

Regulamin

Świadczenia

przez Nowotarską Telewizję Kablową Spółkę z o. o. z siedzibą w Nowym Targu
usług Radia i Telewizji Kablowej

§1. Postanowienia ogólne

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 abonentkiego, co do którego Abonent uprawdopodobni tytuł prawny.

Gniazdo abonentkie -urządzenie stanowiące zakończenie Łącza Sieciowego , zainstalowane w lokalu Abonenta.

Gniazdo dodatkowe – drugie lub kolejne gniazdo Sieciowe

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

Sieć – sieć telekomunikacyjna zakończona Gniazdem Abonentkim stanowiąca własność Operatora lub przez Operatora zarządzana .

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 świadczonej usługi Radia i Telewizji Kablowej , 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 we 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 abonentkie – urządzenie techniczne umożliwiające Abonentowi korzystanie z Usługi Radia i Telewizji Kablowej (odbiornik telewizyjny, komputer lub inne podobne urządzenie)

Usługi dodatkowe - usługi, które standardowo nie wchodzi w skład Usługi Radia i Telewizji Kablowej, a których świadczenie przez Operatora Abonent może dodatkowo zlecić.

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

Usługa Radia i Telewizji Kablowej – świadczona przez Nowotarską Telewizję Kablową Spółkę z o. o. usługa umożliwiająca odbiór sygnału radiowego i telewizyjnego za pomocą sieci telekomunikacyjnej .

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, zawieszeniu lub rozwiązaniu

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

§2. Zawarcie Umowy Abonentkiej

1. W celu korzystania z Usługi Radia i Telewizji Kablowej, Zamawiający zawiera z Operatorem Umowę Abonentką, w której Operator zobowiązuje się do świadczenia Usług Radia i Telewizji Kablowej zgodnie Regulaminem oraz aktualnym Cennikiem a Abonent zobowiązuje się do terminowego regulowania płatności za te Usługi i do przestrzegania postanowień Umowy i Regulaminu.

2. Umowa Abonentka wymaga zachowania formy pisemnej, pod rygorem nieważności.

3. Umowa Abonentka zawierana jest na czas nie oznaczony, o ile w umowie nie postanowiono inaczej lub co innego wynika z regulaminu promocji organizowanej przez Operatora .

4. Umowa Abonentka zawierana jest z Zamawiającym posiadającym tytuł prawny do Lokalu oraz może być zawarta z Zamawiającym , który posiada pisemną zgodę odpowiednio właściciela, użytkownika wieczystego lub członka spółdzielni mieszkaniowej na Instalację i eksploatację Sieci

5. Umowa zawierana jest :

a) w imieniu Operatora - przez osobę przez niego upoważnioną,

b) przez Abonenta - osobiście lub przez należycie umocowanego przedstawiciela lub pełnomocnika,

c) 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.

6. Operator zastrzega sobie prawo odmowy zawarcia Umowy Abonentkiej w następujących przypadkach:

a) jeżeli Zamawiający nie posiada tytułu prawnego do lokalu lub zgody o jakiejś mowa w §2 pkt 4

b) jeżeli Zamawiający posługuje się dokumentami zniszczonymi albo budzącymi wątpliwości co do ich autentyczności;

c) negatywnego wyniku oceny wiarygodności płatniczej dokonanej na podstawie informacji danych będących w posiadaniu Operatora lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie z dnia 14 lutego 2003 roku o udostępnianiu informacji gospodarczych (Dz. U. nr 50 poz. 424 z późn. zm.) w szczególności, jeżeli Zamawiający albo jego współlokator lub lokator jest dłużnikiem Operatora z tytułu wcześniej zawartej Umowy Abonentkowej;

d) jeżeli z Zamawiającym albo jego współlokatozem lub lokatorem, Operator rozwiązał wcześniej Umowę Abonentową na skutek naruszenia przez niego Umowy Abonentkiej, Regulaminu albo innych dokumentów będących integralną częścią Umowy Abonentkiej;

e) jeżeli Operator nie ma technicznych możliwości świadczenia Usługi Radia i Telewizji Kablowej w Lokalu;

f) jeżeli Operator nie jest w stanie ustalić następujących danych Zamawiającego: nazwisk i imion, imion rodziców, miejsca i daty urodzenia, adresu miejsca zameldowania na pobyt stały, numeru ewidencyjnego PESEL użytkownika, a w przypadku cudzoziemca - numeru paszportu lub karty pobytu, nazwy i numeru dokumentów potwierdzających tożsamość ;

g) Lokal jest budynkiem publicznym obiektem gastronomicznym, handlowym lub rozrywkowym, placówką edukacyjną, klubem, biurem, częścią wspólną budynku, zajazdem, hotelem, motelem, domem gościnnym, internatem lub innym miejscem, które ze względu na swój charakter jest dostępne dla większej, nieograniczonej lub ograniczonej grupy osób.

