

Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych

§1 Regulamin

Niniejszy regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych, zwany dalej **Regulaminem**, określa szczegółowe zasady świadczenia Usług przez Nowotarską Telewizję Kablową Sp. z o.o. z siedzibą w Nowym Targu (34-400), ul. St. Józefczaka 1, NIP 735-000-97-26, wpisaną do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych pod numerem 1736, adres poczty elektronicznej biuro@ntvk.com.pl, zwanym dalej **Operatorem**.

§2 Definicje

Nazwy użyte w Zamówieniu, Umowie, Regulaminie, Cenniku i Regulaminach promocji oznaczają:

1. **Abonent** – osoba fizyczna, osoba prawna, albo jednostka niebędąca osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, z którą Operator zawarł Umowę. W przypadkach uzasadnionych zakresem posiadanych licencji Operator uprawniony jest do odmowy zawarcia Umowy z podmiotem zawierającym Umowę w celach związanych z prowadzoną działalnością gospodarczą;
2. **Awaria** – nieprawidłowość funkcjonowania Sieci lub Urządzeń, powstała z przyczyn leżących po stronie Operatora, skutkująca zaprzestaniem lub istotnym pogorszeniem jakości Usług;
3. **Biuro Obsługi** – lokal Operatora przeznaczony do obsługi Abonentów i osób ubiegających się o zawarcie Umowy, wskazany na Stronie internetowej;
4. **Cennik** – odpowiednio do rodzaju usług Cennik świadczenia usług radia i telewizji lub Cennik świadczenia usług dostępu do Internetu;
5. **Dokument księgowy** – dokument wskazujący należność Operatora z tytułu świadczenia Usług, wystawiony zgodnie z postanowieniami Umowy lub późniejszym żądaniem Abonenta, na podstawie obowiązujących przepisów;
6. **Gniazdo abonamentowe** – fizyczny punkt, w którym Abonent uzyskuje dostęp do Sieci, stanowiący jej element, umożliwiający podłączenie Odbiornika lub Urządzeń;
7. **Lokal** – wydzielona trwałymi ścianami w obrębie budynku izba lub zespół izb, w którym świadczone są lub mają być świadczone Usługi;
8. **Odbiornik** – urządzenie Abonenta bezpośrednio umożliwiające korzystanie z Usług, w szczególności telewizor spełniający wymagania opisane w §7 ust. 7 oraz komputer lub router spełniający wymagania opisane w §8 ust. 3;
9. **Okres rozliczeniowy** – okres, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Operatora z tytułu świadczonych Usług, pokrywający się z miesiącem kalendarzowym;
10. **Oplata abonamentowa** – stała opłata miesięczna, należna Operatorowi od Abonenta za korzystanie z Usług. Opłata abonamentowa obejmuje opłatę z tytułu dostarczania Sieci, opłatę z tytułu rozprowadzania programów radia i telewizji lub dostępu do Internetu wraz ze wskazanymi w Umowie Usługami dodatkowymi (o ile Cennik nie wskazuje jednoznacznie, iż Usługa dodatkowa podlega dodatkowej opłacie), koszty oddania do używania Urządzeń służących do dostępu do Internetu, jak również opłatę za podstawową obsługę serwisową. Opłata abonamentowa w szczególności nie obejmuje opłaty przyłączeniowej, opłaty aktywacyjnej, opłat za obsługę serwisową inną niż podstawowa, abonamentu radiowo – telewizyjnego, kosztów oddania do używania Urządzeń służących do rozprowadzania programów radiowych i telewizyjnych w technologii cyfrowej oraz innych opłat wskazanych w Cenniku, o ile odmiennie nie wynika jednoznacznie z Umowy;
11. **Podstawowa obsługa serwisowa** – obejmuje usługi w zakresie usuwania Awarii, zarówno w odniesieniu do Sieci, jak i Urządzeń stanowiących własność Operatora oraz dostęp do Biura Obsługi, w tym drogą elektroniczną, określony na Stronie internetowej;
12. **Sieć** – sieć telekomunikacyjna wykorzystywana przez Operatora do świadczenia Usług;
13. **Strona internetowa** – serwis Operatora, dostępny w Internecie pod adresem www.ntvk.com.pl;
14. **Umowa** – umowa o świadczenie Usług;
15. **Urządzenia** – wszelkie urządzenia przeznaczone do świadczenia Usług (w szczególności dekodery oraz modemy kablowe wraz z osprzętem, instrukcją obsługi oraz opakowaniem), stanowiące własność Operatora oraz oddane do używania Abonentowi. Postanowienia Regulaminu stosuje się odpowiednio, w przypadku Abonenta dysponującego własnymi Urządzeniami, przystosowanymi do

świadczenia Usług w Sieci. Informacja w sprawie przydatności poszczególnych Urządzeń do świadczenia Usług w Sieci dostępna jest w Biurze Obsługi;

16. **Usługa** – usługa przyłączenia do Sieci lub jej dostarczania, usługa aktywacyjna, usługa rozprowadzania programów radia i telewizji lub usługa dostępu do Internetu wraz z Usługami dodatkowymi, jak również usługi serwisowe, świadczone na rzecz Abonenta przez Operatora. Zakres Usług świadczonych na rzecz poszczególnych Abonentów określa Umowa;
17. **Usługi dodatkowe** – usługi świadczone przez Operatora, powiązane z Usługami, wskazane w Cenniku, takie jak poczta elektroniczna oraz hosting serwisu internetowego;
18. **Zamówienie** – porozumienie, na podstawie którego Strony wskazują zakres Usług, które mają być przedmiotem Umowy abonamentowej, pozwalające na ustalenie faktu istnienia możliwości technicznych przyłączenia Lokalu do Sieci, stworzenie takich możliwości lub określenie kosztów ich stworzenia.

