

Regulamin

Świadczenia

przez Nowotarską Telewizję Kablową Spółkę z o. o. z siedzibą w Nowym Targu usług telekomunikacyjnych

Część pierwsza: Postanowienia ogólne

§1. Użyte w niniejszym Regulaminie pojęcia oznaczają:

Abonent - osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej utworzona zgodnie z przepisami prawa, z którą Operator zawarł na piśmie Umowę o świadczenie usług

Aktywacja – uruchomienie wskazanej przez Abonenta Usługi w Lokalu.

Awaria – czasowy brak możliwości korzystania z usługi na danym obszarze spowodowany wadliwą pracą sieci Telekomunikacyjnej, w tym takie pogorszenie jakości sygnału utrudniające lub uniemożliwiające korzystanie z Usługi.

Biuro Obsługi Klienta – lokal, w którym Operator wykonuje czynności związane z obsługą Abonentów.

Cennik – wysokości opłat za świadczone usługi przez Operatora.

Lokal - miejsce Aktywacji usługi, instalacji łącza sieciowego, gniazda abonenckiego, co do którego Abonent uprawdopodobni tytuł prawny.

Gniazdo abonenckie – urządzenie stanowiące zakończenie sieci telekomunikacyjnej, zainstalowane w lokalu Abonenta.

Instalacja – wykonanie przyłącza w lokalu Abonenta, w celu zapewnienia dostępu do sieci telekomunikacyjnej Operatora, podlegające opłacie zgodnie z Cennikiem.

Łącze sieciowe - niezbędne okablowanie w lokalu Abonenta oraz modem, stanowiące własność Operatora lub przez Operatora zarządzane.

Operator - Spółka działająca pod nazwą: Nowotarska Telewizja Kablowa Spółka z o. o. z siedzibą w Nowym Targu świadcząca usługi na podstawie posiadanych zezwoleń i koncesji.

Opłata abonamentowa – miesięczna opłata uiszczana przez Abonenta należna Operatorowi, której wysokość naliczana jest stosownie do zakresu i warunków świadczonej usługi, zgodnie z cennikiem.

Oferta usług – zestawienie usług, cen i warunków ich świadczenia dostępne w Biurze Obsługi Klienta oraz na stronie www.

Okres rozliczeniowy – okres, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Operatora z tytułu świadczenia usług, rozpoczynający się i kończący w wskazanych przez Operatora dniach i miesiącach.

Przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy - umowa pomiędzy Abonentem a osobą trzecią, na mocy której następuje przelew wierzytelności i przejęcie długów wynikających z Umowy i Regulaminu.

Sieć telekomunikacyjna - zespół urządzeń i linii telekomunikacyjnych, za pomocą których Operator świadczy usługi telekomunikacyjne.

Regulamin Promocji - regulamin zawierający zasady świadczenia Usług przez Operatora na warunkach innych niż określone w Regulaminie i w Cenniku. Jeżeli zapisy w Regulaminie Promocji stanowią inaczej niż zapisy w Regulaminie, Umowie lub Cenniku – to obowiązują zapisy Regulaminu Promocji

Umowa - Umowa z Abonentem zawarta na piśmie, na podstawie której Operator zobowiązuje się świadczyć usługi za pomocą sieci telekomunikacyjnej kablowej, a Abonent do terminowego regulowania płatności za te usługi.

Urządzenie abonenckie – urządzenie techniczne umożliwiające odbiór sygnału telewizyjnego, nadawanie, przetwarzanie i odbiór głosu i danych, wykorzystywane przez Abonenta dla potrzeb korzystania z usług świadczonych na podstawie Umowy.

Usługi dodatkowe - usługi, które standardowo nie wchodziły w skład CDI, a których świadczenie przez Operatora Abonent może dodatkowo zlecić.

Usterka – nieplanowane pogorszenie jakości Usługi uniemożliwiające lub utrudniające korzystanie z niej.

Usługa CDI – świadczona przez Nowotarską Telewizję Kablową Spółkę z o. o. usługa umożliwiająca ciągły dostęp do Internetu za pomocą sieci telekomunikacyjnej w wybranej przez Abonenta Opcji

Usługa rtv i konserwacji – świadczona przez Nowotarską Telewizję Kablową Spółkę z o. o. usługa umożliwiająca odbiór sygnału telewizyjnego za pomocą sieci telekomunikacyjnej.