7. W przypadku, gdy Umowa Abonentka została zawarta poza lokalem przedsiębiorstwa Operatora, Abonent może od niej odstąpić bez podania przyczyn, w terminie 10 dni od zawarcia Umowy Abonentkiej, składając oświadczenie .

§3. Instalacja Sieci, Gniazdo Abonentkie/Gniazdo Dodatkowe, Aktywacja

1. Operator, w celu stworzenia możliwości świadczenia Usługi Radia i Telewizji Kablowej, wykonuje w Lokalu Instalację oraz montaż Gniazda Abonentkiego zgodnie z zasadami sztuki budowlanej i obowiązującymi normami. Instalacja oraz montaż Gniazda Abonentkiego następuje na zlecenie Abonenta w terminie ustalonym przez strony

2. Na wniosek Abonenta, Operator może dokonać także montażu Gniazda Dodatkowych za Opłatą określoną w Cenniku. Montaż Gniazda

Dodatkowych następuje w ciągu 14 dni roboczych od przyjęcia przez Operatora zlecenia montażu. Za korzystanie z Gniazda Dodatkowego Abonent uiszcza Opłatę Abonamentową określoną w Cenniku.

3. W celu umożliwienia Operatorowi montażu Gniazda Abonentkiego Lokal Gniazda Dodatkowego Zamawiający, wyraża zgodę na wywiercenie otworów, mocowanie odpowiedniego wyposażenia oraz prowadzenie przewodów w Lokalu.

4. Przygotowanie Lokalu do Instalacji , montażu Gniazda Abonentkiego jest obowiązkiem Abonenta i obejmuje przenoszenie mebli oraz innych przedmiotów w Lokalu, w zakresie niezbędnym do montażu lub podłączenia.

5. Prawidłowe wykonanie Instalacji Gniazda Abonentkiego oraz stwierdzenie jego sprawnego działania Abonent lub wyznaczona przez niego Osoba potwierdza własnoręcznym podpisem na przedłożonym przez Operatora protokole.

6. Gniazdo Abonentkie pozostaje wyłączną własnością Operatora a Abonent nie nabywa żadnego prawa do tego Gniazda z tytułu korzystania z niego przez okres obowiązywania Umowy Abonentkiej. Wszelkie modyfikacje i zmiany Gniazda Abonentkiego mogą być wykonywane wyłącznie przez przedstawicieli Operatora.

7. Operator zobowiązuje się do Aktywacji Usługi Radia i Telewizji w Lokalu.

8. Termin rozpoczęcia świadczenia Usługi określony jest w Umowie .

Data podłączenia do Sieci stanowi początek świadczenia Usługi Radia i Telewizji Kablowej. Niniejsze postanowienie stosuje się odpowiednio w przypadku montażu Gniazda Dodatkowego.

9. W czasie Instalacji oraz montażu Gniazda Abonentkiego w mieszkaniu powinien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.

10. Do Gniazda Abonentkiego jak i do Gniazda Dodatkowego Abonent może podłączyć tylko jedno Urządzenie abonentkie.

11. Abonent ponosi odpowiedzialność za uszkodzenie lub zniszczenie Gniazda Abonenckiego /Gniazda Dodatkowego, wynikające z jego nieprawidłowego używania lub celowego działania, a w szczególności ponosi koszty naprawy lub wymiany Abonenckiego /Gniazda Dodatkowego

10. Do dokonywania wszelkich zmian, konserwacji, modyfikacji, instalacji, Instalacji Gniazd Abonenckich, a także usuwania awarii Sieci upoważnione są wyłącznie służby techniczne Operatora.

§4. Opłaty

1. Z tytułu korzystania z Usługi Radia i Telewizji Kablowej Abonent uiszcza Opłatę Abonamentową zgodnie z cennikiem Operatora w terminie do ostatniego dnia miesiąca, za miesiąc w którym świadczone były usługi.

2. Abonent uiszcza Opłatę za Instalację zgodnie z cennikiem Operatora.

3. Za dzień dokonania Opłaty uważa się dzień uznania należności na rachunku bankowym Operatora lub dzień dokonania ich wpłaty do kasy Operatora.