§3 Abonent

1. Umowa jest zawierana:
 - 1.1 w imieniu Operatora przez osobę przez niego umocowaną,
 - 1.2 przez Abonenta – osobiście lub przez działającego w jego imieniu i na jego rzecz przedstawiciela ustawowego lub pełnomocnika. Osoba umocowana zobowiązana jest potwierdzić swoją tożsamość wobec Operatora oraz przedstawić dokument potwierdzający umocowanie. Pełnomocnictwo powinno być udzielone w formie pisemnej.
2. Zawarcie Umowy może zostać uzależnione od podania przez Abonenta pełnych danych:
 - 2.1 w przypadku osoby fizycznej: nazwiska i imion, imion rodziców, miejsca i daty urodzenia, adresu zameldowania na pobyt stały, numeru ewidencyjnego PESEL, nazwy, serii i numeru dokumentu potwierdzającego tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej - numeru paszportu lub karty pobytu oraz danych zawartych w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec dostawcy publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych wynikającego z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych a dodatkowo za zgodą Abonenta innych danych np. numeru ewidencji podatkowej NIP, numeru rachunku bankowego, adresu korespondencyjnego, adresu poczty elektronicznej oraz numerów telefonów;
 - 2.2 w przypadku umów zawieranych w związku z prowadzoną działalnością gospodarczą, osób prawnych i jednostek organizacyjnych niebędących osobami prawnymi, którym ustawa przyznaje zdolność prawną: nazwy firmy, aktualnego adresu siedziby firmy oraz przedstawienia podstawowych dokumentów identyfikujących status prawny Abonenta, w szczególności: odpisu z rejestru lub ewidencji oraz kopii zaświadczenia NIP i dokumentu potwierdzającego nadanie numeru Regon.
3. Operator, w przypadku powzięcia wątpliwości odnośnie możliwości wykonania przez Abonenta zobowiązań, może uzależnić zawarcie Umowy od:
 - 3.1 dostarczenia przez Abonenta dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Operatora;
 - 3.2 pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta, wynikającej z danych będących w posiadaniu Operatora lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie z dnia 9 kwietnia 2010 roku o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (Dz. U. Nr 81 , poz. 530 z ew. późn zm.); Operator powiadamia Abonenta o wystąpieniu takiego zastrzeżenia.
4. Operator może odmówić zawarcia Umowy lub zawrzeć Umowę na warunkach mniej korzystnych dla Abonenta, w wyniku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta, dokonanej na podstawie opisanej w ust. 3. W szczególności Operator może odmówić zawarcia Umowy na warunkach promocyjnych lub żądać zabezpieczenia wiarygodności wynikających z Umowy poprzez dokonanie przedpłaty w wysokości sumy opłaty przyłączeniowej oraz aktywacyjnej, jak również sześciokrotności należnej Opłaty abonamentowej. Operator może również żądać złożenia kaucji za Urządzenia oddane do używania.
5. Operatorowi przysługuje prawo odmowy zawarcia Umowy, jeżeli osoba ubiegająca się o zawarcie Umowy posługuje się dokumentami zniszczonymi lub budzącymi wątpliwość co do ich autentyczności lub kompletności.

§4 Zawarcie Umowy

1. Umowa zostaje zawarta w formie pisemnej, po spełnieniu określonych w Regulaminie warunków oraz stwierdzeniu przez Operatora istnienia możliwości technicznych świadczenia Usług. Ustalenie istnienia możliwości technicznych przyłączenia Lokalu do Sieci, stworzenie takich możliwości lub określenie kosztów ich stworzenia następuje na podstawie Zamówienia. W uzasadnionych przypadkach Operator może odstąpić od konieczności sporządzenia Zamówienia. Postanowienia Regulaminu, dotyczące zawierania Umów stosuje się odpowiednio w przypadku rozszerzenia zakresu Umowy o Usługę kolejnego rodzaju, tzn. usługę rozprowadzania programów radia i telewizji albo dostępu do Internetu.
2. W przypadku braku możliwości technicznych przyłączenia Lokalu do Sieci, jak również występowania okoliczności istotnie utrudniających przyłączenie Lokalu do Sieci lub rodzących znaczne jego koszty, w szczególności gdy Lokal znajduje się poza zasięgiem Sieci, Operator może uzgodnić z Abonentem w osobnym porozumieniu sposób przyłączenia Lokalu do Sieci, w szczególności jego termin i koszt wykonania.
3. Operator zawrze Umowę, obejmującą przyłączenie Lokalu do Sieci, wyłącznie z osobą, której przysługuje odpowiedni tytuł prawny do Lokalu, w rozumieniu art. 32 ustawy z dnia 7 maja 2010 roku o wspieraniu rozwoju usług i sieci telekomunikacyjnych (Dz. U. Nr 106, poz. 675 z późn. zm.). Operator może odmówić przyłączenia Lokalu do Sieci, w przypadkach opisanych we właściwych przepisach, w szczególności uzależnić wykonanie takiej czynności od współdziałania uprawnionego, o którym mowa w art. 684 KC w związku z art. 32 ustawy o wspieraniu rozwoju usług i sieci telekomunikacyjnych. Operator może także żądać przedstawienia informacji lub dokumentów, potwierdzających przysługiwanie tytułu prawnego do Lokalu.
4. Umowa zostaje zawarta na czas nieoznaczony, o ile jej postanowienia nie stanowią jednoznacznie odmiennie. W przypadku zawarcia Umowy na czas oznaczony, po upływie tego czasu ulega ona automatycznemu przedłużeniu na czas nieoznaczony. Strony mogą zapobiec przedłużeniu okresu obowiązywania Umowy na czas nieoznaczony, składając odpowiednie oświadczenie, do ostatniego dnia w którym upływa czas oznaczony. Postanowienia niniejszego ustępu stosuje się odpowiednio w przypadku kolejnych Umów zawieranych na czas oznaczony.
5. Minimalny czas trwania Umowy stanowi jeden pełny okres rozliczeniowy. Jeden pełny okres rozliczeniowy stanowi również minimalny czas świadczenia poszczególnych, zamówionych przez Abonenta Usług o charakterze ciągłym.
6. W przypadku zawarcia Umowy na warunkach promocyjnych, postanowienia Regulaminów promocji traktować należy jako uregulowania szczególne wobec Cennika oraz Regulaminu.