Zestaw instalacyjny – urządzenie techniczne wraz z wyposażeniem dodatkowym zapewniające dostęp do usługi wybranej przez Abonenta, stanowiące własność Operatora i oddane do użytkowania Abonentowi lub stanowiące własność Abonenta zakupione u Operatora lub innego dostawcy.

Zamawiający - osoba zainteresowana zawarciem Umowy.

Zawieszenie Usługi – czasowe zaprzestanie świadczenia Usługi przez Operatora na wniosek Abonenta.

Wznowienie świadczenia Usługi – ponowne uruchomienie tej samej Usługi i na takich samych warunkach, po jej wcześniejszym Wstrzymaniu lub Zawieszeniu.

Niniejszy Regulamin, zwany dalej “Regulaminem”, został wydany na podstawie art. 384 § 1 i nast. kodeksu cywilnego oraz odpowiednich przepisów regulujących działalność w zakresie telekomunikacji, a w szczególności Prawo Telekomunikacyjne wraz z aktami wykonawczymi.

Nowotarska Telewizja Kablowa Spółka z o. o. świadczy usługi telekomunikacyjne w zakresie i na warunkach określonych w Umowie, Regulaminie, Cenniku, Regulaminie promocji.

Część druga : Zakres świadczenia usług

§1. W ramach usługi CDI Nowotarska Telewizja Kablowa Sp. z o. o. zapewnia:

1. Ciągły Dostęp do Internetu za pośrednictwem sieci telewizji kablowej,
2. możliwość korzystania przy użyciu Ciągłego Dostępu do Internetu z pakietu usług internetowych, wskazanych w zamówieniu złożonym przez Abonenta, których zakres określony jest w Cenniku,
3. sprzedaje, udostępnienia i autoryzuje modemy kablowe,
4. administruje usługami świadczonymi na rzecz Abonenta,
5. zapewnia instalację i serwis modemów udostępnionych lub zakupionych u Operatora,
6. wykonuje usługi konserwacji i naprawy Łącza sieciowego.

Część trzecia: Warunki zawarcia Umowy, Promocje

§1. Przed zawarciem Umowy Operator zobowiązuje się do świadczenia Usług za pośrednictwem Sieci Telekomunikacyjnej zgodnie z Umową i Regulaminem, a Abonent zobowiązuje się do terminowego regulowania płatności za te Usługi oraz do przestrzegania postanowień Umowy i Regulaminu.

§2. Umowa zostaje zawarta w formie pisemnej, pod rygorem nieważności, po spełnieniu przez zamawiającego warunków określonych w Regulaminie oraz pod warunkiem istnienia możliwości technicznych wykonywania usług w ramach Umowy.

§3. Osoba zainteresowana zawarciem Umowy zgłasza Operatorowi pisemnie lub ustnie zamówienie na świadczenie Usług.

§4. Jeżeli w Umowie nie postanowiono inaczej, wówczas Umowa jest zawarta na czas nieokreślony.

§5. Umowa zawierana jest :

1. w imieniu Operatora - przez osobę przez niego upoważnioną,
2. przez Abonenta - osobiście lub przez należycie umocowanego przedstawiciela lub pełnomocnika,
3. w imieniu osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nie posiadającej osobowości prawnej Umowę mogą zawrzeć osoby upoważnione do reprezentowania według właściwych rejestrów bądź ewidencji lub pełnomocnicy tych osób. Pełnomocnictwo powinno być udzielone w formie pisemnej, pod rygorem nieważności.
4. W celu zawarcia Umowy Abonent(zamawiający) obowiązany jest przedstawić dokument potwierdzający tożsamość lub status prawny.

Abonent obowiązany jest pisemnie poinformować Operatora o zmianach danych zawartych w Umowie, w terminie nie później niż do końca miesiąca, w którym zmiany te zaistniały, pod rygorem poniesienia konsekwencji wynikających z niezgłoszenia danych.

