

REGULAMIN

Świadczenia usług telekomunikacyjnych

STVK „Centrum” Zgierz w zakresie telewizji cyfrowej i w zakresie Internet

Podstawa prawna: art. 59 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. nr 171, poz. 1800 ze zm.)

§ 1

Definicje

- 1. Abonent** – osoba fizyczna, osoba prawna, lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, która zawarła z Operatorem Umowę o świadczenie Usług.
- 2. Aktywacja** – rozpoczęcie świadczenia Usługi
- 3. Awaria** – uszkodzenie Sieci ograniczające lub uniemożliwiające dostęp sygnału Sieci Operatora do Odbiornika lub Terminala Abonenta;
- 4. Biuro Obsługi Klienta** – jednostka organizacyjna Operatora powołana celem umożliwienia Abonentowi kontaktu z Operatorem, a także obsługi Abonenta i udzielania mu pomocy we właściwej realizacji Umowy;
- 5. Cennik** – wykaz Usług wraz z określeniem rodzaju i wysokości opłat, stanowiący integralną część Umowy, dostępny na stronie internetowej Operatora www.centrum.zgierz.pl oraz w Biurze Obsługi Abonenta na każde żądanie Abonenta;
- 6. Instalacja** – właściwy ze względu na rodzaj objętych Umową o świadczenie Usług zespół urządzeń i kabli, w tym między innymi gniazd abonenckich, odgałęźników, rozgałęźników, filtrów, zwrotnic internetowych, zainstalowanych w Lokalu Abonenta w sposób umożliwiający Abonentowi korzystanie z Usług;
- 7. Lokal** – nieruchomość, jej część, bądź pomieszczenie mieszkalne lub użytkowe, w którym wykonana jest Instalacja i w którym świadczone są Usługi;
- 8. Oferta Operatora** – aktualnie obowiązujące zestawienie Pakietów, zawierające szczegółowy opis rodzaju i zakresu Usług świadczonych w ramach danego Pakietu z wyszczególnieniem cen, dostępny w Biurze Obsługi Klienta i na stronie internetowej Operatora www.centrum.zgierz.pl;
- 9. Okres rozliczeniowy** – okres jednego miesiąca, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Operatora z tytułu świadczonych Usług
- 10. Operator** – podmiot świadczący Usługi na podstawie Umowy – Stowarzyszenie Telewizji Kablowej „Centrum” Zgierz, z siedzibą w Zgierzu, ul. Lechonia 2;
- 11. Opłata jednorazowa** – opłata z tytułu jednorazowych czynności podejmowanych przez Operatora celem umożliwienia Abonentowi korzystania z Usług, określona w Umowie oraz w Cenniku;
- 12. Opłata abonamentowa** – miesięczna opłata z tytułu Usług świadczonych Abonentowi przez Operatora, określona według Cennika, Umowy bądź Regulaminu promocji;
- 13. Pakiet** – zdefiniowany w Ofercie Operatora rodzaj i zakres świadczonych przez Operatora Usług, nabywany przez Abonenta w drodze zawarcia Umowy;
- 14. Przedstawiciel Operatora (Biuro Obsługi Klienta)** – osoba działająca w imieniu i na rzecz Operatora, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawarcia, zmiany lub rozwiązania Umowy, bądź też wykonania jej postanowień, także w zakresie wydania Abonentowi Urządzenia Abonenckiego oraz jego instalacji, konserwacji lub naprawy;
- 15. Przerwa techniczna** – przerwa w dostępie do Sieci związana z koniecznością przeprowadzenia przez Operatora konserwacji lub modernizacji Sieci, o której Operator powiadomi Abonenta nie mniej niż na 7 dni wcześniej na stronie internetowej Operatora i / lub na kanale informacyjnym;
- 16. Regulamin** – niniejszy dokument, stanowiący integralną część wszelkich Umów o świadczenie Usług;
- 17. Sieć Operatora** – sieć telekomunikacyjna, stanowiąca własność Operatora, umożliwiająca świadczenie Usług;
- 18. Siła wyższa** – zdarzenie zewnętrzne, którego skutków nie da się przewidzieć, ani któremu, mimo dołożenia należytej staranności, nie można zapobiec. Siłę wyższą stanowią w szczególności wyładowania atmosferyczne oraz nagłe zmiany pogodowe;
- 19. Terminal** – komputer wykorzystywany przez Abonenta umożliwiający podłączenie do Sieci i korzystanie z Usług internetowych;
- 20. Tytuł prawny do lokalu** – prawo własności, prawo użytkowania wieczystego, spółdzielcze prawo do Lokalu lub umowa najmu;
- 21. Umowa** – umowa o świadczenie Usług, zawarta w formie pisemnej, na podstawie której Operator świadczy wskazane w umowie Usługi zgodnie z niniejszym Regulaminem, Cennikiem oraz innymi dokumentami regulującymi sposób świadczenia Usług wskazanych w Umowie;
- 22. Urządzenie dostępne** – urządzenie umożliwiające odbiór sygnału oraz / lub transmisję danych do Odbiornika i / lub Terminala Abonenta;
- 23. Usługi** – usługi telekomunikacyjne świadczone przez Operatora, polegające w szczególności na udostępnianiu sygnału telewizyjnego, radiowego, transmisji danych;
- 24. Usługi internetowe** – zapewnienie dostępu do Sieci celem umożliwienia Abonentowi korzystania z sieci Internet;
- 25. Usługi telewizji kablowej** – zapewnienie Abonentowi sygnału telewizyjnego w postaci cyfrowej;
- 26. Zakończenie sieci** – punkt Sieci Operatora przeznaczony do zapewnienia Abonentowi dostępu do Usług;

