

REGULAMIN
świadczenia usług dostępu do telewizji, internetu i telefoni
Regulamin obowiązuje od dnia 28.08.2006

I. Postanowienia ogólne

1. TVK Telewizja Kablowa zwana dalej Operatorem, z siedzibą we Wrocławiu, ul. Kolisty 14, działającą na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.

2. Operator świadczy usługi dostępu do telewizji, internetu, telefoni. Usługi realizowane są zgodnie z przepisami prawa obowiązującymi na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

3. Do realizacji usług wykorzystywany jest system, będący w dyspozycji Operatora oraz modem kablowy udostępniany Abonentowi przez Operatora na czas trwania umowy.

4. Ilekroć w regulaminie użyto poniższych pojęć, należy je rozumieć w podanym znaczeniu:

Abonent - osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna, nie posiadająca osobowości prawnej, posiadająca tytuł prawny do lokalu, z którą Operator zawarł umowę;

Awaria - uszkodzenie techniczne, całkowicie uniemożliwiające realizację transmisji danych, odbioru TV, telefoni z wyłączeniem przerw spowodowanych koniecznością przeprowadzenia konserwacji, modernizacji lub siłą wyższą;

Cennik - aktualny wykaz opłat za usługi świadczone przez Operatora;

Lokal - miejsce instalacji przyłącza;

Modem kablowy - urządzenie techniczne, odpowiedzialne za realizację protokołów transmisji danych oraz modulację i demodulację sygnałów, zgodnie ze standardami przyjętymi w systemie, wraz z wyposażeniem dodatkowym;

Operator - TVK Telewizja Kablowa, Wrocław, ul. Kolisty 14, będąca dostawcą usług (w tym publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych) oraz operatorem w rozumieniu przepisów regulujących działalność w dziedzinie telekomunikacji;

Pakiet - zestaw usług dostępny w ramach podpisanej umowy określony cennikiem i ofertą Operatora;

Przedstawiciel - pracownik Operatora lub osoba upoważniona przez Operatora;

Przyłącze - gniazda, kable i inne urządzenia zainstalowane przez Operatora w lokalu Abonenta oraz modem;

System - zintegrowany system urządzeń i oprogramowania służący do transmisji danych i przesyłu sygnału TV.

Tytuł prawny - prawo własności lub użytkowania wieczystego nieruchomości lub spółdzielcze prawo do lokalu, stwierdzone na podstawie potwierdzających te prawa dokumentów (np. akt notarialny, orzeczenie sądu, wypis z księgi wieczystej, zaświadczenie ze spółdzielni itp.).

Umowa - umowa zawarta pomiędzy Operatorem a Abonentem o świadczenie usług;

Usterka - uszkodzenie techniczne, powodujące chwilowe przerwy lub pogorszenie parametrów transmisji danych, przesyłu sygnału TV i telefoni.

II. Warunki zawarcia umowy

1. Poprzez zawarcie umowy Operator zobowiązuje się do świadczenia usług dostępu do telewizji, Internetu, telefoni a abonent do przestrzegania postanowień umowy i regulaminu.

2. Jeżeli w umowie nie postanowiono inaczej, umowa zawarta jest na czas nieokreślony.

3. Umowa zawierana jest:

a) w imieniu Operatora przez osobę przez niego upoważnioną (Przedstawiciela);

b) przez Abonenta - osobiście lub przez osobę pełnoletnią przez niego upoważnioną. Upoważnienie musi być udzielone w formie pisemnej. Osoba upoważniona zobowiązana jest potwierdzić swoją tożsamość.

4. Warunkiem zawarcia umowy przez Abonenta jest tytuł prawny do lokalu.

5. W przypadku gdy tytuł prawny Abonenta do lokalu jest inny niż prawo własności lub użytkowania wieczystego nieruchomości lub spółdzielcze prawo do lokalu np. potwierdzony pisemną umową cywilnoprawną (najmu, użyczenia, dzierżawy lub inną), zawarcie umowy wymaga przedstawienia przez Abonenta pisemnej zgody odpowiednio właściciela, użytkownika wieczystego nieruchomości lub członka spółdzielni mieszkaniowej. W tym przypadku Operator może uzależnić zawarcie umowy od złożenia przez Abonenta kaucji. Kaucję Operator zobowiązuje się zwrócić Abonentowi z chwilą dokonania końcowego rozliczenia finansowego umowy, tj. w przypadku jej rozwiązania czy wygaśnięcia. Operator ma prawo potrącić swoją wymagalną należność z kwoty kaucji. W sytuacji gdy kwota kaucji będzie przewyższać wysokość należności Operatora, różnica zostanie zwrócona przez Operatora Abonentowi.