§6. Operator zastrzega sobie prawo odmowy zawarcia Umowy z osobami, które

1. przed podpisaniem Umowy nie spełniły warunków określonych Regulaminem,
2. zalegają z płatnościami w stosunku do Operatora lub z takimi opłatami zalega współmałżonek pozostający we wspólności ustawowej małżeńskiej, albo osoba faktycznie zamieszkująca w Lokalu Abonenta,
3. z osobami z którymi Operator rozwiązał Umowę z naruszeniem jej postanowień bądź nieprzestrzeganiem postanowień Regulaminu.
4. co do których dokonano negatywnej oceny wiarygodności płatniczej na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej

§7. Operator zastrzega sobie również prawo do odmowy zawarcia umowy lub zmiany jej warunków w przypadku braku możliwości technicznych lub nieracjonalności ekonomicznej zawarcia lub zmiany warunków świadczonej Usługi Telekomunikacyjnej

§8. Przy zawieraniu Umowy Abonent winien udostępnić i dokumentować następujące dane: imię/imiona, nazwisko/nazwiska, adres zamieszkania/adres do korespondencji, telefon kontaktowy, nr PESEL oraz posiadanie tytułu prawnego do lokalu, w którym ma być zainstalowane Przyłącze (np. przydział lokalu, odpis z księgi wieczystej, umowy najmu itp.), a osoba prawna/jednostka organizacyjna: firmę przedsiębiorcy, odpis z rejestru, nr NIP, REGON oraz posiadanie tytułu prawnego do lokalu, w którym ma być zainstalowane Przyłącze(np. przydział lokalu, odpis z księgi wieczystej, umowę najmu itp.).

§9. Operatorowi przysługuje roszczenie odszkodowawcze z tytułu jednostronnego rozwiązania Umowy przez Abonenta lub Operatora z winy Abonenta, przed upływem okresu na który była zawarta. Odszkodowanie to nie może przekroczyć wartości upustu przyznanego Abonentowi przy zawarciu Umowy.

Część czwarta : Warunki świadczenia usługi Ciągłego Dostępu do Internetu

§1. Łącze sieciowe przeznaczone jest do używania przez Abonenta na zasadach określonych w Regulaminie oraz Umowie.

§2. Operator świadczy usługi w zasięgu własnej sieci i w zakresie istniejących możliwości technicznych.

§3. Operator uzgadnia z Abonentem sposób wykonania zleconych usług, w szczególności określa możliwy termin ich wykonania.

1. Nieudostępnienie Lokalu we wskazanym terminie spowoduje odpowiednie przesunięcie terminu Instalacji.

§4. Zapewnienie dostępu do usługi CDI następuje z chwilą podłączenia Urządzenia abonenckiego do łącza sieciowego, co Abonent potwierdza podpisując stosowny protokół odbioru.

§5. Abonent zobowiązany jest do prawidłowego przygotowania oraz zabezpieczenia znajdujących się w Urządzeniu abonenckim danych w razie zlecenia montażu modemu i konfiguracji Urządzenia Operatorowi.

§6. Upoważnione osoby Operatora zapewniają Abonentowi pomoc techniczną przy zainstalowaniu rekomendowanego przez Operatora modemu, pierwszym skonfigurowaniu Urządzenia abonenckiego oraz sprawnieniu jego funkcjonowania.

§7. Abonent nabywa prawo do używania modemu będącego własnością Operatora przez okres trwania Umowy. Abonent nie jest uprawniony do rozporządzania modelem, w szczególności nie ma prawa udostępniania go (odpłatnie lub nieodpłatnie) osobom trzecim.

1. Poprzez podpisanie Umowy Abonent potwierdza otrzymanie modemu w stanie umożliwiającym dostęp do Internetu za pomocą Sieci.
2. Z chwilą otrzymania modemu na Abonenta przechodzi ryzyko jego przypadkowej utraty lub uszkodzenia.
3. Po wygaśnięciu, odstąpieniu lub rozwiązaniu Umowy Abonent zobowiązany jest zwrócić Operatorowi jego modem w stanie nie pogorszonym.

§8. Abonent nie ma prawa, bez pisemnej zgody Operatora, podłączać większej ilości urządzeń abonenckich niż określona w Umowie. Podłączenie dodatkowych urządzeń abonenckich wykonuje Operator.