4. Jeżeli Aktywacja nastąpi w trakcie Okresu rozliczeniowego, Abonent zobowiązany jest do uiszczenia Opłaty Abonamentowej w wysokości proporcjonalnej do ilości dni pozostałych do końca tego okresu.

5. Abonent dokonuje Opłaty na podstawie dostarczonego mu rachunku (książeczka Opłat z blankietami do wpłat). W przypadku nieotrzymania rachunku przed upływem Okresu Rozliczeniowego Abonent zobowiązany jest niezwłocznie skontaktować z Operatorem celem uzyskania informacji o wysokości należnych Opłat i dokonania zapłaty najpóźniej do ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego następującego po Okresie Rozliczeniowym, za który nie otrzymał Rachunku.

6. W przypadku opóźnienia w uiszczeniu Opłat za korzystanie z Usługi Radia i Telewizji Kablowej, 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.

7. Operator jest uprawniony do zmiany wysokości Opłat za oferowane Usługi, zgodnie z przepisami regulującymi działalność w telekomunikacji.

8. W razie zmiany wysokości Opłat Operator jest zobowiązany poinformować Abonenta w formie pisemnej z wyprzedzeniem co najmniej jednego Okresu Rozliczeniowego.

9. W przypadku zmiany Opłat, Abonentowi przysługuje prawo do rozwiązania Umowy za wypowiedzeniem, skutecznym z dniem wprowadzenia zmienionych opłat. W przypadku skorzystania przez Abonenta z tego prawa, Operatorowi nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze, oprócz roszczenia o zwrot kwot ulg przyznanych Abonentowi przy zawarciu Umowy (w tym również w zakresie aktywacji Usługi) w związku z rozwiązaniem Umowy przed terminem określonym w Umowie lub Regulaminie Promocji, w ramach której Umowa została zawarta. Oświadczenie Abonenta o wypowiedzeniu Umowy powinno być złożone co najmniej na 7 dni przed wprowadzeniem zmienionych Opłat. Niedotrzymanie tego terminu przez Abonenta powoduje, że jego oświadczenie o wypowiedzeniu nie wywołuje skutków prawnych.

10. W przypadku wystąpienia nadpłaty z jakiegokolwiek tytułu, nadpłata ta zostanie zwrócona Abonentowi lub za jego pisemną zgodą rozliczona w formie zaliczenia tej kwoty na poczet przyszłych należności z tytułu świadczenia Usługi.

11. Nadpłacone Świadczenia z tytułu Opłaty Abonamentowej podlegają zwrotowi również w przypadku rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy.

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

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

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

15. Operator ma prawo wstrzymać się ze świadczeniem Usługi Radia i Telewizji Kablowej jeżeli Abonent zalega z uiszczeniem opłaty Abonamentowej za co najmniej jeden Okres Rozliczeniowy i pomimo wezwania do zapłaty i wyznaczenia dodatkowego terminu, nie uregulował zaległości.

16. Wznowienie Usługi może nastąpić dopiero po uregulowaniu zaległych należności wraz z odsetkami i uiszczeniu Opłaty Aktywacyjnej, zgodnie z obowiązującym Cennikiem.

17. Kosztami wezwania do zapłaty obciążony zostanie Abonent.

18. Opłaty pobierane przez Operatora nie obejmują opłat za używanie odbiornika radiofonicznego oraz telewizyjnego, których obowiązek ponoszenia wynika z obowiązujących przepisów prawa.

§5. Promocje

1. Operator ma prawo do organizowania, w ustalonych przez siebie terminach, promocji. Szczegółowe warunki promocji Operator określa w odrębnym regulaminie promocji.

2. Jeżeli promocja organizowana przez Operatora polega na przyznaniu Abonentowi ulgi przy zawarciu Umowy Abonenckiej, a Abonent rozwiąże Umowę Abonencką przed ustalonym w ramach promocji terminem wygaśnięcia ulgi, Operatorowi przysługuje roszczenie odszkodowawcze w wysokości równej wartości ulgi przyznanej Abonentowi przy zawarciu Umowy Abonenckiej.

3. Niezależnie od postanowień §2 pkt.7, Operatorowi przysługuje prawo odmowy zawarcia Umowy Abonenckiej w ramach organizowanej przez siebie promocji, jeżeli Zamawiający albo jego współlokator lub lokator, w okresie od pierwszego ogłoszenia o promocji do ostatniego dnia jej trwania, rozwiązał dotychczas obowiązującą Umowę Abonencką z Operatorem.