§5 Rozpoczęcie świadczenia Usług

1. Operator będzie świadczył Usługi na rzecz Abonenta na podstawie Umowy.
2. Operator zobowiązuje się rozpocząć świadczenie Usług w terminie wskazanym w Umowie, nie później jednakże niż w terminie 30 dni od jej zawarcia.
3. Zawierając Umowę o przyłączenie Lokalu do Sieci, Abonent wyraża zgodę na przeprowadzenie przez Operatora prac w Lokalu, niezbędnych dla przyłączenia Lokalu do Sieci, w szczególności poprowadzenie kabli, w tym przez nieruchomości gruntową, na której położony jest Lokal, przewiercenie otworów oraz zainstalowanie Gniazda abonenckiego. Przyłączenie Lokalu do Sieci nie będzie uniemożliwiać prawidłowego korzystania z Lokalu ani nieruchomości gruntowej, na której położony jest Lokal.
4. Abonent jest zobowiązany współpracować z Operatorem, w sposób gwarantujący dokonanie przyłączenia do Sieci w możliwie najkrótszym czasie.
5. Operator nie jest zobowiązany do obsługi bądź naprawy Odbiornika, w szczególności do jego konfiguracji. Operator nie jest odpowiedzialny za zły stan techniczny Odbiornika, ani za zakłócenia techniczne spowodowane tym stanem.
6. W Lokalu Abonenta zostaje zainstalowane jedno Gniazdo abonenckie a Abonent uprawniony będzie do podłączenia do Sieci wyłącznie jednego Odbiornika telewizji albo jednego Odbiornika dostępu do Internetu, o ile Umowa nie stanowi odmiennie. Abonent nie jest uprawniony do przyłączania do Sieci urządzeń innych niż Urządzenia albo Odbiornik.

§6 Urządzenia

1. Wszelkie elementy Sieci oraz Urządzenia zamontowane w Lokalu, udostępnione przez Operatora, pozostają własnością Operatora.
2. Abonent nie jest uprawniony do rozporządzania Urządzeniami stanowiącymi własność Operatora, a w szczególności do ich udostępniania osobom trzecim (zarówno bezpłatnie, jak i odpłatnie).
3. Z chwilą wydania Urządzeń, ryzyko ich utraty (w tym również spowodowanej kradzieżą), zniszczenia lub uszkodzenia przechodzi na Abonenta.
4. Abonent zobowiązuje się używać Urządzeń zgodnie z instrukcją obsługi, ich przeznaczeniem oraz nie dokonywać w nich żadnych zmian. Podczas wyładowań atmosferycznych Urządzenia i Odbiornik powinny zostać odłączone od zasilania energetycznego oraz Gniazda abonenckiego.
5. Abonent zobowiązany jest umożliwić Operatorowi dostęp do Urządzeń stanowiących własność Operatora oraz Sieci, znajdujących się na terenie Lokalu, w zakresie w którym jest to niezbędne dla zapewnienia ich prawidłowego funkcjonowania, w tym w szczególności celem ich konserwacji, regulacji, naprawy lub modernizacji.
6. Abonent zobowiązany jest powiadomić Operatora – w terminie 48 godzin – o stwierdzeniu utraty, zniszczenia lub uszkodzenia Sieci lub Urządzeń stanowiących własność Operatora.
7. W przypadku utraty, zniszczenia lub uszkodzenia Sieci lub Urządzeń stanowiących własność Operatora (w tym zerwania plomb gwarancyjnych) po ich wydaniu Abonentowi – koszty naprawy lub wymiany ponosi Abonent, chyba że to zniszczenie lub uszkodzenie wynikało z wad Urządzeń lub Sieci, za które odpowiedzialność ponosi Operator, producent Urządzeń lub producent elementów Sieci.
8. Wymiana lub naprawa elementów Sieci lub Urządzeń może zostać uzależniona od pokrycia jej kosztów przez Abonenta, zgodnie z Cennikiem, w braku przesłanek odpowiedzialności Operatora lub producenta Urządzeń lub elementów Sieci, w tym w szczególności w przypadku naruszenia przez Abonenta postanowień ust. 4 lub ust. 6.
9. Abonent jest zobowiązany do zapewnienia na własny koszt zasilania Urządzeń, zainstalowanych w Lokalu.

§7 Usługi

1. Za przyłączenie Lokalu do Sieci oraz aktywację Usług poszczególnego rodzaju (Usługi rozprowadzania programów radiowych i telewizyjnych oraz Usługi dostępu do Internetu) Abonent zobowiązany jest do zapłaty opłat wskazanych w Cenniku. Opłaty nie podlegają zwrotowi w przypadku rozwiązania Umowy, w tym za wypowiedzeniem.
2. Operator, w ramach Opłaty abonamentowej, świadczy wyłącznie Podstawowe usługi serwisowe. Pozostałe usługi z zakresu obsługi serwisowej wskazane w Regulaminie lub Cenniku, w tym w szczególności interwencja serwisu technicznego z winy Abonenta oraz zmiana lokalizacji Gniazda abonenckiego, podlegają opłacie zgodnie z obowiązującym Cennikiem.
3. Abonent zobowiązany jest w szczególności do uiszczenia opłaty w wysokości wskazanej w Cenniku, w przypadku zmiany Lokalu, w którym mają być świadczone Usługi. Zmiana ta jest możliwa, jeśli nowy Lokal, w którym mają być świadczone Usługi znajduje się w obrębie Sieci i istnieją warunki techniczne niezbędne do świadczenia Usługi, w tym w szczególności Lokal wyposażony jest w Gniazdo abonenckie. W przypadku, gdy nowy Lokal nie znajduje się w obrębie Sieci lub nie występują w nim warunki techniczne niezbędne do świadczenia Usługi, Operator może odmówić zmiany Lokalu lub uzależnić jej dokonanie od zapłaty opłat za przyłączenie Lokalu do Sieci lub opłat aktywacyjnych, jak przy zawarciu Umowy.
4. Operator może zapewnić Abonentowi bez dodatkowych opłat lepsze parametry świadczonych Usług, w szczególności dodatkowe programy lub wyższą przepustowość usługi dostępu do Internetu. Zapewnienie jak i wycofanie takich lepszych parametrów świadczonych Usług nie wymaga zmiany Umowy, zgody Abonenta, jak również jego wcześniejszego powiadomienia i nie uprawnia Abonenta do rozwiązania Umowy.
5. Operator zobowiązuje się świadczyć Usługi z zachowaniem obowiązujących przepisów prawa, jak również obowiązujących norm technicznych. Operator oświadcza, iż ponad 90% przypadków niewykonania lub nienależytego wykonania Usług usuwanych jest w terminie 24 godzin od uzyskania o nich informacji a wskaźnik ilości reklamacji na 1000 Abonentów w ciągu jednego miesiąca nie przekracza dwudziestu. Szczegółowe dane, dotyczące jakości Usług świadczonych przez Operatora dostępne są w Biurze Obsługi.