§9. Numer seryjny modemu zawarty jest w protokole odbioru Instalacji, stanowiącym integralną część Umowy.

§10. Operator przydziela Abonentowi Nr IP będący numerem identyfikującym Urządzenie abonenckie w Sieci.

§11. Podstawą zakończenia Instalacji zapewniającej dostęp do Internetu jest podpisanie przez Abonenta protokołu odbioru, stanowiącego integralną część Umowy.

§12. Adres konta poczty elektronicznej Abonenta stanowi obowiązujący adres dla przysyłania przez Operatora komunikatów, wiążących się z działalnością Operatora w zakresie Umowy na dostęp do Internetu za pomocą Sieci, dla których to komunikatów ani Umowa ani Regulamin nie przewidują formy pisemnej.

§13. Operator nie ponosi odpowiedzialności za zabezpieczenie danych Abonenta zawartych w Urządzeniu abonenckim, w tym za zabezpieczenie tych danych przed ingerencją osób trzecich.

§14. Abonent jest zobowiązany, na każde żądanie, umożliwić pracownikom Operatora lub osobom upoważnionym, sprawdzenie stanu technicznego łącza sieciowego, gniazda Abonenckiego i

modemu, zainstalowanych w zajmowanym przez niego lokalu, pod rygorem rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym.

§15. Wszelkich ingerencji, zmian, przeróbek, napraw, konserwacji oraz usuwania uszkodzeń w łączu sieciowym, gnieździe Abonenckim, itp. dokonuje wyłącznie Operator bądź osoby przez niego upoważnione.

§16. Uszkodzenia elementów będących własnością Operatora, w tym w szczególności uszkodzenia łącza sieciowego i modemu - wynikiem z winy bądź działań Abonenta, usuwane są w całości na koszt Abonenta.

§17. Abonent jest zobowiązany udostępnić Operatorowi kartę sieciową do autoryzacji.

1. Każda zmiana karty sieciowej musi być autoryzowana przez Operatora.
2. Operator nie odpowiada za jakość świadczonych usług w przypadku stosowania nieautoryzowanej przez Operatora karty sieciowej.

§18. Abonent posiadający własny modem kablowy, winien uzyskać potwierdzenie zgodności standardu modemu z siecią, które wydaje Operator.

§19. Modem jest zabezpieczony przed otwarciem przy pomocy plomby. Uszkodzenie bądź zerwanie plomby zabezpieczającej modem przed otwarciem powoduje obciążenie Abonenta kosztami ewentualnej naprawy lub wymiany modemu.

§20. Operator nie ponosi odpowiedzialności za treść i formę danych przesyłanych przez Łączę sieciowe, jak również za szkody wynikłe z zastosowania lub niemożności zastosowania informacji lub oprogramowania uzyskanych przez Abonenta z sieci Internet.

§21. Zamieszczanie reklam bądź innych treści komercyjnych na stronach WWW udostępnionych Abonentowi przez Operatora jest uzależnione od wcześniejszej, pisemnej zgody Operatora oraz wniesieniu opłat dodatkowych zgodnie z Cennikiem

Część piąta: Opłaty (zasady naliczania, rachunki, sposoby płatności)

§1. Wysokość opłat za usługę CDI określa aktualnie obowiązujący Cennik znajdujący się siedzibie Operatora.

§2. Abonent miesięczny za korzystanie z usługi CDI należy zapłacić w terminie do 10 dnia każdego miesiąca, za miesiąc z góry.

1. Za dzień zapłaty uważa się dzień dokonania wpłaty w kasie siedziby Operatora.

§3. Abonent zobowiązany jest do terminowego uiszczenia opłat w wysokości określonej w Umowie na podstawie aktualnego Cennika.

§4. Jeżeli Instalacja nastąpi w trakcie Okresu rozliczeniowego Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty za korzystanie z Abonamentu w wysokości proporcjonalnej do ilości dni pozostałych do końca tego okresu.

§5. Operator uprawniony jest do zmiany wysokości opłaty za korzystanie z Abonamentu. O każdej zmianie opłaty Operator zobowiązany jest powiadomić Abonenta w Programie Lokalnym, w programie planszowym lub za pośrednictwem systemu poczty elektronicznej, (na adres przysłany Abonentowi przez Operatora w związku z zawarciem Umowy), listem zwykłym za pośrednictwem Poczty Polskiej minimum na 30 dni przed planowaną zmianą.