§ 2

Postanowienia Ogólne

1. Operator oświadcza, że posiada zezwolenie Urzędu Komunikacji Elektronicznej na świadczenie usług telekomunikacyjnych oraz na transmisję danych.
2. Świadczenie Usług przez Operatora na rzecz Abonenta odbywa się na warunkach określonych w dokumentach:
 - a) niniejszym Regulaminie,
 - b) Umowie o świadczenie Usług telekomunikacyjnych;
 - c) Cenniku,
 - d) innych dokumentach, które regulują sposób świadczenia Usług wybranych przez Abonenta z Oferty Operatora i określonych w Umowie;
3. Niniejszy Regulamin określa zasady świadczenia Usług przez Operatora. Operator może wprowadzać odrębne regulaminy dla świadczonych przez siebie Usług, w szczególności związane z akcjami promocyjnymi.
4. Postanowienia Umowy oraz odrębnych regulaminów wprowadzonych przez Operatora dla świadczonych przez siebie Usług regulujące warunki świadczenia Usług odmiennie od Regulaminu, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.

5. Znajomość Regulaminu jest obowiązkiem Abonenta. W chwili podpisania Umowy Abonent oświadcza i potwierdza, że zapoznał się z treścią Regulaminu i nie wnosi zastrzeżeń co do jego treści. Regulamin stanowi integralną część umowy i jego egzemplarz jest wydawany Abonentowi wraz z egzemplarzem Umowy. Zmiany Regulaminu dokonywane są w trybie wskazanym w Umowie.
6. Obowiązujący Regulamin oraz aktualny Cennik dostępne są na stronie Internetowej www.centrum.zgierz.pl oraz w Biurze Obsługi Klienta w siedzibie Operatora, na każde żądanie Abonenta.

§ 3

Zawarcie umowy

1. Stroną Umowy może być osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, osoba prawna, lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej.
2. Zawarcie Umowy następuje w formie pisemnej w Biurze Obsługi Klienta lub w lokalu Abonenta.
3. W przypadku zawarcia Umowy poza Biurem Obsługi Klienta Abonent uprawniony jest do odstąpienia od Umowy bez podawania przyczyny, w terminie 14 dni od daty zawarcia Umowy, składając osobiście lub pisemnie w formie listu poleconego na adres Operatora. O dochowaniu niniejszego terminu decyduje data nadania przesyłki na adres Operatora.
4. Przy zawieraniu Umowy Operator może żądać od osoby ubiegającej się o zawarcie Umowy okazania dokumentu potwierdzającego tożsamość, a także podania Operatorowi danych:
 - a) imienia i nazwiska,
 - b) adresu miejsca zameldowania/zamieszkania;
 - c) adresu korespondencyjnego, jeśli jest inny niż w punkcie b);
 - d) numeru PESEL;
 - e) nazwy, serii i numeru dokumentu potwierdzającego tożsamość, a w przypadku cudzoziemca – numeru paszportu lub karty pobytu;
 - f) zawartych w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania wobec Operatora zobowiązania wynikającego z Umowy;Informacja i oświadczenia Abonenta dotyczące przetwarzania danych uregulowane są w Umowie.
5. Operator ma prawo zażądać także dokumentu potwierdzającego Tytuł prawny do Lokalu.
6. Operator może uzależnić zawarcie Umowy od:
 - a) dostarczenia przez osobę ubiegającą się o zawarcie Umowy dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wynikających z Umowy wobec Abonenta;
 - b) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej osoby ubiegającej się o zawarcie Umowy dokonanej w oparciu o dane będące w posiadaniu Operatora lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej;
7. Operator może odmówić zawarcia Umowy w przypadku niespełnienia przez Abonenta warunków wskazanych w ustępie 4, 5 i 6 niniejszego paragrafu, a także w braku możliwości technicznych świadczenia Usługi.
8. Umowa może być zawarta przez pełnomocnika Abonenta. Pełnomocnictwo udzielone przez Abonenta musi mieć formę pisemną, pod rygorem nieważności i zostać załączone do Umowy.
9. Operator oferuje świadczenie Usług:
 - a) telewizji cyfrowej w rozdzielczości SD,
 - b) telewizji cyfrowej w rozdzielczości HD,
 - c) internetowych.

