymagalnych zobowiązań wobec Dostawcy Usług.
4. W przypadku utraty przez Abonenta prawa do Lokalu, w którym świadczona jest Usługa, w wyniku której nie nastąpi przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy, Umowa winna zostać rozwiązana przez Abonenta. Jeżeli Abonent, pomimo utraty praw do Lokalu, nie rozwiąże Umowy, jak również nie nastąpi przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy, wówczas jest odpowiedzialny za płatności za Usługi świadczone po utracie praw do Lokalu, bez względu na podmiot korzystający z tych Usług.

ROZDZIAŁ IV

ZASADY KORZYSTANIA ORAZ INSTALACJA ZAKOŃCZEŃ SIECI I URZĄDZEŃ DOSTAWCY

§ 11

1. Abonent wyraża zgodę na instalację i eksploatację Urządzeń Dostawcy w Lokalu, to oznacza m.in. zgodę na poprowadzenie kabli, wiercenie niezbędnych otworów, wykonanie Zakłożeń Sieci oraz montaż innych urządzeń w sposób wskazany przez Montera i zaakceptowany przez Abonenta.
2. Abonent jest zobowiązany umożliwić Monterowi instalację Urządzeń Dostawcy w możliwie najkrótszym czasie, w sposób niepowodujący uszkodzeń wyposażenia Lokalu.
3. Podczas instalacji Urządzeń Dostawcy, w Lokalu winien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
4. Potwierdzeniem zainstalowania Urządzeń Dostawcy w Lokalu jest złożenie podpisu przez Abonenta lub upoważnioną przez niego pełnoletnią osobę na dokumencie przedłożonym przez Montera. Dokument ten zawiera wykaz Urządzeń Dostawcy przekazanych Abonentowi.

§ 12

1. Dostawca Usług zobowiązuje się udostępnić Abonentowi urządzenia sprawne i prawidłowo funkcjonujące. Odbiór Urządzeń Dostawcy przez Abonenta jest jednoznaczny z potwierdzeniem, że nie posiadały one widocznych uszkodzeń lub wad, które Abonent mógł zauważyć.
2. Abonent jest zobowiązany do używania Urządzeń Dostawcy zgodnie z ich instrukcją eksploatacji. Dostawca Usług wymaga, aby podczas wyłączeń atmosferycznych Urządzenia Dostawcy i Urządzenia Końcowe zostały odłączone od zasilania energetycznego oraz gniazda abonenckiego.
3. Urządzenie Dostawcy zainstalowane w Lokalu i oddane Abonentowi do używania pozostaje własnością Dostawcy Usług, o ile Umowa nie stanowi inaczej. Abonent nie jest uprawniony do dokonywania jakichkolwiek zmian, przeróbek, modyfikacji w Urządzeniach Dostawcy lub instalacjach wykonanych przez Dostawcę Usług w celu realizacji Usług, bez wcześniejszego powiadomienia oraz wcześniej uzyskanej wyraźnej zgody Dostawcy Usług, ani udostępniać ich osobom trzecim, o ile odrębne postanowienia Umowy nie stanowią inaczej. Dostawca Usług nie jest zobowiązany do – nieodpłatnej lub promocyjnej – naprawy lub wymiany Urządzenia Dostawcy (Urządzeń Dostawcy) w zakresie, w jakim zostały one uszkodzone przez Abonenta lub osoby trzecie.
4. Abonent jest uprawniony w trakcie trwania Umowy do używania Urządzeń Dostawcy w celu odbioru usług Dostawcy Usług oraz wyłącznie w Lokalu wskazanym w Umowie. Zmiana lokalizacji Urządzeń Dostawcy wymaga pisemnej zgody Dostawcy Usług.
5. Z chwilą oddania Urządzenia Dostawcy Abonentowi do używania, na Abonenta przechodzi ryzyko uszkodzenia lub utraty Urządzenia Dostawcy. Abonent zobowiązany jest poinformować Dostawcę Usług o nieprawidłowym funkcjonowaniu, zniszczeniu lub utracie Urządzenia Dostawcy oddanego Abonentowi przez Dostawcę Usług do używania w terminie 48 godzin.
6. Jeżeli Umowa nie stanowi inaczej, Abonent zobowiązany jest na swój koszt zwrócić Urządzenia Dostawcy do BOA najpóźniej w terminie 7 dni od dnia wygaśnięcia Umowy.