§6. Abonent ma prawo uiścić opłatę za korzystanie z Abonamentu z góry za miesiąc przyszły, nie więcej niż za 12 miesięcy. Gwarantuje to Abonentowi zachowanie wysokości opłaty za korzystanie z Abonamentu na poziomie obowiązującym w miesiącu dokonywania wpłaty.

§7. W przypadku opóźnienia w uiszczeniu opłat za korzystanie z Abonamentu, Abonent zobowiązany jest do zapłacenia odsetek ustawowych za każdy dzień opóźnienia bez dodatkowego wezwania. Każda wpłata, dokonana przez Abonenta, zaliczona zostanie w pierwszej kolejności na poczet zaległych odsetek.

§8. Rozwiązanie Umowy nie zwalnia Abonenta z uregulowania należności wobec Operatora za okres trwania Umowy.

§9. Operator zastrzega sobie prawo do pobierania dodatkowych opłat za świadczenie Usług dodatkowych w Sieci zleconych przez Abonenta zgodnie z aktualnie obowiązującym cennikiem Operatora.

Część szósta: Zmiana/zawieszenie Umowy

§1. Operator może, na pisemne zamówienie Abonenta, dokonać zmiany miejsca zainstalowania Urządzenia, pod warunkiem istnienia możliwości technicznych.

1. W okresie oczekiwania na zmianę miejsca zainstalowania Urządzenia, na wniosek Abonenta, opłat abonamentowych nie pobiera się.
2. Za podłączenie Urządzenia abonenckiego do Internetu w nowym miejscu pobiera się opłatę manipulacyjną, zgodnie z Cennikiem.

§2. Na pisemny wniosek Abonenta, złożony do 5 dnia miesiąca, Operator może wyrazić zgodę na zawieszenie świadczenia usług, począwszy od pierwszego dnia miesiąca następującego po zgłoszeniu wniosku.

1. Powyższe zawieszenie następuje na czas określony, wskazany przez Abonenta a wyrażony w miesiącach kalendarzowych, maksymalnie na okres 3 (trzech) kolejnych miesięcy w roku kalendarzowym.

Część siódma : Rozwiązanie Umowy (odstąpienie, wstrzymanie, wygaśnięcie)

§1. Umowa może być rozwiązana przez każdą ze stron, z zachowaniem 30-dniowego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca.

§2. Operatorowi przysługuje prawo rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym w winy Abonenta i odłączenia go od Sieci, jeżeli:

1. Abonent zalega z uiszczeniem opłaty miesięcznej za korzystanie z CDI w terminie wskazanym w Części piątej; §2, i pomimo wezwania do zapłaty nie uregulował zaległości w ciągu 15 dni od dnia jej powstania.
2. Abonent zalega z innymi opłatami w stosunku do Operatora.
3. Abonent udostępni możliwość dodatkowego korzystania z usług dostępu do Internetu za pomocą Sieci osobie trzeciej, w szczególności jeśli: podłączy dodatkowe urządzenie do modemu, Łącza Sieciowego, lub umożliwi korzystanie z usług dostępu do Internetu za pomocą Sieci poza Lokal, którego dotyczy niniejsza Umowa,
4. Abonent nie dopuści do okresowej kontroli Łącza Sieciowego, bez uzasadnionych powodów, Abonent narusza postanowienia Regulaminu.
5. Abonent dokona samowolnej przeróbki Łącza Sieciowego lub zawinionego jego uszkodzenia.
6. Operator może domagać się ponadto zwrotu kosztów przywrócenia Łącza Sieciowego do stanu poprzedniego lub odszkodowania z tytułu zniszczenia Łącza lub modemu stanowiącego własność Operatora.

§3. Rozwiązanie Umowy z powodu jednej z przyczyn, wskazanych w §2. pkt.1-6, spowoduje natychmiastowe odłączenie sygnału w Łączu Sieciowym umiejscowionym w Lokalu Abonenta. Wznowienie Umowy nastąpi pod warunkiem:

1. uregulowania zaległości z tytułu opłat za wykonane przez Operatora usługi,
2. ustania innych przyczyn uzasadniających rozwiązanie dotychczasowej Umowy.