§ 4

Wykonanie instalacji

1. Operator wykona Instalację w Lokalu Abonenta, bądź dostosuje Instalację już znajdującą się w Lokalu do potrzeb Usług, które mają być Abonentowi świadczone na podstawie Umowy, za zapłatą Opłaty jednorazowej, zwanej dalej Opłatą instalacyjną, określonej w Cenniku.
2. Abonent wyraża zgodę na wywiercenie otworów, poprowadzenie i umocowanie Instalacji na ścianach Lokalu, zainstalowanie Zakończenia Sieci oraz innych urządzeń niezbędnych do wykonania Usług, w sposób wskazany przez Przedstawiciela Operatora.
3. Opłata instalacyjna obejmuje koszt wykonania lub dostosowania Instalacji oraz koszty gniazda odbiorczego i kabla od wejścia z klatki schodowej do miejsca, które Abonent wskaże jako miejsce montażu gniazda odbiorczego, o ile miejsce to będzie mogło być zaakceptowane z technicznego punktu widzenia.
4. W przypadku konieczności zastosowania szczególnych rozwiązań technicznych w zakresie wykonania Instalacji wszelkie koszty z tym związane pokrywa Abonent. W przypadku stwierdzenia konieczności poniesienia takich kosztów Operator powiadomi o tym Abonenta na piśmie i uzyska jego zgodę na wykonanie prac oraz akceptację kosztów przed przystąpieniem do tych prac. W przypadku gdyby Abonent nie akceptował kosztów prac każda ze stron uprawniona jest do odstąpienia od Umowy ze skutkiem natychmiastowym.
5. Wykonywanie Instalacji w Lokalu odbywa się w obecności Abonenta lub upoważnionej pisemnie przez niego osoby pełnoletniej.
6. Przygotowanie Lokalu do wykonania Instalacji jest obowiązkiem Abonenta. Operator oraz jego Przedstawiciel zwolnieni są z prac polegających na przenoszeniu, przemieszczaniu lub przesuwanie elementów wyposażenia Lokalu Abonenta.
7. Fakt oraz datę i godzinę wykonania Instalacji, a także fakt przekazania Abonentowi Urządzenia dostępowego, jeśli takie jest niezbędne dla świadczenia Usług i jeśli nie zostało ono przekazane przez Operatora w chwili zawierania Umowy, Abonent lub upoważniona przez niego osoba pełnoletnia oraz Operator potwierdzają poprzez podpisanie protokołu odbioru. Podpisanie protokołu stanowi potwierdzenie, że Urządzenia dostępowe nie posiadały widocznych wad lub uszkodzeń w chwili ich wydania Abonentowi.
8. Operator gwarantuje zgodną z Umową jakość Usług w przypadku montażu nie więcej niż jednego zakończenia sieci abonenckiej przy wykorzystaniu jednej Instalacji, przy przekroczeniu tej liczby dla zapewnienia prawidłowej jakości Usług niezbędne jest zakupienie przez Abonenta urządzenia, zgodnie z zaleceniem Operatora.
9. Na wniosek Abonenta, Operator może dokonać przeniesienia Instalacji do innego Lokalu. Przeniesienie to wymaga podpisania aneksu do Umowy i wniesienia Opłaty jednorazowej, wskazanej w Cenniku.
10. Abonent zobowiązany jest do używania Instalacji zgodnie z jej przeznaczeniem. Abonent nie jest uprawniony do wykonywania samodzielnych napraw i modernizacji Instalacji. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić Operatora o wszelkich nieprawidłowościach w pracy, usterkach lub uszkodzeniach Instalacji.
11. Abonent zobowiązany jest udostępnić Lokal Operatorowi celem napraw i konserwacji Instalacji, kontroli i pomiarów. Termin każdorazowo będzie uzgadniany pomiędzy Stronami.