ROZDZIAŁ V OPŁATY

§ 13

1. Cennik jest integralną częścią Umowy. Jest on podawany przez Dostawcę Usług do publicznej wiadomości oraz dostarczany nieodpłatnie Abonentowi wraz z Umową, a także każdorazowo na żądanie Abonenta. Aktualny Cennik jest również dostępny na stronie internetowej Dostawcy Usług oraz w BOA.
2. Abonent, w związku z korzystaniem z Usług świadczonych przez Dostawcę Usług, wnosi na rzecz Dostawcy Usług Opłatę za Przyłączenie do Sieci oraz Opłatę Abonamentową.
3. Opłata Abonamentowa obejmuje:
 - 1) dostęp do sieci,
 - 2) korzystanie z Usług przypisanych w Cenniku do danej Opłaty Abonamentowej,
 - 3) obsługę serwisową, z wyłączeniem dodatkowo płatnych serwisów (nieobjętych zakresem obsługi serwisowej określonej w rozdziale VI Regulaminu) oraz z wyłączeniem obsługi nieuzasadnionych wezwań.
4. Opłatę Abonamentową i Opłatę za Przyłączenie do Sieci Abonent wnosi w wysokości określonej w Cenniku.
5. Zmiana Umowy zawartej na czas nieokreślony w trybie określonym w rozdziale III Regulaminu w zakresie zmiany wysokości określonych w Cenniku opłat, w szczególności Opłaty za Przyłączenie do Sieci oraz Opłaty Abonamentowej, może być wprowadzona w przypadku zmiany istotnych kosztów realizacji Usług, tj. w szczególności w przypadku zmiany kosztów łączu telekomunikacyjnych, zmiany kosztów obsługi infrastruktury, zmiany kursów walut EURO/USD lub zmiany wysokości opłat należnych nadawcom programów telewizyjnych (reemitowanych w ramach Usługi) oraz w przypadku zmiany Usługi (tj. zmiany ilości lub jakości udostępnianych programów telewizyjnych w ramach pakietów telewizyjnych, mających wpływ na koszty realizacji Usług).

ROZDZIAŁ VI

ODPOWIEDZIALNOŚĆ DOSTAWCY USŁUG, ZAKRES OBSŁUGI SERWISOWEJ, POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

§ 14

1. Urządzenie Końcowe podłączone do Zakończenia Sieci powinno spełniać zasadnicze wymagania potwierdzone odpowiednim dokumentem (certyfikatem zgodności, deklaracją zgodności) lub innym oznaczeniem wynikającym z obowiązujących przepisów prawa. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za wady lub wadliwe działanie lub zabezpieczenie Urządzeń Końcowych lub zawartych w nich danych (w szczególności przed dostępem osób trzecich) oraz za skutki takich nieprawidłowości.
2. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za niedostosowanie, niską jakość i ograniczenia lub wady Urządzeń Końcowych i nie dokonuje ich napraw, regulacji lub adaptacji. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za zakończenia w świadczonym Usług wynikające z ograniczeń Urządzeń Końcowych oraz z działań lub zaniechań przez Abonenta. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za treści kanałów telewizyjnych reemitowanych w Sieci przez Dostawcę Usług (których Dostawca Usług nie jest autorem ani nadawcą), z zastrzeżeniem przepisów powszechnie obowiązującego prawa.
3. Dostawca Usług realizuje obsługę serwisową w zakresie dotyczącym zapewnienia sprawnego działania Usług w Sieci i Urządzeń Dostawcy, w tym w zakresie:
 - 1) przyjmowania reklamacji,
 - 2) realizacji zleceń, w szczególności w zakresie diagnostyki i rozwiązywania problemów związanych z działaniem Usług,
 - 3) udzielania Użytkownikom i Abonentom informacji odnośnie świadczonych Usług, Urządzeń Dostawcy w związku z korzystaniem z Usług oraz zasad postępowania w przypadku ich Awarii.

Jeżeli Abonent we własnym zakresie dokona zmian w stosunku do pierwotnie ustawionych przez Montera konfiguracji i parametrów Urządzeń Dostawcy i Urządzeń Końcowych, bądź dokona innych czynności, w następstwie których niemożliwe będzie korzystanie przez niego z Usług dostępu do Internetu, przywrócenie stanu pierwotnego, umożliwiającego ponowne korzystanie z Usługi, odbędzie się na koszt i ryzyko Abonenta.