§4. W przypadku utraty/zbycia przez Abonenta praw do Lokalu, w którym zainstalowane jest Łączę sieciowe, Abonent może przekazać prawa i obowiązki wynikające z Umowy nabywcy praw do Lokalu, informując o tym Operatora bez zbędnej zwłoki.

1. Operator zastrzega sobie prawo do niewyrażenia zgody na przejęcie praw i obowiązków przez nabywcę praw do Lokalu w przypadku zaległości w płatności opłat wynikających z Umowy przez dotychczasowego Abonenta.

§5 Umowa wygasa w przypadku:

1. upływu czasu na który została zawarta,
2. wykreślenia Abonenta z właściwego rejestru lub ewidencji,
3. wymeldowania Abonenta, utraty tytułu prawnego do Lokalu, o ile Abonent nie wskaże innego miejsca zainstalowania Łącza sieciowego.

§6. Oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy, rozwiązaniu ze skutkiem natychmiastowym lub odstąpieniu od Umowy wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności.

§7. Abonent wyraża zgodę na przeniesienie wszelkich praw i obowiązków Operatora, wynikających z Umowy i Regulaminu na osoby trzecie.

§8. Korzystając z usługi dostępu do Internetu za pomocą Sieci, Abonent zobowiązuje się do przestrzegania przepisów prawa i praw osób trzecich, wiążących się z tą czynnością, pod rygorem rozwiązania przez Operatora Umowy ze skutkiem natychmiastowym i odłączenia Abonenta od Sieci. W szczególności, Abonent zobowiązany jest do przestrzegania przepisów prawo autorskie i pokrewne

§9. Z chwilą rozwiązania bądź wygaśnięcia Umowy Abonent zobowiązany jest do zwrotu modemu kablowego będącego własnością Operatora w terminie 5 dni, przy czym zwrot polegać będzie na dostarczeniu przez Abonenta na koszt własny modemu do siedziby Operatora.

§10. W przypadku podwyższenia opłat za korzystanie z Usługi CDI, Abonentowi przysługuje prawo do wypowiedzenia Umowy bez odszkodowania na rzecz Operatora.

Część ósma: Usuwanie awarii obsługa serwisowa

§1. Operator zobowiązuje się do usuwania Awarii.

§2. Za usunięcie Awarii w Lokalu Abonenta nie wynikających z fizycznych wad Łącza Sieciowego lub wynikających z przyczyn, które powinny znaleźć się pod kontrolą Abonenta, bądź za wezwanie Operatora bez uzasadnienia, pobierana jest opłata według stawek określonych w cenniku Operatora.

§3. Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego informowania Operatora o występujących Awariach w Sieci. Usterki wynikające z wadliwej pracy Łącza sieciowego Operator zobowiązuje się do usunięcia w terminie nie później niż 2 dni od daty zgłoszenia.

§4. Operator ma prawo do okresowych kontroli prawidłowości działania Łącza sieciowego w Lokalu Abonenta. O zamiarze przeprowadzenia sprawdzenia Łącza Abonent zostanie pisemnie lub telefonicznie powiadomiony przed terminem kontroli.

§5. Operator nie ponosi odpowiedzialności za możliwe przypadki wadliwego działania publicznej sieci teleinformatycznej, sieci krajowych, międzyoperatorskich lub międzynarodowych, awarii linii energetycznych bądź będących poza zasięgiem Operatora

§6 Za okres braku świadczenia Usług Internetowych, wynikający z Awarii trwającej dłużej niż dwa kolejne dni, Abonentowi przysługuje prawo do obniżenia Opłaty Abonamentowej o 1/30 za każdy dzień licząc od daty zgłoszenia Awarii przez Abonenta.

