

Dane kontaktowe:
tel.: 556215000
mail: biuro@atmel.com.pl

INFORMACJE PRZEDUMOWNE OPERATORA ATMEL REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUGI DOSTĘPU DO TELEWIZJI CYFROWEJ

1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1.1 Niniejszy „Regulamin świadczenia usługi dostępu do Telewizji Cyfrowej” przez Atmel Sp. z o. o., dalej zwany „Regulaminem”, określa szczegółowe zasady świadczenia publicznie dostępnych usług komunikacji elektronicznej, w rozumieniu Prawa Komunikacji Elektronicznej, w zakresie dostępu do Telewizji Cyfrowej, przez spółkę Atmel z siedzibą w Elblągu 82 - 300, przy ul. Stanisława Sulimy 1/226, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy w Olsztynie, VIII Wydział Gospodarczy KRS pod numerem KRS 0000765185, Kapitał zakładowy: 100 000 zł, NIP 5783137484 oraz REGON 383561090, zarejestrowaną w Urzędzie Komunikacji Elektronicznej pod numerem 9777, zwaną dalej „OPERATOREM”.

1.2 Operator świadczy usługi dostępu do Telewizji Cyfrowej, zwane dalej Usługami. Usługi realizowane są zgodnie z przepisami prawa obowiązującymi na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

1.3 Świadczenie Usług przez Operatora na rzecz Abonenta odbywa się na warunkach określonych w dokumentach:

- a. Umowie o świadczenie usług komunikacji elektronicznej,
- b. niniejszym Regulaminie i Cenniku, stanowiących Informacje Przedumowne,
- c. Podsumowaniu Warunków Umowy.

1.4 Postanowienia Umowy oraz Podsumowanie Warunków Umowy, regulujące warunki świadczenia Usług odmiennie od Regulaminu, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.

1.5 Znajomość dokumentów wskazanych w ust. 1.3 jest obowiązkiem Abonenta. W chwili podpisania Umowy Abonent oświadcza i potwierdza, że zapoznał się z dokumentami i nie wnosi zastrzeżeń, co do ich treści. Regulamin, Cennik i Podsumowanie Warunków Umowy stanowią integralną część Umowy i są wydawane Abonentowi na trwałym nośniku przed zawarciem Umowy.

1.6 Obowiązujący Regulamin oraz aktualny Cennik dostępne są na stronach internetowych <https://swiatlostrada.pl/>, <https://net-el.pl/> oraz <https://vigonet.pl/>.

1.7 Operator zapewnia Abonentowi możliwość uzyskania połączenia głosowego z przedstawicielem Operatora pod numerem: 55 621 50 00 w godzinach jego pracy, w celu:

- uzyskiwania informacji o Usługach,
- uzyskania informacji o aktualnym Cenniku oraz kosztach usług serwisowych,
- umożliwienia zmiany warunków Umowy w zakresie świadczonych Usług, przedłużenia okresu Umowy, zmiany pakietu,
- przyjmowania zgłoszeń Awarii,
- złożenia reklamacji.

2. DEFINICJE

Użyte w niniejszym Regulaminie pojęcia oznaczają:

ABONENT - osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła Umowę o świadczenie usług komunikacji elektronicznej z Operatorem lub wnioskuje o jej zawarcie.

AWARIA - uszkodzenie techniczne całkowicie uniemożliwiające realizację usługi Telewizji Cyfrowej.

CENNIK - Cennik usługi świadczonej przez Operatora ATMEL.

DEKODER - to Urządzenie dekodujące sygnał Usług (programów telewizyjnych i/lub radiowych) świadczonych przez Operatora wraz z wyposażeniem, w szczególności pilotem, zasilaczem i kablami.

INFORMACJE PRZEDUMOWNE - wymagane prawem informacje o warunkach świadczenia usług, doręczane Abonentowi będącemu konsumentem przed zawarciem umowy, na trwałym nośniku; Informacje przedumowne zawarte są w Regulaminie i Cenniku, które stanowią integralną część Umowy.

KONSUMENT - osoba fizyczna, wnioskująca o świadczenie publicznie dostępnych usług komunikacji elektronicznej lub korzystająca z takich usług dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu, a także z zastosowaniem do umów zawartych po dniu 1 stycznia 2021 r., osoba fizyczna, do której stosuje się przepisy, zawarte w art. 3851-3853 Kodeksu cywilnego, zawierająca umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla niej charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o działalności gospodarczej.

INSTALACJA – czynności techniczne mające na celu wykonanie Zakończenia sieci lub montaż Sprzętu w Lokalu i zapewnienie Abonentowi dostępu do usług komunikacji elektronicznej.

LOKAL - nieruchomość, jej część bądź pomieszczenie mieszkalne lub użytkowe, w którym wykonywana jest instalacja i w którym świadczone są usługi.

NOŚNIK TRWAŁY - materiał lub narzędzie umożliwiające Konsumentowi lub przedsiębiorcy przechowywanie informacji kierowanych osobiście do niego, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci.

ODBIORNIK TELEWIZYJNY – urządzenie służące do odbioru sygnału telewizyjnego i / lub radiowego, stanowiące własność Abonenta.

OKRES ROZLICZENIOWY - okres jednego miesiąca, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Operatora z tytułu świadczonych usług, rozpoczynający się pierwszego dnia danego miesiąca, kończący się ostatniego dnia danego miesiąca.

OPERATOR - ATMEL jako przedsiębiorca telekomunikacyjny zarejestrowany w Urzędzie Komunikacji Elektronicznej pod numerem 9777.

OPŁATA ABONAMENTOWA - miesięczna opłata z tytułu usług świadczonych Abonentowi przez Operatora, której wysokość została określona w Podsumowaniu Warunków Umowy.

PAKIET - to zdefiniowany i oferowany przez Operatora zestaw programów telewizyjnych i/lub radiowych, określony w Cenniku, objęty jedną opłatą.

PIN - określony w umowie kod składający się ze znaków numerycznych służący do zarządzania usługami w ramach Telewizji Cyfrowej.

PODSUMOWANIE WARUNKÓW UMOWY - dokument doręczany Abonentowi, będącemu Konsumentem, przed zawarciem umowy, na trwałym nośniku, zawierający podsumowanie najważniejszych warunków świadczenia usługi; stanowi integralną część umowy.

REGULAMIN - Regulamin świadczenia usług komunikacji elektronicznej przez Operatora ATMEL.

SIEĆ - zespół środków technicznych wykorzystywanych przez Operatora do świadczenia usług.

SIŁA WYŻSZA - nieprzewidywalne, niezależne od Operatora zdarzenie, związane ze zjawiskami atmosferycznymi, innymi zjawiskami naturalnymi, ogniem oraz sytuacjami o charakterze konfliktu społecznego lub międzynarodowego lub działaniem osób trzecich na szkodę Operatora.