6. Operator zapewnia osiągnięcie parametrów świadczonych Usług, wynikających z odpowiednich postanowień Umowy, Regulaminów oraz Cennika. Operator nie ponosi odpowiedzialności, jeżeli nieosiągnięcie umówionych parametrów świadczonych Usług wynika z ograniczeń Odbiornika, w tym w szczególności jeżeli nie spełnia ono wymagań wskazanych w ust. 7 lub §8 ust. 3.
7. Telewizor, dla prawidłowego korzystania z Usług powinien posiadać w przypadku korzystania z telewizji analogowej: gniazdo standardu D1/PAL, a w przypadku telewizji cyfrowej SD: gniazdo EUROSCART lub HDMI min.1.0 lub odbiornik DVB C Z COMMON INTERFACE I MPEG 2,4 H 264 AVC PART 10 oraz HDCP.

§8 Dostęp do Internetu

1. Operator nie ponosi odpowiedzialności za treść danych wysyłanych lub pobieranych przez Abonenta.
2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za zabezpieczenie Odbiornika oraz zawartych w nim danych przed dostępem osób trzecich. Operator nie ponosi odpowiedzialności za uzyskanie dostępu do poczty elektronicznej lub serwisu internetowego Abonenta przez osoby trzecie, z przyczyn nieleżących po stronie Operatora. Operator w szczególności nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w związku z utratą lub ujawnieniem przez Abonenta hasła dostępu do poczty elektronicznej lub serwisu internetowego.
3. Komputer, dla prawidłowego korzystania z Usługi dostępu do Internetu, powinien posiadać procesor przynajmniej klasy PIV i pamięć RAM 1024 MB oraz kartę sieciową 100 Mbit/s. Router, dla prawidłowego korzystania z Usługi dostępu do Internetu, powinien posiadać na interfejsie WAN port Ethernet. Dostawca Usług w szczególności nie gwarantuje możliwości korzystania z Usługi dostępu do Internetu przy wykorzystaniu portu USB. Autoryzacja karty sieciowej Odbiornika przez Operatora stanowi warunek korzystania z Usługi dostępu do Internetu w Sieci.
4. Usługi dodatkowe poczty elektronicznej oraz utrzymania serwisu internetowego dostępne są na zasadach opisanych w Regulaminie oraz na Stronie internetowej. Regulamin stanowi jednocześnie regulamin w rozumieniu ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną. Korzystanie z tych Usług dodatkowych następuje przy użyciu komputera o parametrach nie gorszych niż opisane w ust. 3. Operator zapewnia sobie prawo usunięcia lub uniemożliwienia dostępu do danych przechowywanych w związku ze świadczeniem Usług dodatkowych, zgodnie z postanowieniami Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną. Niedopuszczalne jest dostarczanie przez Abonenta, przy wykorzystaniu Usług dodatkowych, treści o charakterze bezprawnym.
5. Operator uprawniony jest do usunięcia plików oraz wiadomości poczty elektronicznej, umieszczonych na serwerze Operatora w związku ze świadczeniem Usług poczty elektronicznej oraz hostingu serwisu internetowego, w dniu zaprzestania świadczenia Usług dodatkowych.

§9 Zmiana Umowy na wniosek Abonenta

1. Jeżeli Abonent nie zalega z żadnymi wymagalnymi opłatami wobec Operatora, Strony mogą rozszerzyć w formie pisemnej zakres świadczonych Usług, w tym w szczególności zwiększyć przepustowość świadczonej Usługi dostępu do Internetu lub rozszerzyć Umowę o Usługę kolejnego rodzaju, tzn. Usługę rozprowadzania programów radiowych i telewizyjnych albo Usługę dostępu do Internetu. Zmiana może być dokonana w formie pisemnej, umożliwiającej identyfikację Stron. Postanowienia niniejszego ustępu stosuje się do zmniejszenia zakresu świadczonych Usług, przy czym ich realizacja nie wymaga braku zaległości wobec Operatora.
2. Operator może umożliwić Abonentowi zmianę zakresu świadczonych Usług za pomocą środków porozumiewania się na odległość, w tym w szczególności za pośrednictwem Strony internetowej. Operator każdorazowo określi zakres dopuszczalnych zmian.
3. W przypadku opisanym w ust. 2, Operator utwali oświadczenie Abonenta i będzie je przechowywać przez 12 miesięcy. Jednocześnie Operator obowiązany jest do potwierdzenia Abonentowi faktu złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy oraz jego zakresu i terminu wprowadzenia zmian, w formie pisemnej, nie później niż w terminie jednego miesiąca od dnia złożenia zlecenia zmiany. Abonentowi przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków Umowy, bez podania przyczyn, poprzez złożenie stosownego oświadczenia w formie pisemnej w terminie 10 dni od dnia otrzymania pisemnego potwierdzenia. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Na żądanie Abonenta Operator dostarcza treść dokonanej

zmiany na wskazany przez abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.

4. Abonentowi nie przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków Umowy, jeżeli Operator, za zgodą Abonenta, rozpoczął świadczenie Usług zgodnie ze zmienionymi warunkami Umowy. W razie braku potwierdzenia Abonentowi faktu złożenia oświadczenia w wymaganym terminie, Abonent może odstąpić od dokonanej zmiany warunków Umowy, w terminie trzech miesięcy od dnia złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy, jednak nie dłuższym niż 10 dni od dnia otrzymania tego potwierdzenia, w przypadku jego otrzymania po wymaganym terminie.
5. Zmiana zakresu świadczonych usług nastąpi z upływem ostatniego dnia Okresu rozliczeniowego, w którym wniosek ten został złożony. Operator może z ważnych przyczyn określić inny termin składania lub realizacji wniosku.