Część dziewiąta: Naruszenie Regulaminu

§1. Naruszeniem Regulaminu przez Abonenta jest w szczególności: działanie powodujące zawieszenie lub blokowanie Urządzeń abonenckich innych użytkowników Sieci lub sieci Internet,

1. stosowanie nielegalnych lub naruszających prawa osób trzecich danych i programów komputerowych,
2. umieszczanie w Sieci oraz w sieci Internet informacji niezgodnych z prawem lub naruszających prawa osób trzecich,
3. działanie niezgodne z etykietą użytkowników sieci komputerowych, czyli ogólnie pojętą "kulturą sieciową", a zwłaszcza używanie obelżywego lub nieprzystojnego języka, zamieszczanie materiałów niezgodnych z prawem lub powszechnie uznanych za obraźliwe, przechwytywanie danych innych użytkowników Sieci i sieci Internet, ingerowanie w ich sprzęt i oprogramowanie bez ich zgody,
2. podłączenie do Sieci Urządzenia abonenckiego z nie autoryzowanym modemem,
3. wszelkie inne działanie powodujące zakłócenia w funkcjonowaniu Sieci lub mające negatywne konsekwencje dla innych użytkowników Sieci lub sieci Internet.

§2. W przypadku rażącego naruszenia Regulaminu, bądź działania które stanowi poważne zagrożenie dla Sieci lub jej użytkowników, Operator ma prawo w trybie natychmiastowym odłączyć Abonenta od Sieci i rozwiązać Umowę.

Część dziesiąta: Postępowanie reklamacyjne

§1. Abonentowi przysługuje prawo do złożenia reklamacji. Reklamacja złożona przez osobę nieuprawnioną pozostawia się bez rozpoznania.

2. Reklamacje mogą dotyczyć: a). niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi, b). nieprawidłowego ustalenia należności z tytułu świadczenia Usługi, c). niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi.
3. Reklamacja powinna być złożona na piśmie, osobiście lub przesłana listem poleconym na adres Biura Obsługi Klienta, telefonicznie albo ustnie do protokołu przyjęcia reklamacji, a także drogą elektroniczną, o ile nie stają temu na przeszkodzie możliwości techniczne. Adres Biura Obsługi Klienta dostępny jest m.in. na kanale informacyjnym , na stronie internetowej i w siedzibie Operatora

4. Reklamacja powinna zawierać następujące informacje: a). imię i nazwisko (nazwa) Abonenta oraz adres zamieszkania albo jego siedziby, b). numer Umowy, c). adres Lokalu Abonenta, d). określenie przedmiotu reklamacji, reklamowanego okresu oraz okoliczności uzasadniających reklamację, e). numer Abonenta wskazany na umowie, f). datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi – w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi, g). wysokości kwoty odszkodowania lub zwrotu innej należności – w przypadku, gdy reklamujący zgąda ich wypłaty,

h). numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenia na poczet przyszłych płatności, w przypadku, o którym mowa wyżej, i). podpis Abonenta – w przypadku reklamacji wniesionej w formie pisemnej.

5. W przypadku wniesienia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu przyjęcia reklamacji w Biurze Obsługi Klienta, upoważniony pracownik Operatora przyjmujący reklamację potwierdza pisemnie jej przyjęcie.

6. W przypadku wniesienia reklamacji telefonicznie lub drogą elektroniczną Biuro Obsługi Klienta w terminie 7 dni od dnia wniesienia reklamacji informuje Użytkownika na piśmie o fakcie jej przyjęcia.

7. Reklamacja może być wniesiona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia miesiąca, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi, albo 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. Reklamacja wniesiona po upływie terminów, o których mowa w zdaniu poprzednim, pozostawia się bez rozpoznania, o czym Biuro Obsługi Klienta powiadamia niezwłocznie Abonenta.

8. Zgłoszenie reklamacji nie powoduje zawieszenia obowiązku zapłaty Opłaty Abonamentowej. W przypadku uznania reklamacji, Operator rozliczy z Abonentem kwotę wynikającą z uznanej reklamacji. Rozliczenie kwoty należnej z tytułu uwzględnienia reklamacji dotyczącej przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności następuje w formie przelewu środków pieniężnych na konto bankowe lub przekazem pocztowym na wskazany adres, chyba że Abonent zwróci się pisemnie o dokonanie rozliczenia w formie zaliczenia tej kwoty na poczet przyszłych należności z tytułu świadczenia Usługi.

9. Biuro Obsługi Klienta jest zobowiązane udzielić w formie pisemnej odpowiedzi na reklamacji w terminie 30 dni od dnia jej wniesienia.