§6. Zawieszenie i wstrzymanie świadczenia Usługi Radia i Telewizji Kablowej

1. Na pisemny wniosek Abonenta, który nie zalega z żadną Opłatą na rzecz Operatora, Operator może zawiesić świadczenie Usługi Radia i Telewizji Kablowej. Wniosek, zawierający przewidywany okres zawieszenia, musi być doręczony Operatorowi najpóźniej w 7-ym dniu przed końcem Okresu Rozliczeniowego poprzedzającego okres, w którym ma nastąpić zawieszenie.

2. Zawieszenie świadczenia Usługi Radia i Telewizji Kablowej liczone jest w pełnych miesiącach

3. Po upływie wnioscowanego przez Abonenta okresu zawieszenia, Operator wznowia świadczenie Usługi Radia i Telewizji Kablowej, na dotychczasowych, wynikających z Umowy Abonenckiej warunkach.

4. Operator może wstrzymać świadczenie Usługi Radia i Telewizji Kablowej, jeżeli Abonent zalega z Opłatą za co najmniej jeden Okres Rozliczeniowy. Jeżeli Abonent nie uiszcza zaległych Opłat najpóźniej do końca następnego Okresu Rozliczeniowego, po Okresie Rozliczeniowym, w którym wystąpiła zaległość, albo w tym terminie nie złożył reklamacji z tytułu nieprawidłowego naliczenia Opłat, Umowa Abonencka ulega rozwiązaniu. O rygorze wstrzymania świadczenia Usługi Radia i Telewizji Kablowej i terminie rozwiązania Umowy Abonenckiej, Operator informuje Abonenta w wezwaniu do zapłaty

§7. Oferty Usług Operatora

1. Zakres usługi Radia i Telewizji Kablowej obejmuje dostarczanie Abonentowi analogowego sygnału wysokiej częstotliwości zawierającego programy telewizyjne i radiowe w liczbie co najmniej 20 stanowiących ofertę programową Operatora.

2. Operator zastrzega sobie prawo do zmian w rozprowadzanych programach stanowiących ofertę programową. O zmianie oferty programowej Operator powiadomi Abonenta pisemnie z co najmniej 14 dniowym wyprzedzeniem. Abonent ma prawo wypowiedzieć umowę zgodnie z § 4 pkt 9. umowy, jeżeli nie zgadza się na zmianę oferty programowej. W przypadku skorzystania przez Abonenta z tego prawa, Operatorowi nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze.

3. Operator zastrzega sobie prawo do rozprowadzania w sieci programów szyfrowanych i kodowanych, których odbiór umożliwiony będzie po zamontowaniu u Abonenta dodatkowych urządzeń deszyfrujących i dekodujących - płatnych, oddzielnie

§8. Obsługa Serwisowa Sieci

1. W celu prawidłowego wykonania Usługi Radia i Telewizji Kablowej, Operator ma prawo do okresowej konserwacji i kontroli Sieci.

2. W razie nieprawidłowego funkcjonowania Sieci, Operator zobowiązuje się do podejmowania działań interwencyjnych i usunięcia niesprawności funkcjonowania Sieci w możliwie najkrótszym czasie od momentu powzięcia wiadomości o awarii.

3. Abonent zobowiązany jest do udostępnienia Operatorowi, dostępu do miejsca awarii. Abonent zobowiązany jest nadto do udostępnienia Operatorowi, dostępu do Sieci w przypadku zgłoszenia takiego żądania przez Operatora.

4. Wszelkich zmian, przeróbek lub ingerencji w Sieć i może dokonywać jedynie Operator. Operator na wniosek Abonenta i na jego koszt może dokonać modernizacji odcinka Sieci znajdującego się w Lokalu. Uszkodzenia odcinka Sieci znajdującego się w Lokalu, będą usuwane na koszt Abonenta. Operator może powyższe koszty określić w Cenniku w postaci odpowiednich Opłat za usługi.

5. Za oczywiste bezpodstawne wezwanie Operatora Abonent zobowiązany jest do zapłaty Opłaty cennikowej.

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

7. Za okres braku świadczenia Usług, 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.

8. Operator ma prawo do okresowych kontroli prawidłowości działania Sieci w Lokalu Abonenta. O zamiarze przeprowadzenia Abonent zostanie pisemnie lub telefonicznie powiadomiony przed terminem kontroli.