§10 Zmiana oferty programowej

1. Operator uprawniony jest do zmiany oferty programowej. W przypadku dokonywania zmian polegających na zastępowaniu jednego programu innym programem, Operator zobowiązuje się uwzględnić, w miarę możliwości, charakter zastępowanego programu.
2. Zmiana o której mowa w ust. 1 może nastąpić wyłącznie z ważnych przyczyn, w tym:
 - 2.1 niezależnych od Operatora, takich jak zaprzestanie nadawania programu, zmiana jego charakteru lub istotne obniżenie jakości, problemy lub zmiany techniczne po stronie nadawcy, nadmierne podwyższenie opłat licencyjnych,
 - 2.2 wystąpienia problemów technicznych lub prawnych uniemożliwiających rozprowadzanie programu,
 - 2.3 niskiej oglądalności programu.
3. O planowanych zmianach oferty programowej Abonenci zostaną poinformowani na piśmie, nie później niż na jeden miesiąc przed dokonaniem planowanej zmiany. O nieplanowanych zmianach oferty programowej, w tym w szczególności wynikających z niezapowiedzianego zaprzestania nadawania programu, Abonenci zostaną niezwłocznie poinformowani na piśmie.
4. Zmiana oferty programowej nie wymaga uzyskania odrębnej zgody Abonenta. Oświadczenie o braku akceptacji winno być dostarczone Operatorowi najpóźniej siódmego dnia przed wejściem w życie zmiany. Umowa ulega rozwiązaniu z dniem zmiany oferty programowej. W przypadku nieplanowanych zmian oferty programowej, Abonent uprawniony jest do rozwiązania Umowy w terminie jednego miesiąca od otrzymania zawiadomienia o którym mowa w ust. 3 zdanie drugie.

§11 Warunki płatności

1. Płatność za świadczone Usługi następuje na podstawie Dokumentu księgowego. Opłaty abonamentowe naliczane będą od dnia aktywacji Usług.
2. Dokument księgowy zawiera informacje o:
 - 2.1 opłatach za Usługi świadczone przez Operatora na rzecz Abonenta, w szczególności o terminie oraz sposobie płatności, jak również
 - 2.2 Usługach świadczonych na rzecz Abonenta w okresie, którego dotyczy wystawiony Dokument księgowy.
3. Operator przesyła faktury w formie elektronicznej za pośrednictwem Strony internetowej, na zasadach określonych we właściwych przepisach, w szczególności po uzyskaniu odpowiedniej zgody Abonenta.
4. Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłat za świadczone Usługi, w tym w szczególności Opłaty abonamentowej, na podstawie doręzonego dokumentu, z góry:
 - 4.1 nie później niż 10 dnia Okresu rozliczeniowego w którym świadczona była dana Usługa w przypadku Usługi dostępu do Internetu oraz
 - 4.2 nie później niż ostatniego dnia Okresu rozliczeniowego w którym świadczona była dana Usługa w przypadku Usługi radia i telewizji.Abonent zobowiązany jest do poinformowania Operatora o niedoręczeniu właściwego dokumentu do 21 dnia Okresu rozliczeniowego, w którym świadczona była dana Usługa. Opłaty jednorazowe płatne będą w terminie 7 dni od doręczenia właściwego Dokumentu księgowego.
5. Dniem zapłaty jest data wpływu należności na rachunek bankowy wskazany we właściwym dokumencie lub dzień uiszczenia należności w kasie Operatora lub innego podmiotu wskazanego

przez Operatora.

6. Odstąpienie od Umowy, jej rozwiązanie lub zawieszenie świadczenia Usług przez Operatora, nie zwalnia Abonenta od uiszczenia należności za Usługi wykonane na jego rzecz do dnia wygaśnięcia Umowy.
7. Operator uprawniony jest do naliczania odsetek od kwot należnych Operatorowi, za każdy dzień opóźnienia w ich płatności. Płatność odsetek nastąpi na podstawie wystawionego przez Operatora dokumentu księgowego. Odsetki obliczone zostaną w wysokości odsetek maksymalnych, w rozumieniu art. 359 Kodeksu cywilnego.

§12Awarie

1. Operator zobowiązuje się do usuwania Awarii w terminie nie dłuższym niż dwóch dni roboczych od daty powzięcia o nich informacji, w tym w szczególności ich zgłoszenia przez Abonenta. W przypadku braku możliwości usunięcia Awarii w tym terminie, Operator określi termin jej usunięcia i poinformuje Abonenta.
2. Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego informowania Operatora o występujących Awariach.
3. Za każdy dzień niewykonywania lub nienależytego wykonywania Usług, o ile nie stanowi ono przejawu działania Siły wyższej lub zwinionego działania lub zaniechania Abonenta, lub podmiotów za które Operator nie ponosi odpowiedzialności zgodnie z postanowieniami Kodeksu cywilnego, Abonentowi przysługuje:
 - 3.1 prawo obniżenia Opłaty abonamentowej za okres rozliczeniowy, w którym doszło do niewykonania lub nienależytego wykonywania Usług oraz
 - 3.2. prawo do kary umownej.
4. Prawo obniżenia Opłaty abonamentowej oraz prawo do kary umownej przysługują w wysokościach stanowiących równowartość 1/30 Opłaty abonamentowej należnej za Okres rozliczeniowy, w którym doszło do niewykonywania lub nienależytego wykonywania Usług, za każdy dzień w którym niewykonywanie lub nienależyte wykonywanie Usług trwało ponad dwie godziny. Zapłata wyczerpuje roszczenia Abonenta z tytułu niewykonywania lub nienależytego wykonywania Usług.
5. Obniżenie Opłaty abonamentowej oraz zapłata kary umownej nastąpią poprzez obniżenie kwoty do zapłaty z tytułu pierwszej Opłaty abonamentowej (oraz ewentualnie następnych), należnej po dniu powstania prawa Abonenta. Zapłata kwoty należnej z tytułu obniżenia Opłaty abonamentowej oraz kary umownej może nastąpić poprzez dokonanie przelewu na wskazany przez Abonenta rachunek bankowy lub poprzez wypłatę w Biurze Obsługi, na wniosek Abonenta, w terminie 7 dni od uznania reklamacji.