10. W przypadku gdy Biuro Obsługi Klienta nie uznało reklamacji w całości lub w części, w odpowiedzi wskazuje uzasadnienie faktyczne i prawne zajętego przez siebie stanowiska, a odpowiedź zostanie doręczona Abonentowi przesyłką poleconą.

11. W przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji, Abonentowi przysługuje prawo wniesienia za pośrednictwem Biura Obsługi Klienta rozprawnego reklamacji odwołania do organu odwoławczego - Zarządu Nowotarskiej Telewizji Kablowej Sp. z o.o. – w terminie 7 dni od daty doręczenia odpowiedzi na reklamacji. Odwołanie wnosi się za pośrednictwem Biura Obsługi Klienta.

12. Organ odwoławczy rozpatruje odwołanie w terminie 14 dni od dnia otrzymania odwołania i udziela Abonentowi odpowiedzi w formie pisemnej. Odpowiedź przesłana Abonentowi w wyniku rozpatrzenia sprawy w postępowaniu odwoławczym wyczerpuje drogę postępowania reklamacyjnego. Abonent ma prawo dochodzenia roszczenia w postępowaniu sądowym lub w postępowaniach, o których mowa w art. 109 i 110 Prawa telekomunikacyjnego.

13. Dochodzenie roszczeń na drodze postępowania, o których mowa w pkt 12, może nastąpić po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego.

Część jedenasta: Postanowienia końcowe

§1. Operator zaleca Abonentowi zainstalowanie w Urzędzeniu abonenckim oprogramowania antywirusowego i dokonywania okresowej kontroli antywirusowej wszelkich danych, znajdujących się w pamięci Urządzenia abonenckiego, jak też do kontrolowania pod tym kątem wszelkich danych, uzyskanych za pomocą Sieci z Internetu lub z innych źródeł.

§2. Operator zaleca Abonentowi zainstalowanie w Urzędzeniu abonenckim oprogramowania w celu zabezpieczenia danych Abonenta przed ingerencją osób trzecich, w tym zabezpieczenia danych zawartych w Urzędzeniu abonenckim.

§3. W przypadku zmiany miejsca stałego pobytu (w tym adresu zamieszkania) lub siedziby, zmiany adresu do korespondencji, a także w przypadku zmiany nazwy (firmy) lub nazwisk i imion, Abonent zobowiązany jest (w formie pisemnej) powiadomić o tym fakcie Operatora w terminie 7 dni od dnia dokonania zmiany lub rozpoczęcia wprowadzania takich zmian, dołączając dokumenty potwierdzające powyższe zdarzenie. W przypadku niewykonania przez Abonenta powyższego zobowiązania, wszelką korespondencję kierowaną do Abonenta pod dotychczasowym adresem i z dotychczasowymi danymi uważa się za prawidłowo nadaną ze wszystkimi konsekwencjami doręczenia dla Abonenta.

§4. Operator zastrzega sobie prawo do zmiany postanowień Regulaminu oraz Cennika.

1. Każdą zmianę Regulaminu Operator zobowiązany jest doręczyć Abonentowi. Jeżeli Abonent nie zaakceptuje zmiany, wówczas ma prawo rozwiązać Umowę poprzez doręczenie Operatorowi wypowiedzenia na zasadach określonych w Regulaminie.

§5. W sprawach nie uregulowanych w niniejszym Regulaminie i Umowie stosuje się przepisy Kodeksu Cywilnego oraz inne właściwe przepisy.

§6 Ewentualne spory pomiędzy stronami, których strony nie zatławia umową rozstrzygnie sąd właściwy.

§7 W sprawach, w których stroną jest Konsument strony mogące wynikać z Umowy mogą zostać zakończone polubownie w drodze postępowania mediacyjnego prowadzonego przez Prezesa Urzędu Regulacji i Poczty lub poddane pod rozstrzygnięcie stałego polubownego sądu konsumentkiego przy Prezese Urzędu Regulacji Telekomunikacji i Poczty."

Regulamin niniejszy wchodzi w życie z dniem 15.03.2007.

Zarząd Nowotarskiej Telewizji Kablowej Sp. z o.o.: