

- I. Postanowienia ogólne
  - II. Zakres i warunki korzystania z usług TOYA
  - III. Umowa
- Rozdział 1. Postanowienia ogólne dotyczące Umowy
- Rozdział 2. Warunki zawarcia Umowy
- Rozdział 3. Warunki realizacji Umowy
- Rozdział 4. Zmiana Umowy i czasowe odłączenia Usług
- Rozdział 5. Rozwiązanie Umowy
- IV. Zasady użytkowania Urządzenia dostępowego
  - V. Dodatkowe obowiązki Abonenta i Operatora
  - VI. Odpowiedzialność Operatora
  - VII. Opłaty
  - VIII. Reklamacje
  - IX. (nie dotyczy)
  - X. (nie dotyczy)
  - XI. Postanowienia szczegółowe dotyczące Usługi telewizji kablowej TOYA cyfrowa TV
  - XII. Postanowienia końcowe

## I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

### § 1

Zapewnienie przez TOYA Sp. z o.o. z siedzibą w Łodzi, ul. Łąkowa 29, operatora telekomunikacyjnego, świadczącego usługi w dziedzinie radiowo-telewizyjnej oraz telekomunikacyjnej na podstawie stosownych zezwoleń, zwanego dalej Operatorem, możliwości korzystania z Usług, odbywa się na warunkach określonych w dokumentach:

1. „Regulaminie korzystania z usług TOYA w sieci TVK TELEWIZJA KABLOWA”, zwanym dalej Regulaminem,
  2. (nie dotyczy)
  3. (nie dotyczy)
  4. „Cenniku usługi telewizji kablowej TOYA cyfrowa TV” zwanym dalej Cennikiem TOYA cyfrowa,
  5. „Umowie o korzystanie z usług TOYA w sieci TVK TELEWIZJA KABLOWA”, zwaney dalej Umową,
  6. „Regulaminie i szczegółowych warunkach promocji” zwanym dalej Regulaminem promocji.
- Dokumenty te dostępne są na stronie [www.toya.net.pl](http://www.toya.net.pl) oraz w Biurach Obsługi Abonenta Operatora

Cennik TOYAcyfrowa określaný będzie dalej jako Cennik.

W ramach niniejszego Regulaminu Operator świadczy usługi abonentom TVK Telewizja Kablowa Elżbieta Zjawiona, ul. Koliasta 14, 54-152 Wrocław , zwaney dalej TVK Telewizja Kablowa, prowadzącej działalność gospodarczą za pośrednictwem sieci TVK stanowiącej własność TVK Telewizja Kablowa.

### § 2

Użyte w Umowie, Regulaminie i Cenniku określenia, nazwy i skróty oznaczają:

1. Abonent – osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych lub osoba prawna albo jednostka nie posiadająca osobowości prawnej, z którą zawarto Umowę o korzystanie z usług TOYA.
2. Abonent zbiorowy – podmiot reprezentujący wobec Operatora grupę Abonentów, którzy mogą korzystać z usług Operatora na mocy odrębnej Umowy o korzystanie z usług TOYA.
3. Sieć TVK TELEWIZJA KABLOWA – zespół środków technicznych wykorzystywanych przez TVK TELEWIZJA KABLOWA, umożliwiający transmisję sygnałów telekomunikacyjnych w sieci TVK TELEWIZJA KABLOWA.
4. Abonament – należna Operatorowi od Abonenta opłata za korzystanie z Usług.
5. Pakiet – zbiór cech danej Usługi, świadczony przez Operatora Abonentowi.
6. Usługa/Usługi – jedna lub więcej z usług wymienionych w punktach 7-10 świadczonych przez Operatora Abonentowi.
7. (nie dotyczy)
8. (nie dotyczy)
9. (nie dotyczy)
10. Usługa telewizji kablowej TOYAcyfrowa TV – usługa przesyłu do Abonenta programów radiowo-telewizyjnych, w postaci cyfrowej, dostępna po wykupieniu usługi telewizji kablowej TOYAtv z Pakietem określonym w Cenniku usług telewizji kablowej TVK Telewizja Kablowa. W skład opłaty abonamentowej za usługę TOYAcyfrowa TV wchodzi opłata miesięczna za zawarte w niej programy, opłata za dostęp do usług cyfrowych oraz opłata za dzierżawę Urządzenia dostępowego.
11. Przyłącze – stanowiący własność TVK TELEWIZJA KABLOWA zespół urządzeń i kabli zainstalowanych w lokalu Abonenta, umożliwiający przyłączenie lokalu Abonenta do Sieci TVK TELEWIZJA KABLOWA i korzystanie z Usług.
12. Urządzenie dostępowe – urządzenie oddane Abonentowi na czas trwania Umowy do używania, wraz z wyposażeniem (okablowanie, instrukcja obsługi, karta aktywacyjna, inne), umożliwiające przyłączenie do Sieci TVK TELEWIZJA KABLOWA i korzystanie z Usług. Zapewnienie zasilania dla Urządzenia dostępowego leży po stronie Abonenta.
13. Karta aktywacyjna – karta umożliwiająca korzystanie z wybranej Usługi, powiązana z Urządzeniem dostępowym.
14. PIN – ciąg znaków identyfikujący Abonenta, umożliwiający zmianę parametrów Usługi.
15. (nie dotyczy)
16. Odbiornik – odbiornik Abonenta umożliwiający odbiór programów radiowych i/lub telewizyjnych.
17. Zamawiający – osoba zainteresowana zawarciem Umowy składająca Zamówienie.
18. Zamówienie – pisemne lub telefoniczne zlecenie zawarcia umowy na świadczenie Usług TOYA, złożone przez Zamawiającego w Biurze Obsługi Klienta TVK TELEWIZJA KABLOWA, jak również za pomocą formularza umieszczonego na stronie [www.tvk.pl](http://www.tvk.pl)
19. (nie dotyczy)
20. (nie dotyczy)
21. (nie dotyczy)
22. Okres rozliczeniowy – okres od pierwszego do ostatniego dnia miesiąca kalendarzowego, traktowany jako minimalny okres obowiązywania Umowy, przy czym pierwszy okres rozliczeniowy trwa od dnia instalacji Usługi do końca następnego pełnego miesiąca kalendarzowego.
23. (nie dotyczy)
24. Portal Abonenta – spersonalizowana witryna internetowa, dostępna z poziomu strony [www.toya.net.pl](http://www.toya.net.pl) po podaniu danych autoryzacyjnych.

## II. ZAKRES KORZYSTANIA Z USŁUG TOYA

### § 3

TVK TELEWIZJA KABLOWA na podstawie Regulaminu i Umowy, zawieranej po spełnieniu warunków określonych w Regulaminie i Cenniku zapewnia Abonentowi:

- 1) wykonanie Przyłącza do Sieci TVK TELEWIZJA KABLOWA,
- 2) możliwość korzystania za pomocą Sieci TVK TELEWIZJA KABLOWA z Pakietów poszczególnych Usług, wskazanych przez Abonenta w Umowie,
- 3) udostępnienie Urządzenia dostępowego, jeżeli takowe jest wymagane do świadczenia Usługi,
- 4) administrację udostępnionym Pakietem Usług,
- 5) zachowanie poufności informacji o danych osobowych Abonenta i o świadczonych na jego rzecz Usługach, ich treści, z wyjątkiem przypadków przewidzianych prawem

## III. UMOWA

### Rozdział 1. Postanowienia ogólne

#### § 4

1. Umowa zostaje zawarta pod rygorem nieważności w formie pisemnej, po spełnieniu przez Zamawiającego warunków określonych w Regulaminie oraz pod warunkiem stwierdzenia przez TVK TELEWIZJA KABLOWA istnienia możliwości technicznych do wykonywania Usług w ramach Umowy.
2. Umowa określa czas, na jaki została zawarta. Jeżeli jednak Umowa została zawarta w ramach promocji organizowanych przez Operatora, lub TVK TELEWIZJA KABLOWA obowiązujący czas trwania Umowy lub Regulaminu podany jest w Regulaminie promocji.
3. Stwierdzenie przez TVK TELEWIZJA KABLOWA istnienia możliwości technicznych nie dotyczy stanu Odbiornika, za który Operator nie odpowiada i którego oceny nie dokonuje.
4. Stwierdzenie przez TVK TELEWIZJA KABLOWA istnienia możliwości technicznych nie dotyczy stanu lokalu Abonenta ani zlokalizowanego w nim Przyłącza.
5. Abonent wyraża zgodę na przetwarzanie swoich danych osobowych przez Operatora oraz TVK TELEWIZJA KABLOWA lub upoważnione przez niego podmioty dla celów związanych z wykonywaniem Umowy.

#### § 5

1. Operator zobowiązuje się w Umowie do zapewnienia Abonentowi możliwości korzystania z wybranych Pakietów Usług, świadczonych przy wykorzystaniu Sieci TVK TELEWIZJA KABLOWA, w zakresie i na warunkach zawartych w Regulaminie, Umowie i Cenniku, oraz Regulaminie promocji – jeżeli umowa została zawarta w ramach promocji organizowanych przez Operatora.
2. Abonent zobowiązuje się do przestrzegania Regulaminu i Umowy – w szczególności do terminowego regulowania opłat wskazanych w Cenniku.
3. W razie uczestniczenia w promocji organizowanej przez Operatora, integralną częścią Umowy staje się Regulamin promocji, którego postanowienia zastępują odpowiednie regulacje Umowy w okresie, w którym Abonent zgodnie z Regulaminem promocji zobowiązał się do korzystania z Usług.

#### § 6

W imieniu Operatora Umowę zawiera osoba upoważniona na podstawie pisemnego pełnomocnictwa.

#### § 7

1. Zamawiający może zawrzeć Umowę osobiście lub przez osobę upoważnioną przez niego na podstawie pisemnego pełnomocnictwa.
2. W imieniu osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej Umowę mogą zawrzeć osoby upoważnione do reprezentowania według właściwych rejestrów lub ewidencji albo pełnomocnicy.
3. Pełnomocnictwo powinno być udzielone w formie pisemnej, pod rygorem nieważności.

#### § 8

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

### Rozdział 2. Warunki zawarcia Umowy

#### § 9

1. Zamawiający zgłasza do TVK TELEWIZJA KABLOWA pisemnie lub drogą elektroniczną udostępnioną przez Operatora Zamówienie na Usługi lub zmianę ich parametrów.
2. Na złożone Zamówienie TVK TELEWIZJA KABLOWA udziela Zamawiającemu pisemnej, ustnej albo przekazanej pocztą elektroniczną odpowiedzi, w terminie nie dłuższym niż 21 dni roboczych od momentu złożenia Zamówienia, informując Zamawiającego o istnieniu możliwości technicznych realizacji Umowy. Potwierdzenie przyjęcia Zamówienia dostarczone zostanie w formie pisemnej.

#### § 10

1. Operator zastrzega sobie możliwość uzależnienia zawarcia Umowy od:
  - 1) sprawdzenia wiarygodności płatniczej Zamawiającego na zasadach zawartych w obowiązujących przepisach,
  - 2) spełnienia dodatkowych przesłańek przez Zamawiającego, w szczególności o braku zaległości w regulowaniu opłat uiszczanych na rzecz Operatora lub TVK TELEWIZJA KABLOWA za inne usługi,
  - 3) uregulowania zaległości, w przypadku, gdy w lokalu, na jaki ma być zawarta kolejna Umowa, są już świadczone Usługi Operatora lub TVK TELEWIZJA KABLOWA i występują na nich zaległości w Opłatach.
2. W przypadku, gdy instalacja wewnątrz lokalu została samowolnie zmieniona przez Abonenta i jej stan odbiega od standardów przyjętych przez TVK TELEWIZJA KABLOWA, instalacja Usługi może być uzależniona od wykonania dodatkowych prac naprawczych. Prace te zostaną wykonane na koszt Abonenta. Jeżeli Abonent nie wyraża zgody na pokrycie kosztów naprawy TVK TELEWIZJA KABLOWA ma prawo odmówić wykonania instalacji Usługi. W takim przypadku Umowa podpisana na warunkach zawartych w Regulaminie traci swoją ważność.
3. W celu zawarcia Umowy Zamawiający zobowiązany jest przedstawić dokument potwierdzający jego tożsamość lub status prawny. W przypadku, gdy adres zameldowania nie jest zgodny z adresem instalacji Przyłącza, Operator może zażądać okazania dokumentów potwierdzających prawo własności, użytkowania wieczystego nieruchomości lub spółdzielcze prawo do lokalu, w jakim ma zostać zainstalowane Przyłącze, Usługa oraz Urządzenie dostępowe. W szczególnych przypadkach, w przypadku niemożności okazania się przez Abonenta ww. dokumentami własności, Operator może wyrazić zgodę na złożenie przez Abonenta pisemnego oświadczenia o posiadaniu tytułu prawnego do lokalu. W przypadku posiadania przez Abonenta umowy najmu, użyczenia, dzierżawy lub innej umowy na użytkowanie lokalu, instalacja Przyłącza będzie możliwa po okazaniu oświadczenia woli osoby posiadającej nieograniczenie prawo do rozporządzania lokalem, z którego wynika możliwość korzystania przez Abonenta z usług Operatora w tym lokalu.
4. Zamawiający ponosi odpowiedzialność za szkody Operatora lub TVK TELEWIZJA KABLOWA powstałe wskutek nieprawdźliwości oświadczenia, o którym mowa w ust. 3 lub wskutek niezapewnienia możliwości instalacji lub funkcjonowania Przyłącza, Usługi lub Urządzenia dostępowego.

#### § 11

1. (nie dotyczy)

### Rozdział 3. Warunki realizacji Umowy

#### § 12

1. Rozpoczęcie korzystania z Usług w ramach Sieci TVK TELEWIZJA KABLOWA oraz naliczanie Abonamentu zgodnie z Cennikami następuje z chwilą podłączenia i podpisania protokołu odbioru Urządzenia dostępowego lub Usługi, dokonanego po zawarciu Umowy.
2. Realizacja Umowy może być uwarunkowana uiszczeniem jednorazowej opłaty instalacyjnej lub aktywacyjnej za Usługę wymienioną w Umowie. Opłata ta nie podlega zwrotowi bez względu na sposób rozwiązania Umowy.
3. Jeżeli po podłączeniu Urządzenia dostępowego okaże się, że stan Odbiornika nie pozwala na korzystanie z danej Usługi bądź też zachodzą inne niezależne od Operatora lub TVK TELEWIZJA KABLOWA i nieznanne mu wcześniej okoliczności uniemożliwiające Abonentowi korzystanie z tych Usług, Abonent w terminie 48 godzin od chwili podłączenia Urządzenia dostępowego może zrezygnować z zamówionej Usługi, z zastrzeżeniem § 13 ust. 1.
4. W przypadku rezygnacji Operator na wniosek Abonenta złożony w powyższym terminie zwróci mu połowę pobranej opłaty instalacyjnej. Rezygnacja i wniosek winny pod rygorem nieważności zostać złożone na piśmie.
5. W razie braku rezygnacji, o której mowa w ust. 3, Abonent będzie obciążany Abonamentem do czasu rozwiązania Umowy.

#### § 13

1. W przypadku zawarcia Umowy poza Biurem Obsługi Klienta TVK TELEWIZJA KABLOWA, Abonentowi przysługuje prawo do odstąpienia od Umowy w terminie dziesięciu dni od dnia jej zawarcia. W razie wykonania prawa odstąpienia Umowa uważana jest za niezawartą. Za świadczone w tym czasie Usługi Operatorowi przysługuje odpowiednie wynagrodzenie zgodnie z Cennikiem, proporcjonalnie do okresu ich świadczenia Abonentowi.
2. Odstąpienie od umowy w przypadku określonym w ust. 1 wymaga wysłania do TVK TELEWIZJA KABLOWA oświadczenia wg wzoru „*Ja (imię nazwisko) zamieszkujący (adres lokalu) Oświadczam, że odstępuję od realizacji umowy nr ..... z dnia .....*” zawierającego datę jego złożenia i czytelny podpis Abonenta.
3. Umowa może być również zawarta na odległość lub bez jednoczesnej obecności obu stron, przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość, w szczególności poprzez drukowany lub elektroniczny formularz zamówienia, pocztę elektroniczną, reklamę prasową z wydrukowanym formularzem zamówienia, telefon, telefaks, automatyczne urządzenie wywołujące oraz inne środki komunikacji elektronicznej. W przypadku zawarcia umowy w tym trybie mają do niej zastosowanie uwarunkowania jak dla umów zawieranych poza siedzibą Operatora, zawarte w ust. 1 i 2.
4. Umowa na odległość zawierana będą zgodnie z ustawą z 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną oraz ustawą z 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny oraz aktualną ustawą Prawo Telekomunikacyjne. W przypadku dokonania zmian powyższych ustaw lub ich uchylecia i uchwalenia nowych przepisów dotyczących ww. regulacji, zawieranie Umów oraz realizacja wszystkich zawartych Umów odbywać się będzie z uwzględnieniem nowych uregulowań prawnych, od daty ich obowiązywania.

#### § 14

1. Wszelkich ingerencji, zmian, napraw, konserwacji oraz usuwania uszkodzeń w Sieci TVK TELEWIZJA KABLOWA, Przyłączu, Urządzeniu dostępowym oraz Karcie aktywacyjnej dokonuje wyłącznie TVK TELEWIZJA KABLOWA lub osoby przez niego upoważnione.
2. Abonent jest zobowiązany na każde żądanie, po uprzednim uzgodnieniu terminu, umożliwić pracownikom TVK TELEWIZJA KABLOWA lub osobom upoważnionym przez TVK TELEWIZJA KABLOWA, sprawdzenie stanu technicznego Sieci TVK TELEWIZJA KABLOWA, Przyłącza i Urządzenia dostępowego, zainstalowanych w lokalu zajmowanym przez Abonenta.
3. Uszkodzenia elementów będących własnością TVK TELEWIZJA KABLOWA, w szczególności uszkodzenia Sieci TVK TELEWIZJA KABLOWA i Urządzenia dostępowego wynikłe z winy lub działań Abonenta, usuwane są w całości na koszt Abonenta.
4. Operatorowi przysługuje prawo do zmiany systemu kodowania programów. W takim przypadku Abonent zostanie powiadomiony na piśmie o trybie przeprowadzenia i kosztach tej zmiany przypadających na Abonenta i terminie ich uiszczenia. W przypadku braku zgody na pokrycie tych kosztów Umowa w zakresie udostępniania programu kodowanego, objętego zmianą systemu kodowania, wygasa z dniem określonym w wyżej wymienionym zawiadomieniu.

### Rozdział 4. Zmiana Umowy i czasowe odłączenia Usług

#### § 15

- Operator jest zobowiązany, na pisemne zamówienie Abonenta, dokonać zmiany miejsca zainstalowania Urządzenia dostępowego (jeżeli występuje), pod warunkiem stwierdzenia przez Operatora oraz TVK TELEWIZJA KABLOWA istnienia możliwości technicznych dokonania zmiany. Pod pojęciem zmiany miejsca zainstalowania Urządzenia dostępowego należy rozumieć inny lokal niż wskazany w Umowie.
- Jeżeli zmiana zakresu Umowy wymaga wymiany lub zwrotu Urządzenia dostępowego przez Abonenta, Operator ma prawo do czasu przeprowadzenia tej operacji pobierać opłatę za bezumowowe korzystanie z dotychczasowej Usługi przez Abonenta, zgodną z Cennikami.
- W przypadku, o którym mowa w ust. 1, w okresie oczekiwania dłuższym niż 7 dni, na zmianę miejsca zainstalowania Urządzenia dostępowego, dokonywanego na wniosek Abonenta, Operator nie pobiera Abonamentu.
- Za podłączenie Urządzenia dostępowego w nowym miejscu pobiera się 50% opłaty instalacyjnej, określonej w Cenniku.
- W przypadku dokonywania zmiany miejsca Urządzenia dostępowego stosuje się odpowiednio postanowienia § 4 ust. 1, 3 i 4, § 10 i § 12 ust. 2 i 3.
- Operator może dla wybranych Usług nadać Abonentowi PIN – ciąg znaków identyfikujący Abonenta, umożliwiającą zmianę parametrów Usług. Zmiany parametrów Usługi wykonane za użycie PIN-u są traktowane jak wykonane bezpośrednio przez Abonenta.

#### § 16

- Abonent na podstawie pisemnego wniosku, złożonego z miesięcznym okresem wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca, może czasowo odłączyć Usługę lub zmienić jej Pakiet.
- Powyższe czasowe odłączenie Usługi następuje na czas określony, wskazany przez Abonenta i wyrażony w miesiącach kalendarzowych, nie krótszy jednak niż jeden miesiąc kalendarzowy.
- W przypadku, gdy wniosek Abonenta dotyczy czasowego odłączenia Usługi na okres dłuższy niż jeden miesiąc kalendarzowy, Abonent jest zobowiązany do zwrotu Urządzenia dostępowego (jeżeli występuje) w terminie 7 dni od dnia odłączenia. Zwrot Urządzenia dostępowego polegać będzie na dostarczeniu przez Abonenta i na koszt własny Abonenta Urządzenia dostępowego do Biura Obsługi Klienta TVK TELEWIZJA KABLOWA. Postanowienia § 22 ust. 1 i 2 stosuje się odpowiednio.
- W okresie czasowego odłączenia Usługi Operator nie pobiera Abonamentu.
- Ponowne podłączenie Urządzenia dostępowego oraz wznowienie świadczenia Usług wymaga wniesienia stosownej, zgodnej z Cennikiem, opłaty.
- W przypadku, gdy Abonent skorzystał z promocji oferowanej przez Operatora, warunki czasowego odłączenia Usługi oraz zmiany Umowy określają zapisy Regulaminu promocji.
- Abonent ma prawo do zmiany Pakietu na warunkach zawartych w Cenniku.

### Rozdział 5. Rozwiązanie Umowy

#### § 17

- Umowa może być rozwiązana przez każdą ze stron, z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca. W przypadku, gdy Abonent skorzystał z promocji oferowanej przez Operatora warunki rozwiązania umowy określają zapisy Regulaminu promocji.
- W przypadku istotnego naruszenia przez Abonenta postanowień Umowy bądź Regulaminu, po wcześniejszym bezskutecznym pisemnym lub telefonicznym (z rejestrowanym zapisem rozmowy) wezwaniu do natychmiastowego zaprzestania naruszania postanowień Regulaminu i Umowy, Umowa może być rozwiązana przez Operatora w trybie natychmiastowym, przy czym za istotne naruszenia uważa się w szczególności:
  - nieuregulowanie przez Abonenta zaległych opłat za Abonament w terminie oznaczonym w wezwaniu do zapłaty,
  - nieuregulowanie przez Abonenta opłat zaległych z tytułu świadczenia innych Usług Operatora lub TVK TELEWIZJA KABLOWA,
  - niezastosowanie się do obowiązków wynikających z § 14, 20 ust. 3, 23 lub 33 Regulaminu.
- Oświadczenie o wypowiedzeniu lub rozwiązaniu Umowy następuje, pod rygorem nieważności, na piśmie wysłanym listem poleconym na adres drugiej strony, określony w Umowie. W przypadku nie poinformowania Operatora o zmianie adresu Abonenta dokonanej w trakcie obowiązywania Umowy, doręczenia dokonane na adres podany przez Abonenta w Umowie uważa się za skuteczne.
- W przypadku niedotrzymania warunków Umowy zawartej na czas nieoznaczony ze wskazanym okresem zobowiązania lub Umowy Promocyjnej, w tym nieopłacania lub nieterminowego opłacania Abonamentu, Operator ma prawo dochodzić od Abonenta opłaty dodatkowej w wysokości uzyskanych zniżek pomniejszonych o proporcjonalną ich wartość za okres od dnia zawarcia umowy do dnia jej rozwiązania. Za niedotrzymanie warunków Umowy rozumie się również istotne naruszenie postanowień Regulaminu.

#### § 18

Ponowne podłączenie Usługi następuje po uregulowaniu przez Abonenta zaległych opłat wraz z ustalonymi odsetkami za okres opóźnienia i wniesieniu, zgodnie z Cennikiem, opłaty za ponowne podłączenie oraz zawarcia nowej Umowy. Operator zastrzega sobie prawo do niezawierania nowej Umowy, w przypadku naruszenia przez Abonenta istotnych warunków innych umów z Operatorem lub TVK TELEWIZJA KABLOWA, lub innych istotnych przyczyn.

#### § 19

Z chwilą rozwiązania Umowy Abonent zobowiązany jest do zwrotu Urządzenia dostępowego w terminie 7 dni. Zwrot Urządzenia dostępowego polegać będzie na dostarczeniu przez Abonenta i na koszt własny Abonenta Urządzenia dostępowego do Biura Obsługi Klienta TVK TELEWIZJA KABLOWA.

### IV. ZASADY UŻYTKOWANIA URZĄDZENIA DOSTĘPOWEGO

#### § 20

- Operator lub wskazany przez niego podmiot pozostawia, po zawarciu Umowy, Urządzenie dostępowe (jeżeli jest wymagane) do używania Abonenta, przy czym Urządzenie dostępowe stanowi własność TVK TELEWIZJA KABLOWA.
- Odbiór Urządzenia dostępowego wymaga podpisania przez Abonenta protokołu odbioru.
- Abonent zobowiązuje się używać Urządzenie dostępowe zgodnie z jego przeznaczeniem oraz nie dokonywać samodzielnie zmian w jego konfiguracji. Abonentowi nie wolno udostępniać Urządzenia dostępowego osobom trzecim. W przypadku takich działań Abonent ponosi całkowitą i wyłączną odpowiedzialność za skutki i efekty takiego udostępnienia.

#### § 21

- Urządzenie dostępowe jest zabezpieczone przed otwarciem za pomocą plomby. Uszkodzenie lub zerwanie plomby zabezpieczającej Urządzenie dostępowe przed otwarciem powoduje obciążenie Abonenta kosztami ewentualnej naprawy lub wymiany Urządzenia dostępowego.
- Operator nie ponosi odpowiedzialności z tytułu uszkodzenia Urządzenia dostępowego i związanej z tym niemożności korzystania przez Abonenta z Usługi, jeśli niemożność ta spowodowana jest niewłaściwą eksploatacją Urządzenia dostępowego przez Abonenta.
- Operator nie ponosi odpowiedzialności za zakłócenia uniemożliwiające pracę Abonenta i innych użytkowników sieci TVK TELEWIZJA KABLOWA, powstałe z winy Abonenta.
- W przypadku uszkodzenia Urządzenia dostępowego spowodowanego w szczególności samodzielną ingerencją Abonenta, próbami samodzielną konfiguracji bądź naprawy albo niewłaściwą eksploatacją lub rekonfiguracją – koszty naprawy lub wymiany Urządzenia dostępowego pokrywa w całości Abonent.
- Za usunięcie usterek w lokalu Abonenta nie wynikających z winy Operatora bądź za wezwanie służb technicznych TVK TELEWIZJA KABLOWA do usunięcia nieuzasadnionej usterki, bądź usterki, która wystąpiła z winy Abonenta, pobierana jest opłata wg Cenników.
- Abonent zobowiązany jest zgłosić do TVK TELEWIZJA KABLOWA każdą usterkę Urządzenia dostępowego. Na żądanie Operatora lub TVK TELEWIZJA KABLOWA Abonent zobowiązany jest dostarczyć uszkodzone Urządzenie dostępowe do Biura Obsługi Klienta TVK TELEWIZJA KABLOWA.
- Kwalifikacji przyczyny uszkodzenia Urządzenia dostępowego dokonuje TVK TELEWIZJA KABLOWA lub wskazany przez niego podmiot, któremu TVK TELEWIZJA KABLOWA przekazał Urządzenie dostępowe celem usunięcia uszkodzenia.
- Operator w ramach Usługi nie dostarcza urządzeń wymaganych do wykonania sieci komputerowej (np. okablowanie, hub lub przełącznik, karta sieciowa itd).
- Operator nie ponosi odpowiedzialności za niepoprawne działanie Usługi wynikłe z nieprawidłowej pracy sieci komputerowej wykonanej przez Abonenta za Urządzeniem dostępowym.
- W przypadku rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy bądź czasowego odłączenia Usługi na ponad jeden miesiąc kalendarzowy, Abonent zobowiązany jest zwrócić TVK TELEWIZJA KABLOWA sprawne Urządzenie dostępowe, znajdujące się w stanie nie gorszym niż wynikający z normalnego zużycia przy prawidłowej eksploatacji.

#### § 22

- W przypadku opóźnienia się Abonenta ze zwrotem Urządzenia dostępowego powyżej 7 dni, winien on zapłacić TVK TELEWIZJA KABLOWA karę umowną. Jeśli Urządzenie dostępowe zostało dostarczone do TVK TELEWIZJA KABLOWA w okresie od 7 do 30 dnia począwszy od daty zakończenia Umowy, kara umowna równa jest 1/30 wartości Abonamentu za każdy dzień opóźnienia. W przypadku braku zwrotu Urządzenia dostępowego powyżej 30 dni od daty zakończenia Umowy, Abonent jest zobowiązany do zapłacenia kary umownej równej 1000 zł.
- Zapłata kary umownej nie zwalnia Abonenta od obowiązku zwrotu Urządzenia dostępowego.
- (nie dotyczy)
- Abonent ponosi odpowiedzialność za szkodę poniesioną przez Operatora wskutek naruszenia przez Abonenta warunków Regulaminu, Umowy lub obowiązujących przepisów prawa.

### V. DODATKOWE OBOWIĄZKI ABONENTA I OPERATORA

#### § 23

- Abonent zobowiązuje się do:
  - nierozpowszechniania w Sieci TVK TELEWIZJA KABLOWA bądź w Internecie informacji lub danych niezgodnych z prawem polskim, w szczególności nielegalnego oprogramowania oraz stosowania się do zasad etyki sieciowej,
  - niepodejmowania działań powodujących ingerowanie w dane lub przechwytywanie danych innych użytkowników Sieci TVK TELEWIZJA KABLOWA lub Internetu,
  - niepodejmowania działań powodujących zakłócenia w pracy Sieci TVK TELEWIZJA KABLOWA, w Internecie lub urządzeniach innych użytkowników,
  - niekorzystania z Usług w sposób niezgodny z zasadami współzycia społecznego,
  - nieprzeprowadzania jakichkolwiek przeróbek w Sieci TVK TELEWIZJA KABLOWA oraz Przyłączu, podłączania dodatkowych Odbiorników, samodzielnego montowania gniazd abonenckich i udostępniania sygnału osobom trzecim,
  - nierozpowszechniania publicznego programów radiowych i telewizyjnych. Abonent zobowiązuje się odbierać te programy wyłącznie do swego użytku osobistego w miejscu swego zamieszkania. Zakres użytku osobistego obejmuje krąg osób pozostających w związku osobistym (pokrewieństwo, powinowactwo lub stosunek towarzyski). Cały program, jak i poszczególne audycje wchodzące w skład programu, są chronione prawem autorskim. Abonent nie ma prawa kopiowania lub

udostępniania w jakiegokolwiek formie programów, jak też audycji składających się na ten program, lub sygnału tego programu na użytek osób trzecich. Ponadto Abonent nie ma prawa pobierania opłat za ogładanie programów lub jego poszczególne audycje.

- ochrony numeru PIN i nieudostępniania go osobom nieuprawnionym. W przypadku takich działań Abonent ponosi całkowitą i wyłączną odpowiedzialność za wszystkie konsekwencje będące skutkiem takiego udostępnienia i braku ochrony
- Operator zobowiązuje się do:
  - zapewnienia, w miarę możliwości technicznych poprawnego działania Usługi,
  - usuwania usterek występujących u pojedynczych Abonentów w terminie nie dłuższym niż trzy dni robocze od daty zgłoszenia. Za dni robocze przyjmuje się dni od poniedziałku do piątku (z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy) w godzinach od 10.00 do 18.00, o ile Abonent nie umówi się w innym terminie.
  - usuwania usterek, obejmujących swoim zasięgiem nie mniej niż jeden budynek, w czasie 16 godzin roboczych od momentu zgłoszenia.
- Abonent powinien zapewnić pracownikom TVK TELEWIZJA KABLOWA dostęp do miejsca wystąpienia usterki, chyba że miała ona miejsce poza ich lokalem lub miejscem kontrolowanym przez Abonenta. Niezapewnienie takiego dostępu przedłuża odpowiednio terminy, określone w ust. 2, pkt 2 i 3.

### VI. ODPOWIEDZIALNOŚĆ OPERATORA

#### § 24

- W przypadku niewłaściwego dostępu do Usługi, powstałego z winy Operatora, za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/15 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, jednak za okres nie dłuższy niż ostatnie 12 miesięcy. Odszkodowanie nie przysługuje, jeżeli w okresie rozliczeniowym łączny czas przerwy był krótszy od 36 godzin.
- Niezależnie od odszkodowania, za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu Usługi telefonii TOYAtel trwająca dłużej niż 12 godzin, Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej.
- Z tytułu niedotrzymania z winy TVK TELEWIZJA KABLOWA wyznaczonego:
  - terminu zawarcia umowy o świadczenie Usługi,
  - (nie dotyczy)Abonentowi za każdy dzień przekroczenia terminu przysługuje od TVK TELEWIZJA KABLOWA odszkodowanie w wysokości 1/30 określonej w Umowie miesięcznej opłaty abonamentowej. Obniżenie Abonamentu następuje po wyczerpaniu trybu reklamacyjnego określonego w § 30. Odszkodowanie zostanie przekazane w sposób wskazany przez Abonenta i terminie nie krótszym niż 14 dni od daty uznania reklamacji.

#### § 25

Operator nie ponosi odpowiedzialności za:

- (nie dotyczy)
- niedziałanie Usługi wynikłe z uszkodzenia Karty Aktywacyjnej lub używania jej z innym Urządzeniem dostępowym niż zapisane w Umowie lub zmiany lokalizacji Urządzenia dostępowego wykonanej bez zachowania trybu, o jakim mowa w par. 15 ust 1,
- treść i zawartość danych transmitowanych przez Sieć TVK TELEWIZJA KABLOWA i sieć Internet, jak również za straty wynikłe z zastosowania lub niemożności zastosowania informacji lub oprogramowania uzyskanego tą drogą,
- wystąpienie przerw i zakłóceń powstających wskutek wadliwego działania łącz innych operatorów lub awarii zasilania energetycznego linii kablowej zasilającej budynek,
- zakłócenia w nadawaniu programów wynikające z działania siły wyższej lub innych niezależnych od Operatora lub TVK TELEWIZJA KABLOWA okoliczności, w szczególności: zakłóceń dosyłu satelitarnego lub naziemnego, konserwacji urządzeń nadawczych operatorów retransmitowanych programów, awarii i konserwacji zasilania energetycznego
- w budynkach w obrębie działania Sieci TVK TELEWIZJA KABLOWA, dewastacji urządzeń TVK TELEWIZJA KABLOWA przez osoby trzecie.
- działanie łącz należących do innych operatorów w sieci Internet,
- formę i zawartość programów radiowych i telewizyjnych retransmitowanych w ramach Usług telewizyjnej kablowej TOYAcyfrowa TV
- zaprzestanie nadawania programów przez nadawców, wynikające ze zmiany parametrów nadawania, utracenia praw do reemisji i innych zdarzeń niezależnych od Operatora.

### VII. OPŁATY

#### § 26

- Wysokość opłat określają Cennik
- Abonent jest obowiązany do regulowania, zgodnie z Cennikiem:
  - opłaty instalacyjnej określonej Umową, płatnej w chwili zawarcia Umowy,
  - miesięcznego Abonamentu, płatnego do 15 dnia każdego miesiąca,
  - innych opłat przewidzianych Cennikami, Regulaminem i Umową,
- Dla Abonentów, którzy regulują płatności na podstawie faktur wystawionych przez Operatora, obowiązującym terminem płatności jest termin wskazany na fakturze, jednakże nie wcześniejszy niż określony w ust 2 pkt. 1 i 2.
- Rachunek cząstkowy za miesiąc podłączenia Usługi będzie naliczany w wysokości 1/30 aktualnej opłaty za dany Pakiet pomnożonej przez ilość dni pozostałych od daty instalacji Urządzenia dostępowego lub Usługi do końca miesiąca.
- Operator może naliczać w wystawianych fakturach/rachunkach opłaty za usługi zrealizowane w poprzednich okresach rozliczeniowych, o ile nie były one jeszcze naliczane.
- Abonent zobowiązuje się do pokrycia kosztów wezwania do zapłaty, ujętych w Cenniku, w przypadku, gdy wezwanie takie zostanie do Abonenta przesłane w związku z opóźnieniem w płatnościach za Usługę.
- W przypadku, gdy Abonent nie otrzyma miesięcznego rachunku za usługi Operatora w terminie 7 dni od końca okresu rozliczeniowego, zobowiązany jest zawiadomić o tym niezwłocznie Operatora.
- W przypadku nieuiszczenia opłat Operator może przerwać świadczenie Usługi do czasu otrzymania płatności za Usługę, po upływie terminu wynikającego z wezwania do zapłaty. Do czasu otrzymania płatności Operator zwolniony jest z wykonywania obowiązków zapisanych w Umowie i Regulaminie. Ponownie wznowienie świadczenia Usługi wymaga uregulowania zaległości.
- Operator po uzyskaniu zgody Abonenta może publikować rozliczenia miesięczne zawierające opłaty za Usługi w sposób elektroniczny i doręczać je Abonentowi poprzez Portal Abonenta. W przypadku, gdy Abonent nie otrzyma w sposób elektroniczny rozliczenia miesięcznego w terminie 7 dni od końca okresu rozliczeniowego, zobowiązany jest zawiadomić o tym niezwłocznie Operatora.

#### § 27

- Na życzenie Abonenta Operator wystawia indywidualną fakturę VAT za usługi świadczone przez Operatora. Życzenie otrzymania indywidualnej faktury należy zgłosić w lokalnym Biurze Obsługi Klienta TVK TELEWIZJA KABLOWA – tam też następuje jej odbiór.
- Abonenci zbiorowi otrzymują zbiorczą fakturę VAT.

#### § 28

- Za opóźnienie w regulowaniu opłat Operator pobiera odsetki ustawowe.
- Dokonywane przez Abonenta wpłaty będą w pierwszej kolejności zaliczane na poczet odsetek.
- Odsetki za opóźnienie w regulowaniu opłat wykazywane są w nocie odsetkowej, przesyłanej listem na adres Abonenta.

#### § 29

Za dzień zapłaty uważa się dzień wpłaty należności w kasie lub dzień wypłynięcia należności na konto bankowe Operatora.

### VIII. REKLAMACJE

#### § 30

- Abonent może składać reklamację z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi, realizowanej na podstawie Umowy, Regulaminu i Cenników pisemnie, drogą elektroniczną, telefonicznie lub ustnie do protokołu sporządzonego w Biurze Obsługi Abonenta
- W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w Biurze Obsługi Abonenta upoważniona osoba reprezentująca Operatora przyjmująca reklamację jest obowiązana niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej.
- W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub drogą elektroniczną Operator jest obowiązany w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji do potwierdzenia jej przyjęcia w formie pisemnej z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki Operatora rozpatrującej reklamację, chyba że Operator udzielił odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
- Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej, lub od dnia, w którym usługa została nienależyście wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi.
- Osoba dokonująca zgłoszenia reklamacji powinna w niej zawrzeć:
  - imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby,
  - określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
  - przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
  - numer Urządzenia dostępowego, którego dotyczy reklamacja,
  - numer Abonenta lub adres miejsca instalacji Przyłącza,
  - datę złożenia wniosku o zawarcie umowy, jeżeli reklamacja dotyczy niedotrzymania z winy Operatora wyznaczonego terminu zawarcia Umowy,

- 7) datę zawarcia Umowy i określenie w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi w przypadku reklamacji określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi,
  - 8) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności – w przypadku, gdy reklamujący żąda ich wypłaty;
  - 9) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności – w przypadku, o którym mowa w pkt. 8,
  - 10) podpis reklamującego – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
6. W przypadku, gdy reklamacja w ww. trybie nie spełnia warunków określonych w ust. 5, upoważniona osoba reprezentująca Operatora, przyjmująca reklamację, jest obowiązana do niezwłocznego poinformowania reklamującego o konieczności jej uzupełnienia.
7. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 5, jednostka Operatora rozpatrująca reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia, określając termin nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
8. Złożenie reklamacji nie zwalnia z obowiązku uiszczenia opłat za korzystanie z Usług.

#### § 31

Operator przy załatwieniu reklamacji obowiązany jest rozpatrzyć wyczerpująco wszelkie okoliczności, a w szczególności:

- 1) dokumenty i inne dowody przedstawione przez osobę reklamującą lub będące w posiadaniu Operatora,
- 2) wyniki postępowania wyjaśniającego, przeprowadzonego przez właściwe służby techniczne Operatora,
- 3) badania techniczne i obserwacje urządzeń, w sposób przewidziany dla danego rodzaju Usług.

#### § 32

1. Jednostka Operatora rozpatrująca reklamację, w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
  - 1) nazwę jednostki Operatora rozpatrującej reklamację,
  - 2) powołanie podstawy prawnej,
  - 3) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
  - 4) w przypadku przyznania odszkodowania – określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty,
  - 5) w przypadku zwrotu innej należności – określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu,
  - 6) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku, gdy reklamującym jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w art. 109 i 110 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne,
  - 7) podpis upoważnionego pracownika Operatora, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
2. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
  - 1) dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne,
  - 2) zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą.

### IX. (nie dotyczy)

#### § 33

1. (nie dotyczy)

### X. (nie dotyczy)

#### § 34

1. (nie dotyczy)

### XI. POSTANOWIENIA SZCZEGÓLNE DOTYCZĄCE USŁUGI TELEWIZJI KABLOWEJ TOYAcyfrowa TV

#### § 35

1. Operator może wprowadzić zmiany do zawartości programowej Pakietu, według zasad określonych w umowie. Informacja o zmianach przekazywana jest nie później niż na 1 miesiąc przed planowaną zmianą w formie pisemnej oraz w teletekście, infotekście, telegazecie i nie wymaga podpisywania nowej Umowy lub aneksu do niej. W takim przypadku Abonentowi przysługuje prawo do rozwiązania Umowy z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego.
1. (nie dotyczy)
2. Operator może udostępnić Abonentowi bez dodatkowych opłat dodatkowe programy w zakresie danego Pakietu, w szczególności w okresach testowych i promocyjnych. Udostępnienie, jak i wycofanie takiego programu, nie wymaga zmiany Umowy ani uprzedniego powiadomienia o tym Abonenta.
3. Operator realizuje postanowienia zmiany Pakietu w terminie nie dłuższym niż jeden miesiąc od daty podpisania aneksu do Umowy, pobierając w okresie oczekiwania na realizację zmiany Pakietu opłaty zgodne z dotychczasowymi warunkami Umowy.

### XII. POSTANOWIENIA KONCOWE

#### § 36

W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie stosuje się przepisy kodeksu cywilnego oraz inne właściwe przepisy.

#### § 37

1. Operator zastrzega sobie prawo do zmian postanowień zawartych w Regulaminie i Cenniku. Informacje o planowanych zmianach postanowień zawartych w Regulaminie lub Cenniku przekazywane są przez Operatora w formie pisemnej, nie później niż na 1 miesiąc przed planowaną zmianą. Zmiany postanowień są równoznaczne z wypowiedzeniem warunków dotychczasowych, z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego.
2. Jeżeli w okresie wypowiedzenia Abonent oświadczy na piśmie, iż nowych postanowień nie przyjmuje, Umowa ulega rozwiązaniu z upływem okresu wypowiedzenia. W przypadku braku pisemnego oświadczenia, postanowienia obowiązują strony od dnia następnego po okresie wypowiedzenia.

#### § 38

Operator uprawniony jest do przeniesienia swoich uprawnień i obowiązków wynikających z Umowy, Regulaminu i Cennika na dowolnie wskazaną przez siebie osobę trzecią, o ile Abonent wyrazi na to zgodę.

Regulamin przyjęty Uchwałą Zarządu TOYA 6 lipca 2009 r.

Regulamin zastępuje poprzedni i obowiązuje do czasu ogłoszenia następnego.