§13Reklamacja

1. Abonent może składać reklamację z powodu niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, niewykonania lub nienależytego wykonania Usług, jak również nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług pisemnie, drogą elektroniczną, telefonicznie lub ustnie do protokołu sporządzonego w Biurze Obsługi.
2. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w Biurze Obsługi, Operator zobowiązany jest niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej.
3. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej, telefonicznej lub drogą elektroniczną, Operator zobowiązany jest w terminie 14 dni od złożenia reklamacji do potwierdzenia jej przyjęcia w formie pisemnej z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki Operatora rozpatrującej reklamację, chyba że Operator udzielił odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od jej złożenia.
4. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego w którym została zakończona lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia Dokumentu księgowego zawierającego nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usługi.
5. Reklamacja powinna zawierać:
 - 5.1 imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta;
 - 5.2 określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
 - 5.3 przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - 5.4 numer ewidencyjny nadawany Abonentowi przez Operatora lub adres Lokalu w którym jest świadczona usługa;

- 5.5 numer Urządzenia, którego dotyczy reklamacja;
- 5.6 datę złożenia wniosku o zawarcie Umowy, jeżeli reklamacja dotyczy niedotrzymania z winy Operatora wyznaczonego terminu jej zawarcia;
- 5.7 datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi w przypadku reklamacji określonego terminu rozpoczęcia świadczenia usługi;
- 5.8 wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności – w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty;
- 5.9 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;
- 5.10 podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
6. W przypadku gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 5, jednostka Operatora rozpatrująca reklamację, 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.
7. Złożenie reklamacji nie zwalnia z obowiązku uiszczenia opłaty za korzystanie z Usług.

§14Odpowiedź na reklamację

1. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa §13 ust. 4, pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Operatora rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.
2. Jednostka Operatora rozpatruje reklamację i w terminie do 30 dni od dnia jej złożenia udziela w formie pisemnej odpowiedzi, która winna zawierać:
 - 2.1 nazwę jednostki Operatora rozpatrującej reklamację
 - 2.2 powołanie podstawy prawnej
 - 2.3 rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji
 - 2.4 w przypadku przyznania odszkodowania – określenie wysokości kwoty i terminu jej wypłaty
 - 2.5 w przypadku zwrotu innej należności – określenie wysokości zwrotu oraz terminu zwrotu
 - 2.6 podpis upoważnionego pracownika Operatora reprezentującego Operatora, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
3. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
 - 3.1 dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
 - 3.2 zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą.
4. Jeżeli reklamacja Usługi nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że ta reklamacja została uwzględniona.

§15Zawieszenie świadczenia Usług

1. Operator może zawiesić świadczenie całości lub odpowiedniej części Usług:
 - 1.1 jeżeli Abonent, pomimo wezwania do uiszczenia wymagalnych należności, zalega w zapłacie całości lub części opłat należnych Operatorowi powyżej 7 dni od terminu płatności i nie uregulował zaległości w terminie wskazanym w wezwaniu do zapłaty, nie krótszym niż 7 dni;
 - 1.2 jeżeli Abonent narusza inne zobowiązania wynikające z postanowień Umowy lub Regulaminu, w tym w szczególności w przypadkach opisanych w §18 ust. 1, i nie zaprzestanie dokonywania tych naruszeń pomimo wezwania przez Operatora. Operator może odstąpić od wezwania, jeżeli niezwłoczne zawieszenie świadczenia Usług będzie stanowić wyłączną możliwość zapobieżenia powstaniu istotnych szkód;
 - 1.3 na wniosek Abonenta.
2. W okresie zawieszenia świadczenia Usług, Operator zwolniony jest z obowiązku świadczenia Usług a Abonent z obowiązku uiszczenia opłat. W przypadku zawieszenia na podstawie ust. 1.1 lub 1.2 Operator zobowiązany jest wznowić świadczenie Usług w ciągu 3 dni roboczych od ustania przyczyn zawieszenia, w szczególności dostarczenia dowodu zapłaty przez Abonenta wszystkich zaległości wraz z należnymi odsetkami.
3. Jeśli do ostatniego dnia trzeciego pełnego Okresu rozliczeniowego od zawieszenia świadczenia Usług zgodnie z ust. 1.1 lub 1.2 nie ustaną przyczyny zawieszenia, w szczególności Abonent nie

uiści zaległych opłat wraz z odsetkami, Umowa automatycznie wygasa, bez konieczności jej odrębnego wypowiedzania.

§16 Zawieszenie świadczenia Usług na wniosek Abonenta

1. Zawieszenie świadczenia Usług może nastąpić na pisemny wniosek Abonenta, który nie zalega z żadnymi opłatami wobec Operatora w dniu złożenia wniosku, jak również nie będzie z nimi zalegał w dniu planowanego zawieszenia Usług. Wniosek podlega opłacie określonej w Cenniku.
2. Abonent może wnioskować o zawieszenie świadczenia Usług na czas oznaczony, nie dłuższy niż trzy miesiące i nie częściej niż jeden raz do roku.
3. Wniosek o zawieszenie świadczenia Usług złożony do 14. dnia Okresu rozliczeniowego włącznie wywrze skutek z ostatnim dniem tego Okresu rozliczeniowego. W przypadku złożenia wniosku po 14. dniu Okresu rozliczeniowego, wniosek wywrze skutek z ostatnim dniem następnego Okresu rozliczeniowego.
4. Operator może uzależnić zawieszenie świadczenia Usług od zwrotu Urządzeń, oddanych Abonentowi do używania.