4. Abonent jest zobowiązany do niezwłocznego powiadomienia Dostawcy Usług o Awariach lub Usterkach. Problemy związane z nieprawidłowym funkcjonowaniem sieci Abonent może zgłaszać telefonicznie lub osobiście w Serwisie Winogradzkiej Telewizji Kablowej, który mieści się w Poznaniu (61-686), os. Przyjaźni 120. Ponadto powyższe problemy można zgłaszać za pomocą formularza kontaktowego znajdującego się na stronie internetowej Dostawcy Usług.
5. Usunięcie Usterki następuje w możliwie najkrótszym terminie i według kolejności zgłoszenia. O ile Usterka nie jest możliwa do usunięcia w ciągu 5 dni roboczych od jej zgłoszenia, Dostawca Usług określi termin jej usunięcia i przekaze tę informację zgłaszającemu Abonentowi.
6. Usunięcie Awarii następuje nie później niż w ciągu 2 dni roboczych od czasu ich zgłoszenia. O ile Awaria nie jest możliwa do usunięcia w ciągu 2 dni roboczych od jej zgłoszenia, Dostawca Usług określi termin jej usunięcia i przekaze tę informację zgłaszającemu Abonentowi.
7. Abonent zobowiązany jest umożliwić Monterowi dostęp do Urządzeń Dostawcy znajdujących się w Lokalu w celu przeglądu, pomiarów oraz usuwania Usterki i Awarii w godzinach od 7 do 22. Podczas dokonywania powyższych czynności w Lokalu musi być obecny Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
8. Naprawa lub wymiana Urządzeń Dostawcy następuje:
 - 1) nieodpłatnie, w przypadku ujawnienia się w trakcie eksploatacji ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w Urządzeniu Dostawcy,
 - 2) odpłatnie, w przypadku utraty Urządzeń Dostawcy lub uszkodzeń będących następstwem używania Urządzeń Dostawcy niezgodnie z Umową, Regulaminem, instrukcją lub przeznaczeniem.
9. Wydanie sprawnego Urządzenia Dostawcy następuje po dostarczeniu przez Abonenta do BOA wadliwego, uszkodzonego lub zniszczonego Urządzenia Dostawcy, względnie oświadczenia o jego utracie.
10. Dostawca zastrzega, iż prawidłowe świadczenie Usług wymaga okresowego prowadzenia niezbędnych prac konserwacyjnych i modernizacyjnych Sieci, skutkujących krótkotrwałymi, nietrwającymi łącznie dłużej niż 24 godziny, przerwami w możliwości korzystania z Usług. Prace te prowadzone będą przez Dostawcę Usług na ogół w porze nocnej, w sposób zapewniający minimalizowanie ich uciążliwości dla Abonentów. Przerwa trwająca dłużej niż 24 godziny traktowana jest jako Awaria.

§ 14^A

1. Dostawca Usług ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek Siły Wyższej, winy Abonenta lub niezachowania przez Abonenta postanowień Umowy lub niniejszego Regulaminu.
2. Dostawca Usług zwraca w całości wniesioną Opłatę Abonamentową za niewykonane świadczenie. W przypadku gdyby Usługą zrealizowano częściowo, zwrot dotyczy części wniesionej opłaty proporcjonalnie do części, w jakiej świadczenie nie zostało wykonane, w tym także w przypadku braku osiągnięcia poziomu jakości świadczonych Usług określonego w Umowie lub Regulaminie.
3. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/30 Opłaty Abonamentowej za Usługę (której dotyczy Awaria), jednakże za okres nie dłuższy niż ostatnie 12 miesięcy.
4. Odszkodowanie, o którym mowa w ust. 3, nie przysługuje, jeżeli w Okresie Rozliczeniowym łączny czas Awarii był krótszy niż 36 godzin.
5. Do okresu, za który Abonentowi przysługuje odszkodowanie, nie wlicza się czasu, w którym usunięcie Awarii nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta.
6. Niezależnie od powyższych postanowień za każdy dzień niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy Abonentowi może przysługiwać odszkodowanie w przypadkach określonych przepisami prawa, w szczególności ustawy – Prawo telekomunikacyjne.

§ 15

1. Abonentowi przysługuje prawo składania reklamacji dotyczących niedotrzymania z winy Dostawcy Usług określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi, nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług. Zgłoszenie reklamacji nie powoduje zawieszenia obowiązku wnoszenia Opłaty Abonamentowej.
2. Reklamacja powinna zawierać:
 - 1) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta,
 - 2) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
 - 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - 4) adres Lokalu,
 - 5) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług – w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Dostawcy Usług określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia tych Usług,
 - 6) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności – w przypadku gdy Abonent żąda ich wypłaty,
 - 7) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności – w przypadku gdy Abonent żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności,
 - 8) podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
3. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 2 pkt 1–5, 7 lub 8, Dostawca Usług, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
4. Reklamacja może być złożona pisemnie (przesyłką poleconą lub w BOA), telefonicznie lub ustnie do protokołu sporządzonego przez pracownika Dostawcy Usług w BOA, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną za pośrednictwem formularza kontaktowego dostępnego na stronie internetowej Dostawcy Usług. Wskazane środki komunikacji mogą być także wykorzystane w celu ustalenia stanu rozpoznania złożonej reklamacji.
5. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w BOA, Dostawca Usług jest obowiązany niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej.
6. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, Dostawca Usług jest obowiązany w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji do potwierdzenia jej przyjęcia w formie pisemnej z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki Dostawcy Usług rozpatrującej reklamację. Powyższych zasad nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
7. Za zgodą reklamującego Dostawca Usług potwierdza przyjęcie reklamacji i udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego dostępnego dla Dostawcy Usług, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej. W przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej, Dostawca Usług potwierdza przyjęcie reklamacji i udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej (w każdym przypadku w sposób umożliwiający Abonentowi zapis odpowiedzi na Trwałym nośniku). Jeśli reklamujący nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Dostawca Usług potwierdza przyjęcie reklamacji i udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez reklamującego do złożenia reklamacji.
8. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w Świadczeniu Usługi Telekomunikacyjnej, lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia rachunku zawierającego nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi.
9. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ust. 8, pozostawia się bez rozpoznania, o czym Dostawca Usług niezwłocznie powiadamia reklamującego.
10. Jeżeli reklamacja usługi telekomunikacyjnej nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że została ona uwzględniona. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu przez Dostawcę Usług odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji (zawierającą dane wymagane przepisami Prawa telekomunikacyjnego i przepisami wykonawczymi).
11. Po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego, gdy spór nie został rozwiązany, Abonent może skierować sprawę na drogę postępowania sądowego. W przypadku, gdy osobą reklamującą jest Konsument, ma on również prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu mediacyjnym prowadzonym przez Prezesa UKE. Prezes UKE może także wszcząć to postępowanie z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu Konsumenta. Zasady postępowania określa ustawa o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich oraz wydane na jej podstawie akty wykonawcze. Szczegółowe informacje w tym zakresie, w tym wzory wniosków, publikowane są na stronie internetowej Urzędu Komunikacji Elektronicznej.
12. W przypadku naruszania przez Dostawcę Usług warunków Umowy, Abonentowi przysługują także środki ochrony prawnej niewymienione w Regulaminie, określone w przepisach prawa, w szczególności Kodeksu cywilnego. Obejmują między innymi prawo żądania zapłaty odszkodowania lub kary umownej, prawo żądania wykonania Umowy oraz prawo do odstąpienia od Umowy.

ROZDZIAŁ VII

OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH, ZACHOWANIE TAJEMNICY TELEKOMUNIKACYJNEJ, ZAPEWNIENIE BEZPIECZEŃSTWA I INTEGRALNOŚCI SIECI ORAZ USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

§ 16

1. Dostawca Usług jest administratorem danych osobowych dotyczących Abonenta. Dostawca Usług przetwarza dane transmisyjne w zakresie niezbędnym do wykonania usługi telekomunikacyjnej. Przetwarzanie danych osobowych i transmisyjnych prowadzone będzie w celu Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych oraz w celu promocji (marketingu) produktów własnych.
2. Abonent ma prawo wpływu na zakres przetwarzanych danych osobowych i transmisyjnych, a w szczególności do:
 - 1) dostępu do treści swoich danych oraz ich poprawiania,
 - 2) sprzeciwu wobec ich przetwarzania w celach promocyjnych (marketingowych) oraz wobec przekazywania danych innym podmiotom,
 - 3) żądania zaprzestania przetwarzania danych osobowych ze względu na szczególną sytuację.
3. Na przetwarzanie danych, o których mowa w § 6 ust. 8 pkt 1, nie jest wymagana zgoda Abonenta.
4. Na przetwarzanie innych danych osobowych wymagana jest zgoda Abonenta.

§ 17

1. Dostawca Usług podejmuje środki techniczne i organizacyjne w celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności sieci, usług oraz przekazu komunikatów w związku ze świadczonymi usługami.
2. Dostawca Usług publikuje na swojej stronie internetowej aktualne informacje o:
 - 1) wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa sieci wymagającego podjęcia środków wykraczających poza środki techniczne i organizacyjne podjęte przez Dostawcę Usług, a także o istniejących możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach,
 - 2) potencjalnych zagrożeniach związanych z korzystaniem przez abonentów z usług telekomunikacyjnych,
 - 3) o zasadach bezpiecznego korzystania ze środków komunikacji elektronicznej, ochrony prywatności i danych osobowych, rekomendowanych środkach ostrożności i najbardziej popularnych sposobach zabezpieczania telekomunikacyjnych Urządzeń Końcowych przed oprogramowaniem złośliwym lub szpiegującym,
 - 4) przykładowych konsekwencjach braku lub nieodpowiedniego zabezpieczenia telekomunikacyjnych Urządzeń Końcowych.
3. Obowiązek, o którym mowa w ust. 2 pkt 2–4, może być zrealizowany przez umieszczenie na stronie internetowej Dostawcy Usług odnośnika do strony internetowej UKE lub innego podmiotu zajmującego się bezpieczeństwem sieci.
4. Dostawca Usług podejmuje proporcjonalne i uzasadnione środki mające na celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności sieci, usług oraz przekazu komunikatów związanych ze świadczonymi usługami, w tym:
 - 1) eliminację przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu sieci lub usług,
 - 2) przerwianie lub ograniczenie Świadczenia Usługi Telekomunikacyjnej na Zakończeniu Sieci, z którego następuje wysyłanie lub odbieranie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu sieci lub usług.
5. W przypadku podjęcia środków, o których mowa w ust. 4, Dostawca Usług nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług telekomunikacyjnych w zakresie wynikającym z podjętych środków.

ROZDZIAŁ VIII

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 18

1. W sprawach nieuregulowanych Umową i niniejszym Regulaminem mają zastosowanie przepisy powszechnie obowiązującego prawa, w szczególności ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny, ustawy z dnia 29 grudnia 1992 r. o radiofonii i telewizji oraz ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne, ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich.
2. Postanowienia niniejszego Regulaminu i Umowy należy wyklądać z uwzględnieniem przepisów powszechnie obowiązującego prawa. W przypadku niezgodności postanowienia Regulaminu lub Umowy z przepisem powszechnie obowiązującego prawa lub ich tożsamości z treścią klauzul uznanych za niedozwolone, postanowienia te, zgodnie z interesem Konsumenta i wymogami prawa, w wadliwej części lub całości nie znajdują zastosowania. Dostawca Usług, po powzięciu wiadomości o takiej niezgodności, podejmie działania zmierzające do prawidłowego stosowania Regulaminu i zmiany wadliwych postanowień.
3. W przypadku sporu sądowego, sądem właściwym do rozpatrzenia sporu z Konsumentem będzie sąd wg właściwości wynikającej z przepisów powszechnie obowiązującego prawa, w szczególności Kodeksu postępowania cywilnego; w przypadku pozostałych podmiotów niebędących Konsumentami właściwy będzie sąd dla siedziby Dostawcy Usług, z zastrzeżeniem przepisów powszechnie obowiązującego prawa.
- 4 Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 01.10.2018 r. uchwałą Zarządu Dostawcy Usług nr 250 z dnia 01.10.2018 r. i obowiązuje dla umów zawartych od 01.10.2018 r. Dla umów zawartych przed 01.10.2018 r. Regulamin obowiązuje po osobnym zawiadomieniu Abonenta o zmianie, zgodnie z postanowieniami umowy zawartej z Abonentem i przepisami ustawy Prawo telekomunikacyjne.