SPRZĘT - urządzenie techniczne (np. dekodery) oraz Zakończenie Sieci stanowiące własność Operatora niezbędne do korzystania z Usług.

UMOWA - umowa na świadczenie usług komunikacji elektronicznej, zawarta pomiędzy Operatorem i Abonentem, której integralną część stanowi niniejszy Regulamin.

USŁUGA TELEWIZJI - zapewnienie Abonentowi sygnału telewizyjnego i radiowego, w postaci cyfrowej.

UŻYTKOWNIK KONCOWY - to podmiot korzystający z publicznie dostępnej usługi komunikacji elektronicznej lub żądający świadczenia takiej usługi, dla zaspokojenia własnych potrzeb.

ZAKOŃCZENIE SIECI - punkt Sieci Operatora w Lokalu zakończony gniazdem lub wtykiem umożliwiającym podłączenie Sprzętu lub urządzeń Abonenta i korzystanie z Usług.

3. WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUGI TELEWIZJI CYFROWEJ

3.1 Usługa Telewizji Cyfrowej świadczona jest na podstawie Umowy trójstronnej, zawartej pomiędzy Abonentem Operatorem i Korbank Media Cyfrowe sp. z o. o. z siedzibą przy ul. Fabryczna 16K, 53-609 Wrocław. Korbank Media Cyfrowe jest dostawcą Usługi Telewizji Cyfrowej, przy czym na podstawie udzielonego przez Korbank Media Cyfrowe pełnomocnictwa wszystkie prawa i obowiązki wynikające z Umowy wobec Abonenta wykonuje Operator. Operator ponosi także wobec Abonenta odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy.

3.2 Operator świadczy Usługę zgodnie z zawartą Umową i Regulaminem w zasięgu Sieci i w zakresie istniejących możliwości technicznych.

3.3 Zmiany Umowy nie stanowią:

- zmiana kolejności emisji programów w ramach tego samego Pakietu,
- zmiana częstotliwości nadawania programu,
- zmiana terminów nadawania, sposobu emisji i zawartości programu lokalnego. O takiej zmianie Operator powiadomi Abonenta co najmniej 14 dni wcześniej na kanale informacyjnym lub / i stronie internetowej Operatora.

3.4 Operator świadczy Usługi poprzez udostępnianie kodowanych programów telewizyjnych i/lub radiowych. Programy oferowane są w Pakietach, których rodzaje i skład szczegółowo określa Cennik i strona internetowa Operatora.

3.5 Operator może udostępniać Abonentowi bez dodatkowych opłat dodatkowe programy, nieobjęte Pakietem, w szczególności w okresach testowych lub promocyjnych. Udostępnienie i wycofanie takiego programu nie stanowi zmiany Umowy.

3.6 Numer PIN objęty jest tajemnicą, przy czym nie dotyczy to sytuacji, w których jego ujawnienie wynika z powszechnie obowiązujących przepisów prawa. Abonent jest wyłącznie odpowiedzialny za udostępnienie przez siebie PIN-u osobom trzecim.

3.7 Operator nie ponosi odpowiedzialności za straty spowodowane ujawnieniem numeru PIN osobie trzeciej przez Abonenta. Zabezpieczenie numeru PIN przed osobami trzecimi leży po stronie Abonenta, który może ubiegać się o zmianę numeru PIN.

3.8 Operator zastrzega sobie możliwość wprowadzenia zmiany liczby i rodzaju programów wchodzących w skład Pakietu z ważnych przyczyn prawnych, ekonomicznych, technicznych lub organizacyjnych, niezależnych od Operatora. Za ważne przyczyny, uznaje się: utratę uprawnień do rozprowadzania, reemisji, nadawania programu przez Operatora, zaprzestanie nadawania programu przez nadawcę, zmianę satelity, niski poziom oglądalności programów, niedostateczną jakość techniczną programu uniemożliwiającą jego prawidłowe udostępnianie przez Operatora, jak również zobowiązanie do określonych działań w związku z decyzją właściwego organu władzy publicznej lub administracyjnej lub orzeczeniem sądu.

3.9 Zmiany przez Operatora liczby i rodzaju programów wchodzących w skład Pakietu z przyczyn określonych w pkt. 3.8 niniejszego Regulaminu, stanowią zmianę Umowy i wymagają wprowadzenia procedur określonych w Umowie.

4. ZASADY KORZYSTANIA Z USŁUGI TELEWIZJI CYFROWEJ

4.1 Dostępne w Telewizji Cyfrowej usługi są rozprowadzane przez Operatora drogą cyfrową i mogą być odkodowane jedynie przy użyciu przeznaczonych do tego urządzeń (będących własnością Operatora).

4.2 Abonent zobowiązuje się do przestrzegania postanowień Umowy i Regulaminu.

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

4.4 Abonent nie jest upoważniony do udostępniania usług Telewizji Cyfrowej poza swoim Lokalem.

4.5 Abonent jest zobowiązany do korzystania z usług świadczonych przez Operatora w sposób niepowodujący zakłóceń w działaniu Sieci, w szczególności nie wolno mu dołączać do Sieci urządzeń niespełniających wymogów wynikających z obowiązującego prawa lub dołączać urządzeń w punktach niebędących Zakończeniami Sieci.

4.6 Rozpowszechnianie, rozprowadzanie, kopiowanie, dystrybucja oraz publiczne odtwarzanie programów radiowych i telewizyjnych dostępnych w ramach Usług lub wykorzystywanie programów w innych celach niż osobisty użytek albo w celach zarobkowych, jak również wszelka inna ingerencja w treść lub formę utworów nadawanych w ich ramach, są zabronione.

4.7 Opłaty abonamentowe pobierane przez Operatora z tytułu świadczenia Usługi Telewizji Cyfrowej nie obejmują opłat za posiadanie i używanie odbiornika telewizyjnego lub radiowego, które Abonent powinien uiszczać zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

5. ZOBOWIĄZANIA OPERATORA

5.1 Operator zobowiązuje się dostarczać do Urządzenia końcowego podłączonego do sieci Internet, stanowiącego udostępniony przez Operatora dekodery umożliwiające odbiór Usługi Telewizyjnej Cyfrowej w systemie IPTV, sygnały programów telewizyjnych o jakości zgodnej z właściwymi normami technicznymi, w ramach wybranego przez Abonenta Pakietu taryfowego.

5.2 Na potrzeby niniejszego Regulaminu przez programy telewizyjne rozumie się również programy radiowe udostępniane przez Operatora.

5.3. Minimalny oferowany poziom jakości Usługi Telewizji Cyfrowej stanowi wskazaną minimalną ilość programów telewizyjnych oferowanych w poszczególnych Pakietach taryfowych:

- a. Pakiet taryfowy Luz HD – 121 programów telewizyjnych,
- b. Pakiet taryfowy Komfort+ HD – 174 programy telewizyjne,
- c. Pakiet taryfowy Prestiż HD – 206 programy telewizyjne,
- d. Pakiet taryfowy Max HD – 242 programów telewizyjnych.

5.4 Operator udostępnia Abonentowi programy telewizyjne oraz ewentualnie inne świadczenia wyraźnie wskazane w opisie wybranego Pakietu taryfowego.

5.5 Operator w ramach oferty Usługi Telewizji Cyfrowej udostępnia programy telewizyjne pogrupowane w Pakiety taryfowe bądź dostępne pojedynczo. Minimalnym Pakietem taryfowym programów telewizyjnych, jaki Abonent jest zobowiązany posiadać, jest Luz HD.

5.6 Operator zastrzega sobie prawo emisji programów telewizyjnych w pełnym paśmie częstotliwości w Sieci. Zmiana częstotliwości emisji programu telewizyjnego nie stanowi zmiany Umowy.

6. ZOBOWIĄZANIA ABONENTA

6.1 Abonent zobowiązany jest do terminowego opłacania usługi zgodnie z postanowieniami Umowy, Cennika i Regulaminu.

6.2 Abonent zobowiązany jest do udostępniania Operatorowi miejsca instalacji usługi w celu przeprowadzania przeglądu, konserwacji lub naprawy wykonanej instalacji.

6.3 Abonent zobowiązuje się do:

- a. niekorzystania z Usług Telewizji Cyfrowej poza granicami Rzeczypospolitej Polskiej,
- b. korzystania z Usług zgodnie z Podsumowaniem Warunków Umowy, Umową i Regulaminem oraz obowiązującym prawem, do celów zgodnych z prawem, w tym do nienaruszania prywatności lub dóbr osobistych innej osoby,
- c. posługiwania się Sprzętem autoryzowanym przez Operatora, chyba że prawo do posługiwania się przez Abonenta innym Sprzętem wynika z przepisów prawa,

- d. używania udostępnionego Sprzętu zgodnie z Regulaminem i Umową, w szczególności nienarażania go na zniszczenie lub nieudostępniania go osobom trzecim,
- e. nieużywania w Sieci Operatora Sprzętu kradzionego lub zarejestrowanego na innego Abonenta lub niespełniającego obowiązujących norm i standardów technicznych dla danego typu Sprzętu.
- f. niepodjęmania działań powodujących zakłócenia pracy infrastruktury, w tym urządzeń podłączonych do sieci telekomunikacyjnej lub teleinformatycznej Operatora, przedsiębiorców telekomunikacyjnych współpracujących z Operatorem lub sieci Internet,
- g. niepodjęmania działań utrudniających lub uniemożliwiających świadczenie lub korzystanie z Usług przez innych użytkowników Sieci Operatora lub innych sieci,
- h. niekopiowania programów telewizyjnych i/lub radiowych w całości lub części w celach przekraczających zakres użytku osobistego, w szczególności jeżeli łączy się z tym osiąganie korzyści majątkowych,
- i. nieudostępniania Usługi i niewykorzystywania Usługi komercyjnie (w celach zarobkowych) na rzecz osób trzecich, bez pisemnej zgody Operatora.

6.4 W przypadku naruszenia przez Abonenta któregokolwiek ze zobowiązań wskazanych w ust 6.3 lit. a-g Operator ma prawo do natychmiastowego zawieszenia lub ograniczenia możliwości korzystania z Usług przez Abonenta lub rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym, po uprzednim wezwaniu Abonenta do zaprzestania naruszeń i bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu, a w przypadku naruszenia ust 6.3 lit. h-i bez takiego wezwania.

7. ODPOWIEDZIALNOŚĆ OPERATORA

7.1 Operator odpowiada za świadczone Usługi w zakresie i na warunkach określonych w Umowie i Regulaminie.

7.2 Operator nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, jeśli nastąpiło ono na skutek okoliczności niezależnych od Operatora, w tym, gdy niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy wynika:

- a. ze stanu technicznego Odbiornika Abonenta,
- b. z uszkodzeń wyrządzonych przez Abonenta w Sieci lub Instalacji,
- c. z działania osób trzecich, za które Operator nie odpowiada i którymi nie posługuje się przy wykonywaniu Umowy,
- d. z zaprzestania nadawania programów przez nadawców.

7.3 Operator nie odpowiada za formę i treść reemitowanych programów telewizyjnych i radiowych.

7.4 Operator nie odpowiada za szkody poniesione przez Abonenta spowodowane siłami wyższymi lub niezależnymi od Operatora, np. burza, powódź, zaniki napięcia w instalacji domowej itp.

7.5 Operator nie ponosi odpowiedzialności za treść i formę programów telewizyjnych oraz zmiany ich ramówki. Jakość obrazu i dźwięku uzależniona jest od nadawców poszczególnych programów telewizyjnych.

8. KARY UMOWNE

8.1 Strona nie ponosi odpowiedzialności z tytułu kar umownych, jeżeli zdarzenie będące podstawą do naliczenia kar umownych było spowodowane działaniem lub zaniechaniem drugiej Strony.

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

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

9. PŁATNOŚCI ZA USŁUGI

9.1 Abonent ponosi koszty usługi zgodnie z Umową, Regulaminem i Cennikiem.

9.2 Opłaty abonamentowe wnoszone są w cyklach miesięcznych, na podstawie otrzymanej faktury VAT, we wskazanym na niej terminie.

9.3 Z tytułu opóźnień we wnoszeniu opłat abonamentowych Operator ma prawo do naliczania odsetek ustawowych.

9.4 Operator w przypadku opóźnień z zapłatą za świadczoną usługę, wzywa do zapłaty zaległości w terminie 7 dni od doręczenia powiadomienia, a po bezskutecznym upływie tego terminu, Operator może ograniczyć świadczenie usług.

9.5 Jeżeli w terminie 7 dni od ograniczenia świadczenia usług zgodnie z ust. 9.4, opłaty za świadczenie usługi nie zostaną uiszczone, Operator powiadamia o zamiarze zawieszenia usługi, a po bezskutecznym upływie 3 dni od doręczenia takiego zawiadomienia, Operator zawiesza świadczenie nieopłaconej usługi.

9.6 Jeżeli zaległe należności za świadczoną usługę po ograniczeniu świadczenia usługi, zostaną uregulowane, Operator wznowi świadczenie usług, nie później niż w terminie 3 dni od dnia zapłaty zaległych należności z tytułu świadczenia usługi.

9.7 Jeżeli opłaty za daną usługę w terminie 7 dni od zawieszenia usługi nie zostaną uiszczone, Operator zawiadamia o zamiarze wypowiedzenia umowy, a po bezskutecznym upływie 7 dni na ostateczną zapłatę należności, Operator wypowiada umowę z winy Abonenta.

10. INSTALACJA / SPRZĘT / URZĄDZENIA KOŃCOWE

10.1 Operator w celu świadczenia Usługi, dokonuje w Lokalu Instalacji zakończenia sieci, zgodnie z wiedzą i technolo-

gią stosowaną przez Operatora. Instalacja zakończenia sieci oraz Aktywacja Usługi następuje nie później niż w terminie określonym w Umowie.

10.2 W celu uruchomienia Usługi Telewizyjnej Operator udostępni Abonentowi dekoder – na warunkach określonych w Podsumowaniu Warunków Umowy, Umowie lub Cenniku. Operator może oferować także sprzedaż dekodera na warunkach określonych w Cenniku, Operator wyda go po zapłacie przez Abonenta ceny za dekoder.

10.3 Dzień Aktywacji stanowi pierwszy dzień świadczenia Usługi.

10.4 W celu umożliwienia Operatorowi wykonania Instalacji Abonent, podpisując Umowę, wyraża zgodę na dokonanie niezbędnych zmian w Lokalu zgodnie z technologią określoną w ust. 10.1, a w szczególności na wywiercenie otworów, mocowanie odpowiedniego wyposażenia, przeprowadzenia kabli możliwie najkrótszą drogą, o ile w Lokalu nie ma instalacji telekomunikacyjnych oraz zainstalowania zakończenia sieci. Abonent, o ile jest to niezbędne do dokonania Instalacji, powinien przenieść meble oraz inne przedmioty w Lokalu umożliwiając wykonanie Instalacji.

10.5 Abonent zobowiązany jest umożliwić przedstawicielowi Operatora dokonanie Instalacji w Lokalu. Podczas Instalacji w Lokalu powinien przebywać Abonent lub inna pełnoletnia osoba, upoważniona przez Abonenta.

10.6 Operator ponosi odpowiedzialność za szkodę w mieniu znajdującym się w Lokalu, wyrządzoną z winy osoby, której Operator powierzył wykonanie czynności, o których mowa w ust. 10.4.

10.7 Wykonanie Instalacji, podłączenie sprzętu a także podłączenia do Sieci oraz stwierdzenie jej sprawnego działania, Abonent potwierdza podpisując Protokół zdawczo-odbiorczy. Protokół może zostać podpisany przez osobę trzecią upoważnioną przez Abonenta.

10.8 Jeżeli Umowa nie stanowi inaczej, Abonent uzyskuje prawo do instalacji jednego zakończenia sieci. Instalacja kolejnych zakończeń Sieci w Lokalu wykonywana jest za dodatkową opłatą określoną w Cenniku.

10.9 Koszty energii elektrycznej niezbędnej do zasilania Sprzętu ponosi Abonent.

10.10 Operator zobowiązuje się udostępnić Abonentowi Sprzęt w stanie umożliwiającym jego prawidłowe używanie. Sprzęt zainstalowany w Lokalu i oddany Abonentowi do używania, pozostaje własnością Operatora, o ile Umowa nie stanowi inaczej. Za udostępnienie Sprzętu, Operator pobiera od Abonenta opłaty zgodnie z Umową lub Cennikiem.

10.11 Abonent jest zobowiązany do używania Sprzętu zgodnie z jego przeznaczeniem i właściwościami. Szczegółowe informacje dotyczące prawidłowej eksploatacji zawiera instrukcja obsługi dołączona do Sprzętu.

10.12 Abonent nie ma prawa dokonywać jakichkolwiek modernizacji czy napraw Sprzętu, ani udostępniać go osobom trzecim, bez uprzedniej pisemnej zgody Operatora.

10.13 Abonent jest uprawniony do używania Sprzętu wyłącznie w Lokalu wskazanym w Umowie Abonenckiej. Zmiana lokalizacji Sprzętu wymaga pisemnej zgody Operatora.

10.14 Abonent ponosi odpowiedzialność za utratę, zniszczenie lub uszkodzenie Sprzętu, wynikające z jego nieprawidłowego używania, a w szczególności ponosi koszty naprawy lub wymiany Sprzętu. Za nieprawidłowe używanie Sprzętu uważa się używanie niezgodnie z jego przeznaczeniem. Operator określa koszty napraw Sprzętu w ramach indywidualnej wyceny.

10.15 W przypadku utraty, zdekompletowania lub zniszczenia uniemożliwiającego naprawę Abonent zobowiązany będzie do zapłaty Operatorowi odszkodowania według ceny zakupu Sprzętu lub ceny zakupu elementu Sprzętu.

10.16 W przypadku stwierdzenia, że Sprzęt jest uszkodzony lub działa nieprawidłowo, Abonent zobowiązany jest do dokonania zgłoszenia tego faktu. Operator zobowiązuje się usunąć uszkodzenie bez zbędnej zwłoki i obciążyć Abonenta kosztami naprawy lub wymiany Sprzętu.

10.17 Abonentowi, który nie zgadza się z dokonaną przez Operatora kwalifikacją uszkodzenia Sprzętu, przysługuje prawo złożenia reklamacji.

10.18 W terminie 14 dni po rozwiązaniu lub wygaśnięciu Umowy Abonent zobowiązany jest, na swój koszt, zwrócić Sprzęt stanowiący własność Operatora. Abonent zobowiązany jest do udostępnienia Lokalu przedstawicielowi Operatora, w umówionym uprzednio terminie w celu demontażu Sprzętu, o ile jego właściwości tego wymagają – demontaż odbywa się wtedy bezpłatnie.

10.19 Urządzenie dzierżawione jest własnością Operatora i jest udostępnione Abonentowi w ramach Umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej. W przypadku rozwiązania Umowy przez Abonenta lub Operatora, Abonent zobowiązany jest do zwrotu Urządzenia/Urządzeń wraz ze wszystkimi przekazanymi elementami w stanie nie pogorszonym, jednakże mogącym nosić ślady normalnego zużycia, które są następstwem korzystania ze sprzętu zgodnie z jego przeznaczeniem. Zwrot ma nastąpić bezpośrednio do Operatora w terminie 14 dni roboczych od dnia rozwiązania Umowy.

10.20 W razie braku zwrotu Sprzętu w terminie, o którym mowa w ust. 10.18, Operator wezwie dotychczasowego Abonenta do zwrotu Sprzętu lub udostępnienia Lokalu przedstawicielowi Operatora, wyznaczając termin nie krótszy niż 3 dni od daty doręczenia wezwania. W przypadku niedokonania zwrotu Abonent będzie zobowiązany do uiszczenia całościowej opłaty dzierżawionego sprzętu wskazanej w Cenniku w terminie 14 dni, na podstawie Noty Obciążeniowej.

10.21 W przypadku stwierdzenia, że zwrócone Urządzenie jest niekompletne, zniszczone lub uszkodzone bądź nosi znamiona dokonanych zmian technicznych lub wizualnych, Abonent będzie zobowiązany do uiszczenia na rzecz Operatora opłaty w wysokości wskazanej w Cenniku. Opłata dokonana będzie przez Abonenta na podstawie Noty Obciążeniowej wystawionej przez Operatora. Operator, w uzasadnionych wypadkach, może odstąpić od obciążenia Abonenta kosztami naprawy lub wymiany. Abonentowi, który nie zgadza się z dokonaną przez Operatora kwalifikacją uszkodzenia Urządzenia Operatora, przysługuje prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym.

11. OBSŁUGA SERWISOWA

11.1 Operator świadczy usługi serwisowe, obejmujące usuwanie Awarii, a także inne usługi związane z obsługą Instalacji, w tym jej przeróbkami, rozbudową czy przeniesieniem do innego Lokalu.

11.2 Abonent może zgłosić Awarię świadczonych przez Operatora Usług telefonicznie na nr: 556215000 lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: biuro@atmel.com.pl.

11.3 Zgłoszenie powinno zawierać: adres (z podaniem numeru bloku i numeru mieszkania - jeśli ma to zastosowanie), numer telefonu kontaktowego oraz krótką charakterystykę Awarii.

11.4 Działania zmierzające do usunięcia Awarii będą podejmowane nie później niż w ciągu 48 godzin przypadających w dni robocze, od chwili zgłoszenia Awarii przez Abonenta.

11.5 Operator zapewnia serwis techniczny w godz. od 08:00 do 16:00 w dni powszednie.

11.6 W zakresie bezpłatnej obsługi serwisowej znajdują się:

- utrzymanie prawidłowego funkcjonowania Usługi,
- usuwanie usterek po stronie Abonenta, powstałych z przyczyn niezależnych od Abonenta.

Powyższe 2 punkty dotyczą zainstalowanego sprzętu będącego własnością Operatora.

11.7 W zakresie płatnej obsługi serwisowej znajdują się:

- usuwanie usterek powstałych na skutek nieprawidłowego użytkowania urządzeń powierzonych Abonentowi,
- uszkodzenia Instalacji wynikające z winy lub rażącego niedbalstwa Abonenta,
- postępowania Abonenta niezgodnego z instrukcją obsługi Urządzenia dostępowego,
- reinstalacja urządzeń w związku z ich uszkodzeniem lub ich brakiem z przyczyn niezależnych od Operatora,
- nieuzasadniona technicznie wizyta serwisowa na prośbę Abonenta.

11.8 Informacje o aktualnym Cenniku usług i kosztach usług serwisowych można otrzymać na stronie internetowej Operatora (swiatlostrada.pl, net-el.pl, vigonet.pl), drogą elektroniczną lub telefonicznie.

12. REKLAMACJE

12.1 Abonent ma prawo do złożenia reklamacji z tytułu:

- a. niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług,
- b. niewykonania lub nienależytego wykonania Usług,
- c. nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług.

12.2 Reklamacja może zostać złożona w terminie 12 miesięcy od końca okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usług, albo od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, albo od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności. Reklamację złożoną po upływie tego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym Operator niezwłocznie powiadamia osobę składającą reklamację, zwaną dalej „Reklamującym”.

12.3 Reklamacja może zostać wniesiona:

- a. w formie pisemnej – osobiście w punkcie obsługi klienta Operatora albo przesyłką pocztową lub kurierską,
- b. ustnie do protokołu,
- c. telefonicznie,
- d. na adres poczty elektronicznej wskazany przez Operatora do kontaktu z Abonentem lub wskazany w Umowie,
- e. na adres innego środka komunikacji elektronicznej, o ile Operator umożliwi korzystanie z takiego środka.

12.4 Reklamacja powinna zawierać w szczególności:

- a. imię i nazwisko albo nazwę (firmę) oraz adres zamieszkania albo siedziby Reklamującego,
- b. określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
- c. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
- d. przydzielony Reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany Reklamującemu przez Operatora lub adres miejsca zakończenia sieci,
- e. datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług – w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Operatora terminu rozpoczęcia świadczenia Usług,
- f. wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub z przepisów prawa – w przypadku gdy Reklamujący żąda ich wypłaty,
- g. numer rachunku bankowego, numer rachunku w spółdzielczej kasie oszczędnościowo-kredytowej lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania albo innej należności, albo wniosek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności – w przypadku, o którym mowa w lit. F,
- h. sposób, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację,
- i. podpis Reklamującego – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

12.5 W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej w punkcie obsługi klienta Operatora, osoba reprezentująca Operatora, przyjmująca reklamację, niezwłocznie potwierdza jej złożenie.

12.6 W przypadku złożenia reklamacji przesyłką pocztową albo przesyłką kurierską Operator potwierdza jej złożenie w terminie 14 dni od dnia jej doręczenia.

12.7 W przypadku złożenia reklamacji ustnie do protokołu osoba reprezentująca Operatora, przyjmująca reklamację, sporządza protokół ze złożenia reklamacji. Kopia protokołu stanowi potwierdzenie złożenia reklamacji i jest niezwłocznie przekazywana Reklamującemu na trwałym nośniku.

12.8 W przypadku złożenia reklamacji telefonicznie, na adres poczty elektronicznej lub na adres innego środka

komunikacji elektronicznej, o ile Operator umożliwi korzystanie z takiego środka, Operator potwierdza złożenie reklamacji w terminie 14 dni od dnia jej złożenia. Potwierdzenie złożenia reklamacji wskazuje dzień jej złożenia oraz zawiera nazwę, adres oraz numer telefonu Operatora rozpatrującego reklamację i jest przekazywane Reklamującemu na trwałym nośniku.

12.9 Jeżeli Operator stwierdzi, że reklamacja nie zawiera elementu albo elementów wskazanych w pkt 12.4, niezwłocznie przekazuje Reklamującemu wezwanie do uzupełnienia braków w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania. W wezwaniu Operator wskazuje element albo elementy reklamacji wymagające uzupełnienia oraz poucza, że nieuzupełnienie braków w terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Operator odstępuje od wezwania do uzupełnienia braków, jeżeli ich uzupełnienie nie jest konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji. Reklamacja uzupełniona w terminie wywołuje skutki od dnia jej złożenia.

12.10 W przypadku nieokreślenia przez Reklamującego w reklamacji sposobu, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację, Operator przekazuje wezwanie do uzupełnienia braków w sposób określony w Umowie, w sposób wskazany przez Reklamującego w czasie obowiązywania Umowy lub w sposób, w jaki reklamacja została złożona.

12.11 Operator przekazuje odpowiedź na reklamację w sposób wskazany w reklamacji, a w przypadku, o którym mowa w pkt 12.10, w sposób tam określony.

12.12 Operator rozpatruje reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia. Jeżeli Operator nie rozpatrzył reklamacji w tym terminie, uważa się, że uznał żądanie określone w reklamacji za uzasadnione. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu odpowiedzi zawierającej informację o uwzględnieniu albo nieuwzględnieniu reklamacji wraz z uzasadnieniem.

12.13 Odpowiedź na reklamację zawiera w szczególności:

a. nazwę i dane kontaktowe Operatora rozpatrującego reklamację, umożliwiające szybki i efektywny kontakt w sprawie reklamacji, w tym numer telefonu oraz adres poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej umożliwiającego przesyłanie wiadomości tekstowych i załączników,

b. datę złożenia reklamacji,

c. informację o uwzględnieniu albo nieuwzględnieniu reklamacji,

d. w przypadku przyznania odszkodowania lub innej należności wynikającej z Umowy lub z przepisów prawa – wskazanie wysokości tych kwot oraz terminu ich wypłaty, przypadającego nie później niż 30 dni od dnia uwzględnienia reklamacji, albo informację, że kwoty te zostaną zaliczone na poczet przyszłych płatności,

e. w przypadku nieuwzględnienia reklamacji – uzasadnienie faktyczne i prawne,

f. pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a w przypadku Reklamującego będącego konsumentem także informację o prawie dochodzenia roszczeń w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed Prezesem UKE.

12.14 W przypadku, gdy odpowiedź na reklamację, w której Operator nie uwzględnił reklamacji, jest udzielana na piśmie w postaci papierowej, jest ona przekazywana Reklamującemu przesyłką pocztową, przesyłką kurierską lub w inny sposób.

12.15 Jeżeli przekazana przez Operatora odpowiedź na reklamację nie została doręczona Reklamującemu, Operator, na żądanie Reklamującego, nie później niż w terminie 3 dni roboczych od dnia złożenia tego żądania, ponownie przekazuje tę odpowiedź w sposób wskazany przez Reklamującego.

12.16 Po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego Abonent może dochodzić roszczeń w postępowaniu sądowym, a w przypadku Abonenta będącego konsumentem także w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed Prezesem UKE.

12.17 W przypadku stałych lub regularnie powtarzających się rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem Usługi Telewizji Cyfrowej a warunkami określonymi w Umowie, Podsumowaniu Warunków Umowy lub niniejszym Regulaminie, Abonentowi również przysługuje prawo do złożenia reklamacji. Po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego Abonentowi będącemu konsumentem przysługuje prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym oraz w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed Prezesem UKE.

12.18 W przypadku uznania reklamacji z tytułu nieosiągnięcia parametrów jakości Usługi określonych w Umowie, Podsumowaniu Warunków Umowy lub Regulaminie, Abonentowi przysługuje obniżenie opłaty abonamentowej proporcjonalnie do okresu, w którym Usługa była świadczona nienależycie albo nie była świadczona, a ponadto odszkodowanie na zasadach określonych w pkt 12.19–12.21.

12.19 W przypadku, o którym mowa w pkt 12.18, a także w przypadku braku odpowiedniej reakcji Operatora na naruszenie bezpieczeństwa, zagrożenie lub lukę w systemie bezpieczeństwa mające wpływ na świadczenie Usługi, Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej brutto za każdy rozpoczęty dzień potwierdzonej niezgodności.

12.20 Rozliczenie należności wynikającej z uznanej reklamacji, w tym obniżenia opłaty abonamentowej lub odszkodowania, następuje w terminie 30 dni od dnia uznania reklamacji, przelewem środków pieniężnych na rachunek bankowy wskazany przez Abonenta, przekazem pocztowym albo – na wniosek Abonenta – przez zaliczenie należnej kwoty na poczet przyszłych należności.

12.21 Postanowienia pkt 12.18–12.20 nie wyłączają prawa Abonenta do dochodzenia dalej idącego odszkodowania na zasadach ogólnych.

13. ZMIANY UMOWY, REGULAMINU I CENNIKA ORAZ ROZWIĄZANIE UMOWY

13.1 Abonent ma prawo wyboru preferowanej formy zawarcia umowy, spośród oferowanych przez Operatora, tj.: umowa w formie papierowej, dokumentowej (w postaci nośnika informacji, umożliwiającego ustalenie osoby składającej oświadczenie) bądź elektronicznej (opatrzone kwalifikowanym podpisem elektronicznym).

13.2 W razie powzięcia przez Operatora zamiaru zmiany zapisów zawartych w Podsumowaniu Warunków Umowy, Regulaminie bądź Cenniku, ma on obowiązek powiadomić Abonenta o zamierzonych zmianach na 30 dni przed planowanym terminem ich wejścia w życie. Powiadomienia doręcza się na trwałym nośniku na wskazany przez Abonenta adres korespondencyjny, adres poczty elektronicznej lub adres innego środka komunikacji elektronicznej. Abonent ma prawo do odstąpienia od umowy w przypadku braku akceptacji zmian, jeśli zmiany te nie wynikają z przepisów prawa.

13.3 W przypadku umów zawartych na czas nieokreślony, każdej ze stron, przysługuje prawo do rozwiązania umowy przy zachowaniu 30 - dniowego okresu wypowiedzenia, złożonego pod rygorem nieważności w formie pisemnej, rozpoczynającego się od dnia otrzymania przez Stronę oświadczenia drugiej Strony o wypowiedzeniu Umowy, o ile treść umowy nie reguluje tego zapisu.

13.4 Operator może rozwiązać umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadku:

- a. nieprzestrzegania przez Abonenta postanowień Umowy i Regulaminu. Rozwiązanie Umowy nie powoduje anulowania zaległości z tytułu opłaty abonamentowej i odsetek, ani też nie zwalnia Abonenta z odpowiedzialności za wyrządzone szkody,
- b. zmiany przepisów prawa bądź też zmiany interpretacji obowiązujących przepisów prawa, wydanej przez organ administracji państwowej, na podstawie których Operator świadczy usługi, gdy uniemożliwia to świadczenie usług w dotychczasowej formie,
- c. Jeżeli Abonent spóźnia się z zapłatą za świadczoną usługę, to Operator może ograniczyć świadczenie tej usługi (po wcześniejszym powiadomieniu i wyznaczeniu 7-dniowego terminu na uregulowanie zaległości), następnie zawiesić usługę, a ostatecznie wypowiedzieć umowę z winy Abonenta,
- d. Operator może ponadto rozwiązać umowę, bez zachowania okresu wypowiedzenia, jeżeli z przyczyn od niego niezależnych nie ma możliwości dalszego świadczenia usług, w tym nie może porozumieć się z właścicielem lub administratorem nieruchomości lub lokalu, w którym zainstalowano łącze, w sprawie dalszej eksploatacji urządzeń niezbędnych do świadczenia usług.

13.5 Śmierć Abonenta powoduje wygaśnięcie umowy, przy czym za datę wygaśnięcia Umowy uważa się datę dostarczenia Operatorowi zawiadomienia o śmierci Abonenta. Spadkobiercy mogą przejąć prawa i obowiązki Abonenta na swój pisemny wniosek.

13.6 W przypadku rozwiązania umowy Abonent zobowiązany jest dostarczyć Operatorowi lub udostępnić swój lokal bądź siedzibę w celu demontażu urządzeń Operatora używanych do celów świadczenia usług.

13.7 W przypadku zawarcia Umowy poza lokalem Operatora lub na odległość, Abonentowi przysługuje prawo do odstąpienia od Umowy w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia bez podania jakiegokolwiek przyczyny. W razie wykonania prawa odstąpienia Umowa uważana jest za niezawartą. Za świadczone w tym czasie Usługi Operatorowi przysługuje odpowiednie wynagrodzenie zgodnie z Cennikiem, proporcjonalne do okresu ich świadczenia Abonentowi.

13.8 Odstąpienie od Umowy, w przypadku określonym w pkt 13.7, wymaga złożenia w formie pisemnej albo dokumentowej oświadczenia o odstąpieniu na adres siedziby Operatora, faksem lub elektronicznie na adres biuro@at-mel.com.pl. Abonent może skorzystać ze wzoru formularza odstąpienia od Umowy stanowiącego załącznik nr 1 do Umowy, jednak nie jest to obowiązkowe.

13.9 W przypadku odstąpienia od Umowy Operator zwraca Abonentowi wszystkie otrzymane od niego płatności, w tym koszty dostarczenia Urządzenia Abonenckiego, niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później, niż 14 dni od dnia, w którym Operator został poinformowany o decyzji Abonenta o wykonaniu prawa odstąpienia od Umowy. Zwrot płatności dokonywany jest przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały użyte przez Abonenta w transakcji, chyba że Abonent wyraźnie zgodził się na inne rozwiązanie; w każdym przypadku Abonent nie ponosi żadnych opłat w związku z tym zwrotem.

13.10 Prawo do odstąpienia od Umowy zawartej poza lokalem Operatora lub na odległość nie przysługuje:

- a. jeżeli Operator wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą Abonenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Operatora utraci prawo do odstąpienia od Umowy,
- b. w której Abonent wyraźnie zażądał, aby przedstawiciel Operatora do niego przyjechał w celu dokonania pilnej naprawy lub konserwacji.

15. ZAKRES DZIAŁAŃ PODEJMOWANYCH PRZY NARUSZENIU BEZPIECZEŃSTWA SIECI

15.1 Operator w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa sieci i usług lub podatności na wystąpienie naruszenia, podejmuje proporcjonalne i uzasadnione środki mające na celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności usług oraz przekazu komunikatów związanych z usługami świadczonymi Abonentowi, w tym w szczególności poprzez:

- a. eliminację naruszenia, która zagraża bezpieczeństwu sieci lub usług,
- b. przerwanie lub ograniczenie świadczenia usługi komunikacji elektronicznej na zakończeniu sieci, z którego następuje naruszenie zagrażające bezpieczeństwu sieci lub usług,
- c. zapewnia środki techniczne i organizacyjne zapewniające poufność, integralność, dostępność i autentyczność

przetwarzanych danych, a także poziom bezpieczeństwa adekwatny do poziomu zidentyfikowanego ryzyka, minimalizujące w szczególności wpływ, jaki na usługi komunikacji elektronicznej lub podmioty korzystające z tych usług może mieć wystąpienie sytuacji szczególnego zagrożenia z uwzględnieniem aktualnego stanu wiedzy technicznej oraz kosztów wprowadzenia tych środków,

d. podejmuje środki techniczne i organizacyjne w celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności sieci, usług oraz przekazu komunikatów w związku ze świadczonymi usługami. Podjęte środki zapewniają poziom bezpieczeństwa odpowiedni do stopnia ryzyka, przy uwzględnieniu najnowocześniejszych osiągnięć technicznych oraz kosztów wprowadzenia tych środków,

e. informuje użytkowników o wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia lub podatności na wystąpienie naruszenia sieci wymagającego podjęcia środków wykraczających poza środki techniczne i organizacyjne podjęte przez Operatora, a także o istniejących możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa

15.2. O ewentualnym, faktycznym wystąpieniu konkretnego zagrożenia lub naruszenia bezpieczeństwa (o ile będzie miało niekorzystny wpływ na prawa Abonenta) oraz związanych z nimi sposobach ochrony, Operator powiadamia Abonenta za pośrednictwem danych kontaktowych udostępnionych mu w Umowie. Jeżeli sprawa dotyczy większej liczby osób – Operator może też zamieścić stosowny komunikat na swojej stronie internetowej.

16. DANE DOTYCZĄCE JAKOŚCI USŁUG

16.1 Operator świadczy Usługę w zakresie istniejących możliwości technicznych, o jakości zgodnie z europejskimi standardami telekomunikacyjnymi ETSI (Europejski Instytut Norm Telekomunikacyjnych), przez 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu.

16.2 Operator świadczy Usługę w standardzie HD lub SD zgodnie z oznaczeniem programów w Pakiecie. Wybrane programy mogą być również oferowane w jakości 4K.

16.3 Za treść i formę oraz parametry techniczne programów, odpowiedzialność ponoszą ich nadawcy.

16.4 W celu pomiaru i organizacji ruchu w Sieci Operatora, aby zapobiec osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza, Operator stosuje wewnętrzne procedury pomiaru i organizacji ruchu w Sieci polegające na stałym monitorowaniu obciążenia Sieci oraz zarządzaniu infrastrukturą i urządzeniami służącymi do świadczenia Usług. Pomiar dokonywany jest automatycznie, w sposób ciągły za pomocą specjalistycznych urządzeń i oprogramowania. Organizacja ruchu oparta jest na mechanizmach zapewniających podział na niezależne kategorie i pozwalające na kierowanie ruchem w celu zapewnienia ciągłości usług. Metody pomiaru i organizacji ruchu nie mają negatywnego wpływu na jakość świadczonych Usług.

16.5 Do odbioru Usług niezbędne jest posiadanie przez Abonenta Sprzętu, w tym Urządzenia przeznaczonego do odbioru odpowiednio Usługi Telewizji w technologii kablowej IPTV, autoryzowanego przez Operatora, chyba że prawo do posługiwania się przez Abonenta innym Urządzeniem wynika z przepisów prawa.

16.6 Dodatkowo, do odbioru Usługi Telewizji Cyfrowej, w technologii kablowej IPTV ze względów technicznych wymagane jest posiadanie przez Abonenta stałego dostępu do Internetu dostarczanego przez Operatora.

16.7 Korzystanie z Usług dozwolone jest wyłącznie na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

17. ODSZKODOWANIE ZA WYPOWIEDZENIE UMOWY PRZED UPŁYWEM OKRESU NA JAKI ZOSTAŁA ZAWARTA. URZĄDZENIE KOŃCOWE ZAKUPIONE W RAMACH UMOWY

17.1 Operator może dochodzić odszkodowania w przypadku, gdy Umowa została wypowiedziana przez Abonenta lub przez Operatora z winy Abonenta przed upływem okresu na jaki została zawarta (dotyczy to umów zawartych na czas określony). Odszkodowanie nie może przekroczyć:

a. z tytułu usług komunikacji elektronicznej – sumy części opłaty abonamentowej stanowiącej opłatę za Usługę, które Abonent jest obowiązany uiścić do czasu zakończenia obowiązywania Umowy,

b. z tytułu sprzedanego w ramach Umowy Urządzenia Końcowego – sumy części opłaty abonamentowej stanowiącej opłatę za to Urządzenie, które Abonent jest obowiązany uiścić do czasu zakończenia obowiązywania Umowy.

17.2 Jeżeli Abonent, korzystając z uprawnienia do wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji jednostronnie wprowadzonych przez Operatora zmian warunków Umowy na czas określony, lub w przypadku stałych lub częstych rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem Usługi a warunkami określonymi w Umowie, decyduje się zachować Urządzenie końcowe zakupione w ramach Umowy, Operator może żądać od Abonenta:

a. odszkodowania w wysokości sumy części opłaty abonamentowej lub innej okresowej opłaty stanowiącej opłatę za Usługę, które Abonent jest obowiązany uiścić do czasu zakończenia obowiązywania Umowy, albo

b. odszkodowania, w wysokości sumy części opłaty abonamentowej stanowiącej opłatę za to Urządzenie, które Abonent jest obowiązany uiścić do czasu zakończenia obowiązywania Umowy,

w zależności od tego, które z tych odszkodowań jest niższe. Operator rozkłada na raty odszkodowanie, przy czym liczba rat w cyklu miesięcznym nie może być mniejsza niż liczba pozostałych okresów rozliczeniowych wynikających z wypowiedzianej Umowy. Jeśli Abonent nie zdecyduje się zachować Urządzenia końcowego zakupionego w ramach Umowy ma on obowiązek zwrócić Urządzenie Operatorowi, na własny koszt.

17.3 Operator bezpłatnie usuwa wszelkie ograniczenia w zakresie korzystania z Urządzenia końcowego zakupionego w ramach Umowy, o ile zostały one wprowadzone przez Operatora lub na jego zlecenie, w przypadku:

a. upływu okresu, na jaki została zawarta umowa o świadczenie usług komunikacji elektronicznej, w ramach której sprzedano urządzenie,

b. zapłaty odszkodowania, o którym mowa w ust. 17.1,

c. zapłaty odszkodowania, o którym mowa w ust. 17.2.

17.4 Jeżeli Umowa obejmuje ofertę wiążaną, tj. usługę Telewizji Cyfrowej świadczoną łącznie z inną usługą komunikacji elektronicznej lub z promocyjnym urządzeniem końcowym, Abonent otrzymuje przed zawarciem Umowy jasną informację o wszystkich elementach tej oferty, ich cenie, czasie obowiązywania oraz zasadach rozliczenia w razie rezygnacji z całości albo z poszczególnych elementów oferty.

17.5 Abonent może zrezygnować z oferty wiązanej albo z jej poszczególnych elementów na zasadach określonych w Umowie, Regulaminie, Cenniku oraz Podsumowaniu Warunków Umowy.

17.6 Rezygnacja z jednego elementu oferty wiązanej skutkuje rozliczeniem wyłącznie tego elementu, którego dotyczy rezygnacja, w szczególności w zakresie ulg, opłat promocyjnych oraz urządzenia końcowego, chyba że z treści oferty wyraźnie wynika, że rabat został przyznany łącznie dla wszystkich elementów pakietu.

17.7 Złożenie zamówienia na dodatkową usługę lub urządzenie nie powoduje automatycznego przedłużenia okresu obowiązywania pozostałych usług, chyba że Abonent uprzednio i wyraźnie wyraził na to zgodę.

18. PROCEDURY POZASĄDOWEGO ROZWIĄZYWANIA SPORÓW

18.1 Po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego lub w przypadku braku przesłanek do jego wszczęcia, Abonent może skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym, kierując do niego pozew przeciwko Operatorowi lub składając wniosek o zawiązanie do próby ugodowej lub wniosek o wszczęcie i przeprowadzenie mediacji, a w przypadku, gdy reklamującym jest Konsument, ma on prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, o którym mowa w art. 383 ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo komunikacji elektronicznej.

18.2 Drogę postępowania reklamacyjnego, w przypadku, o którym mowa w ust. 1, uważa się za wyczerpaną, jeżeli reklamacja nie została uwzględniona lub Operator nie zapłacił dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja Usługi została uwzględniona.

18.3 Postępowanie w trybie art. 383 ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo komunikacji elektronicznej jest prowadzone przez Prezesa UKE na wniosek Abonenta będącego Konsumentem lub z urzędu, jeśli wymaga tego ochrona interesu Konsumenta. Szczegółowe informacje dotyczące procedur oraz możliwe do zastosowania formularze stosownych wniosków i pism znajdują się na stronie internetowej Centrum Informacji Konsumentckiej: <https://cik.uke.gov.pl/uslugi-teleko/dochodzenie-rozszecen/reklamacje/>

18.4 Ponadto informacje dotyczące możliwości skorzystania przez Konsumenta z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur dostępne są w siedzibach oraz na stronach internetowych: powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów, Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej, Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (<https://uokik.gov.pl/pomoc-dla-konsumentow>).

18.5 Informacje na temat sporów transgranicznych w związku ze świadczeniem Usług można znaleźć na stronie internetowej <https://Konsument.gov.pl/>, a szersze informacje o procedurach dochodzenia roszczeń w przypadku takich sporów można znaleźć na stronie internetowej <https://Konsument.gov.pl/dochodzenie-rozszecen/>. Co do zasady potencjalny spór o charakterze transgranicznym w związku ze świadczeniem Usług będzie podlegał procedurze sądowej w sprawach drobnych roszczeń, która ma na celu usprawnienie i uproszczenie rozwiązywania sporów transgranicznych powstałych w państwach członkowskich Unii Europejskiej z wyjątkiem Danii. Postępowanie takie jest uregulowane w Rozporządzeniu (WE) nr 861/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 lipca 2007 r. ustanawiającym europejskie postępowanie w sprawie drobnych roszczeń.

19. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

19.1. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem mają zastosowanie odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego oraz ustawy z 12 lipca 2024 r. Prawo Komunikacji Elektronicznej (Dz.U.2024.1221).

19.2 Abonent przyjmuje do wiadomości, że przy wykonywaniu swoich obowiązków wynikających z Umowy, Operator może współpracować z osobami trzecimi, w szczególności powierzać wykonywanie Umowy innym przedsiębiorcom telekomunikacyjnym.

19.3. Regulamin wchodzi w życie z dniem 14.03.2026 r.

Otrzymałem/am i zapoznałem/am się przed zawarciem umowy oraz akceptuję w całości treść Informacji Przedumownych

data

podpis Konsumenta