§17 Rozwiązanie Umowy

1. Abonent i Operator są uprawnieni do rozwiązania Umowy w całości lub w części dotyczącej poszczególnych rodzajów Usług (rozprowadzania programów radiowych i telewizyjnych lub dostępu do Internetu), ze skutkiem na koniec Okresu rozliczeniowego, następującego po Okresie rozliczeniowym, w którym zostało złożone wypowiedzenie w formie pisemnej. Rozwiązanie Umowy przez Operatora Abonentowi będącemu konsumentem wymaga wskazania ważnej przyczyny.
2. W przypadku rozwiązania Umowy, której zawarcie łączyło się z przyznaniem Abonentowi ulg, przed upływem okresu na jaki została zawarta, Operator obciąży Abonenta opłatą w wysokości stanowiącej równowartość ulgi przyznanej Abonentowi, pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość, za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania. Zapis zdania pierwszego dotyczy rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez Operatora z winy Abonenta. Zapis zdania pierwszego nie dotyczy rozwiązania Umowy przez Abonenta z winy Operatora, w tym na podstawie §10 oraz §23, z zastrzeżeniem §23 ust. 5.

§18 Rozwiązanie Umowy za jednostronnym oświadczeniem

1. Operatorowi przysługuje prawo do jednostronnego rozwiązania Umowy w całości lub w części dotyczącej odpowiednich Usług w trybie natychmiastowym, gdy:
 - 1.1 Abonent zalega z zapłatą choćby części Opłaty abonamentowej lub jakiegokolwiek innej opłaty należnej Operatorowi przez co najmniej jeden pełny Okres rozliczeniowy i nie uregulował zaległości w terminie wskazanym w wezwaniu do zapłaty, nie krótszym niż 7 dni,
 - 1.2 ingeruje w Sieć, w tym w szczególności przyłącza do niej Odbiornik poza Gniazdem abonenckim lub przyłącza do Gniazda abonenckiego więcej niż jeden Odbiornik, bez zawarcia odpowiedniej Umowy, jak również korzysta z Usługi dostępu do Internetu przy pomocy nieautoryzowanego Odbiornika,
 - 1.3 dokonuje nieuprawnionych zmian w Urządzeniach stanowiących własność Operatora, Sieci lub Gnieździe abonenckim,
 - 1.4 umożliwia osobom trzecim korzystanie z Usług bądź Urządzeń, w szczególności poza Lokalem lub za wynagrodzeniem,
 - 1.5 uzyskuje, przy wykorzystaniu Usług, w sposób sprzeczny z przepisami prawa, dostęp do danych znajdujących się w posiadaniu osób trzecich (tzw. hackerstwo),
 - 1.6 rozpowszechnia przy wykorzystaniu Usług przekazy szkodliwe (wirusy itp.) lub niepożądane (tzw. spam),
 - 1.7 wywołuje zakłócenia w funkcjonowaniu Sieci lub Internetu,
 - 1.8 uniemożliwia innym podmiotom zgodne z przepisami korzystanie z Sieci lub Internetu,
 - 1.9 podejmuje działania, przy wykorzystaniu Usług, naruszające przepisy prawa,
 - 1.10 nie udziela Operatorowi dostępu do Sieci lub Urządzeń stanowiących własność Operatora, celem jej konserwacji, regulacji, naprawy lub modernizacji.
2. Każdej ze Stron przysługuje prawo do jednostronnego rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym, gdy druga Strona narusza jej istotne warunki i nie zaprzestanie naruszania w

terminie 7 dni od daty wezwania do ich usunięcia, a Regulamin nie zawiera w tym zakresie postanowień szczególnych. Zapis zdania pierwszego dotyczy w szczególności uprawnienia Abonenta w przypadku, gdy świadczone Usługi nie spełniają deklarowanych warunków jakościowych, w szczególności podanych w §7 ust. 6 lub w przypadku Awarii trwającej dłużej niż 5 dni roboczych, które to naruszenia nie zostaną usunięte w terminie 7 dni roboczych od uzyskania o nich informacji przez Operatora.

§19 Wygaśnięcie Umowy

1. Umowa wygasa w przypadku:
 - 1.1 upływu terminu, na który została zawarta, o ile Strony zapobiegną jej przesłużeniu na czas nieoznaczony, rozwiązania za wypowiedzeniem lub w trybie natychmiastowym;
 - 1.2 śmierci Abonenta będącego osobą fizyczną, o ile jego prawa i obowiązki nie zostaną przejęte przez osobę trzecią, która może być uznana za Stronę Umowy;
 - 1.3 utraty zdolności prawnej przez Operatora lub Abonenta niebędącego osobą fizyczną, w tym jego likwidacji;
 - 1.4 niewznowienia świadczenia Usług na rzecz Abonenta, zgodnie z postanowieniami §17 ust. 3.
2. Wygaśnięcie Umowy powoduje natychmiastowe zaprzestanie świadczenia Usług na rzecz Abonenta, w tym rodzi obowiązek zwrotu Urządzeń.

§20 Odstąpienie od Umowy

1. Abonentowi będącemu konsumentem przysługuje prawo odstąpienia od Umowy, zawartej poza Biurem Obsługi, bez podania przyczyn, w terminie 10 dni od dnia zawarcia Umowy, poprzez złożenie oświadczenia w formie pisemnej. Dla zachowania terminu wystarcza nadanie oświadczenia w polskiej placówce pocztowej operatora publicznego, przed upływem terminu. Uprawnienie opisane w zdaniu pierwszym wygasa z chwilą rozpoczęcia świadczenia Usług przez Operatora, za zgodą Abonenta.
2. W zakresie nieuregulowanym w Regulaminie do odstąpienia Abonenta, będącego konsumentem od Umowy znajduje zastosowanie ustawa z dnia 2 marca 2000 roku o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. z 2000 r. Nr 22, poz. 271 z późn. zm.).

§21 Przejęcie praw do Lokalu

1. Abonent może złożyć wniosek o przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy na rzecz podmiotu trzeciego, któremu przysługują prawa do Lokalu, w formie pisemnej. Załącznik do wniosku winna stanowić pisemna zgoda podmiotu trzeciego na przejęcie praw i obowiązków wynikających z Umowy.
2. Abonent, który pomimo utraty praw do Lokalu nie rozwiąże Umowy zgodnie z postanowieniami §17 ust. 1 albo nie przeniesie praw i obowiązków zgodnie z postanowieniami ust. 1, jest odpowiedzialny za płatności za Usługi świadczone po utracie praw do Lokalu, bez względu na podmiot korzystający z tych Usług.
3. Operator zastrzega sobie prawo nie wyrażenia zgody na przejęcie praw i obowiązków w przypadkach opisanych w Regulaminie, znajdujących zastosowanie przy zawieraniu Umowy. Operator może w szczególności uzależnić udzielenie zgody na przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy od wykonania przez Abonenta wszystkich wymagalnych zobowiązań wobec Operatora.