6. Operator zastrzega sobie prawo odmowy zawarcia umowy z osobami:

a) które nie spełniają warunków określonych regulaminem;

b) które przy zawieraniu umowy posługują się dokumentami zniszczonymi lub które zdaniem Operatora budzą wątpliwość co do ich autentyczności;

c) z którymi Operator rozwiązał umowę, w związku z naruszeniem jej postanowień bądź nieprzestrzeganiem regulaminu

d) które nie posiadają pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej

III. Warunki wykonania i użytkowania przyłącza

1. Operator świadczy usługi w zasięgu systemu i w zakresie istniejących możliwości technicznych.

a) w przypadku, gdy nie ma możliwości technicznych świadczenia usług, Operator zastrzega sobie prawo odmowy zawarcia umowy

b) w przypadku, gdy z przyczyn niezależnych od Operatora, w czasie trwania umowy, wystąpi brak możliwości technicznych świadczenia usług, Operator ma prawo do wypowiedzenia umowy w trybie natychmiastowym.

2. Abonent wyraża zgodę na zainstalowanie niezbędnych urządzeń, służących do świadczenia usług przez Operatora w lokalu, do którego Abonent posiada tytuł prawny, a w szczególności na przeprowadzenie kabla, przewiercenie otworów i zamocowanie urządzeń.

3. Podczas wykonywania przyłącza w lokalu winien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.

4. Przedstawiciel Operatora nie jest zobowiązany do przestawiania mebli i innych elementów wyposażenia oraz dokonywania podobnych czynności w trakcie wykonywania przyłącza.

5. Przyłącze przeznaczone jest do używania przez Abonenta na zasadach określonych w regulaminie.

6. Modem stanowi własność Operatora i jest przez niego udostępniany Abonentowi na czas trwania umowy. Modem wydawany jest na podstawie protokołu zdawczo-odbiorczego. Warunkiem wydania modemu jest złożenie przez Abonenta zabezpieczenia w postaci weksla in blanco wraz z umową wekslową. Przez okres obowiązywania umowy zabezpieczenie nie może być przez abonenta wycofane.

7. Abonent nie jest uprawniony do rozporządzania modemem, w szczególności nie ma prawa do udostępniania go osobom trzecim.

Z chwilą otrzymania modemu ryzyko utraty lub uszkodzenia modemu przechodzi na Abonenta. Po rozwiązaniu umowy Abonent jest zobowiązany zwrócić modem w stanie nie pogorszonym, z uwzględnieniem jego zużycia wynikającego z normalnego użytkowania.

IV. Obowiązki Abonenta

1. Abonent zobowiązany jest do wniesienia opłaty aktywacyjnej z tytułu uruchomienia przyłącza.
2. Abonent jest zobowiązany do wyboru jednego z pakietów oferowanych w ramach usługi dostępu do telewizji, Internetu, telefoni.
3. Abonent zobowiązany jest do terminowego regulowania miesięcznej opłaty abonamentowej oraz przechowywania dowodów wpłat za usługi przez okres 5 lat.
4. Abonent zobowiązany jest do pisemnego powiadomienia Operatora o zmianach w danych identyfikacyjnych zawartych w umowie.
5. Abonent zobowiązany jest do umożliwienia przedstawicielom Operatora sprawdzenia stanu technicznego przyłącza w lokalu, we wcześniejszym uzgodnionym terminie.
6. W razie zniszczenia przyłącza Abonent zobowiązany jest do pokrycia wszelkich kosztów związanych z naprawą przyłącza. W przypadku zniszczenia, kradzieży lub utraty modemu Abonent zobowiązany jest do zapłaty jego ceny.
7. Abonent zobowiązany jest do podłączenia modemu tylko do jednego komputera, chyba, że umowa lub aneks do umowy stanowią inaczej.
8. Abonent zobowiązuje się do nieudostępniania usługi osobom trzecim a w szczególności nieudostępniania usługi poza lokal. W przypadku naruszenia powyższego postanowienia, Abonent zostanie obciążony opłatą zgodnie z obowiązującym cennikiem (udostępnienie usługi poza lokal).
9. Abonent zobowiązuje się do działań zgodnych z ogólnie pojętą "kulturą sieciową", między innymi powstrzymać się od używania obelżywego lub nieprzystoitego języka, zamieszczania materiałów niezgodnych z prawem lub powszechnie uznanych za obraźliwe oraz powstrzymywania się od czynności, które mogą spowodować przeciążenie systemu, blokowanie urządzeń aktywnych innych Abonentów, Operatora lub sieci internet, ingerowanie w zasoby innych użytkowników internetu a w szczególności czynności typu: próba włamania, skuteczne włamanie, przechwytywanie danych innych użytkowników sieci internet, spam, mail bombing oraz prowadzenie do systemu wirusów komputerowych.

V. Obowiązki Operatora

1. Operator zobowiązany jest do zapewnienia ciągłości usług, za wyjątkiem sytuacji przedstawionej w dziale VII pkt 2 w dziale VII pkt 3 oraz w dziale V pkt 3.
2. Operator zobowiązany jest do stałego nadzoru nad sprawnością funkcjonowania systemu.
3. Operator ma prawo i obowiązek do okresowej kontroli urządzeń, przeglądów urządzeń i modernizacji sieci co może spowodować przerwę w transmisji danych, sygnału TV i telefoni. O planowanych przeglądach urządzeń, powodujących przerwy w transmisji Operator powiadamia Abonentów za pośrednictwem poczty elektronicznej lub strony www, co najmniej na 1 dzień przed rozpoczęciem prac. W miarę możliwości Operator prowadzi prace w porze najniższego obciążenia łączy.
4. Operator zobowiązany jest do bezpłatnej wymiany i naprawy należących do niego wadliwych urządzeń, o ile wada ta jest następstwem przyczyny tkwiącej w urządzeniu przed jego montażem lub wynika z jego normalnej eksploatacji.

VI. Odpowiedzialność Abonenta

1. Abonent jest odpowiedzialny wobec prawa polskiego i międzynarodowego za stosowanie nielegalnych lub naruszających prawa osób trzecich danych i programów komputerowych.
2. Abonent jest odpowiedzialny wobec prawa polskiego i międzynarodowego w zakresie rozpowszechniania i udostępniania materiałów. Abonent przyjmuje do wiadomości, że zabronione jest rozpowszechnianie materiałów pornograficznych, wszelkich materiałów z naruszeniem praw osób trzecich oraz praw własności intelektualnej.

VII. Odpowiedzialność Operatora

1. Operator odpowiada za świadczone usługi w zakresie i na warunkach określonych w umowie, regulaminie oraz cenniku.
2. Operator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań, za wyjątkiem sytuacji niezależnych od Operatora mających charakter siły wyższej.
3. Operator nie gwarantuje przepustowości transmisji do zasobów dostępnych w sieci Internet oraz telefoni w sieciach innych operatorów.
4. Operator nie odpowiada za sprzęt (komputer, karta sieciowa itp.) oraz oprogramowanie stosowane przez Abonenta oraz za problemy z nimi związane.
5. Operator nie ingeruje w treść informacji przekazywanych w ramach usługi. Za ingerencję nie uważa się przy tym działań Operatora, skierowanych na zapewnienie ochrony przed wirusami komputerowymi, ochrony przed dostępem osób nieupoważnionych a także działań przeciwko próbom nieuprawnionego przeciążania łączy Operatora.
6. Operator nie ponosi odpowiedzialności za zabezpieczenie danych Abonenta zawartych w jego komputerze, w tym za zabezpieczenie tych danych przed ingerencją osób trzecich oraz przed wirusami komputerowymi.
7. Operator nie ponosi odpowiedzialności za skutki wykorzystywania przez Abonenta informacji i oprogramowania za pośrednictwem systemu.
8. Operator nie ponosi odpowiedzialności za informacje i materiały udostępniane przez Abonenta za pośrednictwem skrzynki pocztowej i strony www, znajdujących się na serwerze Operatora.

VIII. Opłata abonamentowa

1. Wysokość wszelkich opłat pobieranych przez Operatora określa cennik, dostarczany Abonentom wraz z podpisaną umową. Aktualny cennik dostępny jest w biurze Operatora oraz na stronie www.
2. Operator ustala miesięczny okres rozliczeniowy za wykonywaną usługę.
3. Abonent uiszcza opłatę abonamentową, określoną w aktualnym cenniku, do 15-go dnia miesiąca, którego dotyczy opłata.
4. Abonent, który zawarł umowę w trakcie okresu rozliczeniowego, obciążony jest abonamentem cząstkowym. Abonament cząstkowy obliczany jest na zasadzie: 1/30 opłaty za pełny okres rozliczeniowy, pomnożona przez ilość dni, w których Abonent korzystał z usługi.
5. W przypadku nie uiszczenia w terminie opłaty abonamentowej, Operator może wysłać ponaglenie, informując w nim o obowiązku uiszczenia opłaty w określonym terminie. Abonent obciążony jest kosztami sporządzenia i doręczenia ponaglenia.
6. Brak książki abonamentowej lub druków wpłat nie zwalnia Abonenta z uiszczenia opłat abonamentowych.
7. Operator zastrzega sobie prawo zmiany wysokości opłaty abonamentowej.
8. O zmianie wysokości opłaty abonamentowej Operator powiadamia Abonentów w terminie nie krótszym niż 1 okres rozliczeniowy przed wprowadzeniem nowej opłaty. Powiadomienie następuje poprzez własny program lokalny i na stronie WWW.tvk.pl
9. Abonent ma prawo do wypowiedzenia umowy z powodu braku akceptacji nowej opłaty. Brak pisemnego wypowiedzenia Abonenta do dnia obowiązywania nowej opłaty będzie rozumiane jako jej akceptacja.
10. Złożenie wypowiedzenia, o którym mowa w punkcie 9, powoduje rozwiązanie umowy najwcześniej od dnia obowiązywania opłaty abonamentowej w nowej wysokości.
11. Rozwiązanie umowy nie zwalnia abonenta z obowiązku uiszczenia opłaty abonamentowej za okres gdy umowa obowiązywała.

IX. Usuwanie usterek i awarii

1. Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego informowania Operatora o występujących zakłóceniach w korzystaniu z usług.
2. Operator zobowiązany jest do usuwania usterek w terminie nie dłuższym niż trzy dni robocze od daty zgłoszenia usterki. Za dni robocze przyjmuje się dni od poniedziałku do piątku (z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy) w godzinach od 08:00 do 16:00, o ile Abonent nie umówi się w innym terminie.
3. W przypadku braku możliwości usunięcia usterki w terminie określonym w dziale IX punkt 2, Operator powiadomi zgłaszającego o terminie jej usunięcia.
4. Jeśli istnieje konieczność, Abonent powinien zapewnić dostęp do lokalu w celu usunięcia usterki.
5. Awarię Operator powinien usunąć nie później niż 72 godziny od momentu zgłoszenia.
6. Operator nie odpowiada za usterki i awarie wynikające z nieprawidłowego funkcjonowania sprzętu i oprogramowania należącego do Abonenta.
7. Abonentowi przysługuje prawo obniżenia opłaty abonamentowej w wysokości 1/30 części opłaty abonamentowej, za każdy kolejny pełny dzień awarii, licząc od daty zgłoszenia awarii przez Abonenta w przypadku niedotrzymania przez operatora terminu zawartym w punkcie IX pkt 5.

X. Postępowanie reklamacyjne.

1. Reklamacja Abonenta może dotyczyć:
 - a) niedotrzymania z winy Operatora wyznaczonego w umowie terminu rozpoczęcia świadczenia usługi,
 - b) niewykonania lub nienależytego wykonania usługi,
 - c) nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usługi,
2. Reklamacja powinna zawierać w szczególności:
 - a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedzibę Abonenta;
 - b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
 - c) przedstawienie okoliczności, uzasadniających reklamację;
3. W przypadku gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w dziale X punkt 2, jednostka Operatora rozpatrująca reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa Abonenta do jej uzupełnienia, określając termin, nie dłuższy 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.
4. Reklamacja może być złożona w każdej jednostce obsługującej Abonentów (Biuro Obsługi Klienta, siedziba firmy).
5. Reklamacja może być złożona pisemnie, telefonicznie lub ustnie do protokołu sporządzonego przez jednostkę, o której mowa w dziale X punkt 4, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości.
6. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w jednostce, o której mowa w dziale X punkt 4, upoważniona osoba reprezentująca Operatora przyjmująca reklamację jest obowiązana niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej.
7. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym 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. Przepisu nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
8. Jednostka Operatora rozpatrująca reklamację, w terminie 30 dni od dnia jej złożenia udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację.
9. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
 - a) nazwę jednostki Operatora rozpatrującej reklamację;
 - b) powołanie podstawy prawnej;
 - c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji, z podaniem uzasadnienia faktycznego i prawnego
 - d) 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;
 - e) podpis upoważnionego pracownika, reprezentującego Operatora, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.

XI. Rozwiązanie umowy (odstąpienie, wypowiedzenie, wygaśnięcie), odłączenia z systemu, zmiana pakietu

1. Zawarta Umowa może być rozwiązana przez każdą ze stron z 1- miesięcznym terminem wypowiedzenia. Termin wypowiedzenia biegnie od ostatniego dnia miesiąca, w którym nastąpiło wypowiedzenie umowy. Przyjęta jest wyłącznie pisemna forma wypowiedzenia umowy.
2. Operator ma prawo do rozwiązania umowy ze skutkiem natychmiastowym i odłączenia Abonenta w przypadku naruszenia przez Abonenta postanowień umowy i regulaminu.
3. Operator ma prawo do odłączenia Abonenta bez uprzedniego powiadomienia, w przypadku zalegania przez Abonenta z opłatą abonamentową za okres 1 miesiąca. Ponowne podłączenie nastąpi po uregulowaniu zaległych opłat i wniesieniu opłaty aktywacyjnej w wysokości określonej w cenniku. Jeśli przerwa w świadczeniu usług jest dłuższa niż 2 miesiące rozliczeniowe, Abonent zobowiązany jest do podpisania nowej umowy o świadczenie usług.
4. W przypadku śmierci Abonenta umowa wygasa, o ile osoba, która pozostawała w związku małżeńskim z Abonentem lub inni członkowie rodziny zamieszkujący lokal, którego dotyczy umowa, w ciągu 30 dni nie wystąpią z wnioskiem o dalsze świadczenie usług na ich rzecz.
5. Na wniosek Abonenta może nastąpić czasowe zawieszenie usług przez okres maksymalnie 6 miesięcy. Wniosek taki musi być złożony na piśmie, co najmniej z 1-miesięcznym wyprzedzeniem, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego. Abonent z góry określa datę ponownej aktywacji usług. Za czasowe zawieszenie usług pobierana jest opłata miesięczna za utrzymanie łącza w wysokości określonej w cenniku.
6. Abonent może zmienić pakiet, z 1-miesięcznym wyprzedzeniem i skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego. Przyjęta jest wyłącznie pisemna forma zmiany pakietu.

XII. Postanowienia końcowe

1. Niniejszy regulamin stanowi integralną część umowy, zawartej między Operatorem a Abonentem.
2. Operator zastrzega sobie prawo zmiany regulaminu. O zmianach w regulaminie Operator powiadamia w terminie nie krótszym niż 1 okres rozliczeniowy przed wprowadzeniem w życie. Abonent ma prawo do wypowiedzenia umowy z powodu braku akceptacji nowego regulaminu. Brak pisemnego wypowiedzenia Abonenta do dnia obowiązywania nowego regulaminu będzie rozumiane jako jego akceptacja. Złożenie wypowiedzenia powoduje rozwiązanie umowy najwcześniej od dnia obowiązywania nowego regulaminu.
3. Operator ma prawo przetwarzać udostępniane mu dane osobowe wyłącznie dla swoich celów i nie może udostępniać ich osobom trzecim.
4. Wszelkie spory powstałe na tle wykonywania umowy podlegają rozpoznaniu przez sąd powszechny właściwy dla Operatora lub Abonenta.
5. Zgodnie z art. 7 ust. 1 Ustawy z dnia 14.02.2003r. „o udostępniania informacji gospodarczych” telewizja kablowa jest przedsiębiorstwem uprawnionym do przekazywania do Biura Informacji Gospodarczej informacji o zobowiązaniach konsumentów.