9. Nieudostępnienie lokalu przez Abonenta do kontroli określonej w pkt.7 bez uzasadnionych powodów może skutkować zaprzestaniem świadczenia usługi Radia i Telewizji Kablowej

10. O każdej planowanej konserwacji lub modernizacji Sieci, mogącej spowodować brak sygnału telekomunikacyjnego w Sieci lub nienależyta jego jakość, Abonent zostanie powiadomiony z 7-dniowym wyprzedzeniem za pośrednictwem informacyjnego kanału planszowego emitowanego lub informują poprzez rozplakatowanie.

§9. Wyłączenie odpowiedzialności Operatora

1. Operator nie odpowiada za zakłócenia lub zaniki sygnału powstałe z przyczyn niezależnych od niego (np. brak sygnału z satelity, brak sygnału z nadajników naziemnych, brak napięcia w budynku). Operator nie ponosi również odpowiedzialności za usterki wynikające ze złego stanu technicznego bądź zużycia technologicznego Urządzenia Abonenckiego posiadanego przez Abonenta.

2. W przypadku uszkodzenia lub zniszczenia Gniazda Sieciowego/Gniazda Dodatkowego, wynikającego z jego nieprawidłowego używania, Operator nie ponosi odpowiedzialności z tytułu niemożności korzystania przez Abonenta z Usługi Radia i Telewizji Kablowej.

3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za treść i formę programów radiowych i telewizyjnych rozprowadzanych w Sieciach.

§10. 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 stoją 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 żąda 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 rozpatrującego 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.

§11. Rozwiązanie Umowy Abonenckiej

1 Umowa zawarta na czas nieokreślony może być rozwiązana przez każdą ze stron z jednomiesięcznym terminem wypowiedzenia, przy czym wypowiedzenie Umowy przez Operatora może nastąpić wyłącznie z ważnych przyczyn określonych w wypowiedzeniu. Wypowiedzenie powinno zostać złożone na piśmie. Termin wypowiedzenia biegnie od pierwszego dnia miesiąca po miesiącu, w którym nastąpiło wypowiedzenie.

2. Umowa wygasa w przypadku:

- a. upływu okresu, na jaki została zawarta (w przypadku Umowy na czas określony),
- b. upływu okresu wypowiedzenia
- c. upływu roku od zawieszenia Świadczenia Usługi przewidzianego
- d. Śmierci Abonenta albo ustania osoby prawnej (o ile w prawa Abonenta nie wstąpią inne osoby),
- e. likwidacji bądź zaprzestania działalności gospodarczej przez Operatora
- f. utraty przez Operatora uprawnień do Świadczenia Usługi objętej Umowa,

w szczególności wymaganych zezwoleń (o ile inne podmioty nie wejdą w prawa i obowiązki Operatora w zakresie umożliwiającym dalsze wykonywanie Umowy).

3 W przypadku zbycia Lokalu Abonenta (lub utraty tytułu prawnego do tego lokalu w innej formie) przez Abonenta, Abonent może przekazać prawa i obowiązki wynikające z Umowy, na rzecz nabywcy praw do lokalu, poprzez podpisanie cesji w Biurze Obsługi Klienta.

4. Operatorowi przysługuje prawo do jednostronnego rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym, w każdym z wymienionych przypadków, jeżeli:

a. Abonent zalega z Opłatą za jedną z Usług objętych Umową za co najmniej jeden okres płatności lub jakąkolwiek inną opłatą należną Operatorowi i pomimo pisemnego wezwania do zapłaty nie uregulował zaległości w wyznaczonym przez Operatora terminie.

b. podłączy dodatkowe Urządzenie Abonenckie bez zgody Operatora,

c. umożliwi korzystanie z usługi Radia i Telewizji Kablowej poza Lokal, którego dotyczy niniejsza umowa.

d. uszkodzi instalację Sieci telekomunikacyjnej

e. Abonent nie dopuści do okresowej kontroli, o której mowa w Regulaminie

5. Operator zastrzega sobie prawo do niewyrażenia zgody na przejęcie praw i obowiązków przez nabywcę praw do Lokalu w przypadku zaległości w Opłatach wynikających z Umowy, nie uiszczonych przez dotychczasowego Abonenta, lub innych powodów określonych w niniejszym Regulaminie.

§12. Postanowienia końcowe

1. 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.

2. Operator zastrzega sobie prawo do zmiany postanowień Regulaminu. 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.

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

4 Ewentualne spory pomiędzy stronami, których strony nie załatwia ugodowo rozstrzygnie sąd właściwy.

5. W sprawach w których stroną jest Konsument spory 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 sadu konsumenckiego przy Prezesie Urzędu Regulacji Telekomunikacji i Poczty.

Regulamin niniejszy wchodzi w życie z dniem 1.03.2007

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