§22 Zwrot Urządzeń

1. Abonent zobowiązany jest zwrócić Urządzenia stanowiące własność Operatora do Biura Obsługi, w ciągu 3 dni roboczych od dnia wygaśnięcia Umowy. Zapis stosuje się odpowiednio do postanowień §18 ust. 4.
2. Operator może obciążyć Abonenta obowiązkiem zapłaty kary umownej z tytułu zwłoki w zwrocie Urządzeń przekraczającej termin opisany w ust. 1, w wysokości wskazanej w Cenniku.
3. Zapłata kary umownej z tytułu zwłoki w zwrocie Urządzeń nie zwalnia Abonenta z obowiązku zwrotu Urządzeń.

§23 Zmiana Regulaminu lub Cennika

1. Operator powiadamia Abonenta o treści każdej proponowanej zmiany Cennika oraz warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, na piśmie, chyba że Abonent złożył żądanie opisane w ust. 2. Operator podaje do publicznej wiadomości, w szczególności za pośrednictwem Strony internetowej treść każdej proponowanej zmiany Regulaminu lub Cennika. Powiadomienie oraz podanie do publicznej wiadomości winno być dokonane z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem zmian. Informacje, o których mowa w art. 61a ust. 1 pkt 1-3 ustawy Prawo telekomunikacyjne, Operator podaje do wiadomości publicznej, zgodnie z postanowieniami art. 61a ustawy Prawo telekomunikacyjne.
2. Na żądanie Abonenta, Operator dostarcza treść każdej proponowanej zmiany Cennika oraz warunków Umowy abonenckiej, w tym określonych w Regulaminie, drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.
3. Jeżeli Abonent nie akceptuje zmiany Regulaminu lub Cennika, wówczas ma prawo rozwiązać Umowę ze skutkiem na dzień poprzedzający wprowadzenie nowego Regulaminu lub Cennika. Oświadczenie o braku akceptacji winno być dostarczone Operatorowi najpóźniej siódmego dnia przed wejściem w życie zmiany.
4. W przypadku rozwiązania Umowy z uwagi na niezaakceptowanie zmiany Regulaminu albo niezaakceptowanie podwyższenia cen zawartych w Cenniku, Operatorowi nie przysługuje wobec Abonenta roszczenie odszkodowawcze, a także zwrot ulg.
5. Uregulowań ust. 4 nie stosuje się w przypadku, gdy konieczność wprowadzenia zmian wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, w tym również – w przypadku zmian Umowy lub Regulaminu – usunięcia niedozwolonych postanowień umownych. W przypadku rozwiązania Umowy z uwagi na niezaakceptowanie zmiany Cennika innej niż podwyższenie cen, stosuje się uregulowania §17 ust. 2.

§24 Ochrona danych osobowych

1. Operator uprawniony jest, zgodnie z postanowieniami art. 23 ust. 1 pkt 5 ustawy o ochronie danych osobowych, w zakresie nienaruszającym przepisów ustawy Prawo telekomunikacyjne, do przetwarzania danych osobowych Abonenta dla celów realizacji Umowy, marketingu bezpośredniego usług własnych oraz dochodzenia roszczeń z tytułu prowadzonej działalności gospodarczej.
2. Abonentowi przysługuje prawo do żądania od Operatora, jako ich administratora, uzupełnienia, uaktualnienia, sprostowania danych osobowych, czasowego lub stałego wstrzymania ich przetwarzania lub ich usunięcia, jeżeli są one niekompletne, nieaktualne, nieprawdziwe lub zostały zebrane z naruszeniem ustawy o ochronie danych osobowych albo są już zbędne do realizacji celu, dla którego zostały zebrane.

§25 Sądownictwo polubowne, mediacje

1. Spór cywilnoprawny między konsumentem a Operatorem z tytułu świadczonych Usług może być zakończony polubownie w drodze postępowania mediacyjnego. Postępowanie mediacyjne prowadzi Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej na wniosek konsumenta.
2. Spór o prawa majątkowe wynikający z tytułu świadczonych Usług może zostać także poddany pod rozstrzygnięcie Stałego Polubownego Sądu Konsumentckiego przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

§26 Postanowienia końcowe

1. Strony zobowiązane są informować się o zmianie danych podanych przy zawarciu Umowy, w tym w szczególności adresu miejsca zameldowania na pobyt stały lub siedziby, zmiany adresu do korespondencji, a także w przypadku zmiany nazwy firmy lub nazwiska i imion w formie pisemnej, w terminie 7 dni od daty zaistnienia tych zmian. Operator niezwłocznie informuje Abonentów o zmianie nazwy (firmy), adresu lub siedziby na piśmie, chyba że Abonent złożył żądanie otrzymywania tych informacji drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość. Informacja o powyższych zmianach nie stanowi zmiany warunków Umowy.

2. Oświadczenie o odstąpieniu, wypowiedzeniu lub rozwiązaniu Umowy powinno być złożone na piśmie.
3. Regulamin, Regulaminy promocji oraz Cennik, wskazujący m.in. koszt usług serwisowych niewchodzących w skład Podstawowej obsługi serwisowej, dostępne są nieodpłatnie, na każde żądanie Abonenta, na Stronie internetowej oraz w Biurze Obsługi.
4. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie stosuje się przepisy Kodeksu Cywilnego oraz inne właściwe przepisy w szczególności ustawy Prawo telekomunikacyjne.
5. Regulamin wchodzi w życie, zastępując dotychczasowe uregulowania:
 - 5.1 dnia 1 listopada 2011 roku – w stosunku do Abonentów, którzy zawrą Umowę po dniu 1 listopada 2011 roku (włącznie),
 - 5.2 dnia 1 grudnia 2011 roku – w stosunku do osób będących Abonentami dnia 31 października 2011 roku.