§ 5

Urządzenie Dostępowe

1. W przypadku gdy do świadczenia Usług niezbędne jest Urządzenie dostępne, Operator sprzeda lub udostępni Abonentowi, na czas obowiązywania Umowy, właściwe dla danego rodzaju Usług Urządzenie dostępne.
2. Abonent uprawniony jest do korzystania z Urządzenia dostępowego innego niż dostarczone przez Operatora po uprzednim uzyskaniu pisemnej zgody Operatora. Operator może odmówić udzielenia zgody wyłącznie w przypadku, gdy brak jest technicznych możliwości wykorzystania takiego Urządzenia dla celów świadczenia Usług, bądź istnieje poważne ryzyko, że wykorzystanie Urządzenia dostępowego innego niż dostarczone przez Operatora będzie powodowało zakłócenia w funkcjonowaniu Sieci Operatora.
3. W przypadku udostępnienia Urządzenia dostępowego:
 - a) pozostaje ono własnością Operatora
 - b) opłata za udostępnienie Urządzenia dostępowego zawarta jest w opłacie abonamentowej, chyba że Umowa przewiduje inaczej.
 - c) wydanie Urządzenia dostępowego następuje w chwili zawarcia Umowy, bądź w chwili wykonania Instalacji w Lokalu Abonenta, na podstawie protokołu odbioru Urządzenia dostępowego.
 - d) z chwilą wydania Urządzenia dostępowego Abonentowi przechodzi na niego obowiązek zabezpieczenia Urządzenia dostępowego przed uszkodzeniem i utratą.
 - e) Abonent ponosi wszelkie koszty niezbędne dla prawidłowego funkcjonowania Urządzenia dostępowego, w szczególności opłaty za energię elektryczną.
 - f) Abonent zobowiązany jest do używania Urządzenia dostępowego zgodnie z jego przeznaczeniem i wymogami prawidłowej eksploatacji, wynikającymi z instrukcji obsługi.
 - g) Abonent nie jest uprawniony do wykonywania samodzielnych napraw i modernizacji Urządzeń dostępowych, w szczególności do zmiany oprogramowania lub konfiguracji Urządzeń. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić Operatora o wszelkich nieprawidłowościach w pracy, usterkach lub uszkodzeniach Urządzeń dostępowych.
 - h) Operator wykonuje naprawy lub wymianę Urządzeń dostępowych na swój koszt, bez pobierania opłat od Abonenta, z zastrzeżeniem pkt. j).
 - i) Abonent odpowiada za spowodowane z winy lub rażącego niedbalstwa Abonenta uszkodzenie, zniszczenie lub utratę Urządzenia dostępowego, w pełnej wysokości szkody poniesionej przez Operatora.
 - j) Abonent nie ma prawa udostępniać Urządzenia dostępowego osobom trzecim, ani dokonywania w nim przeróbek technicznych.
 - k) Abonent zobowiązany jest do zwrotu Urządzenia dostępowego Operatorowi w terminie 7 dni od dnia wygaśnięcia lub rozwiązania Umowy, na warunkach określonych w Umowie.
4. W przypadku sprzedaży Urządzenia dostępowego:
 - a) z chwilą zapłaty za Urządzenie dostępne staje się ono własnością Abonenta. Umowa może przewidywać szczególne warunki dotyczące sposobu zapłaty ceny Urządzenia dostępowego.
 - b) Urządzenie wydawane jest Abonentowi w chwili zawarcia Umowy lub w chwili wykonania Instalacji w Lokalu Abonenta, na podstawie protokołu odbioru Urządzenia.
 - c) z chwilą wydania Urządzenia dostępowego Abonentowi przechodzi na niego ryzyko przypadkowego uszkodzenia lub utraty Urządzenia.
 - d) Urządzenie dostępne objęte jest gwarancją udzieloną przez producenta.
 - e) warunkiem gwarancji jest używanie Urządzenia dostępowego zgodnie z jego przeznaczeniem i wymogami prawidłowej eksploatacji, wynikającymi z instrukcji obsługi; samowolne ingerowanie w Urządzenie Dostępowe przez Abonenta wiąże się z utratą gwarancji.
 - f) zakres odpowiedzialności Operatora za wady Urządzenia dostępowego, roszczenia przysługujące Abonentowi w związku z nieprawidłowym funkcjonowaniem Urządzenia dostępowego, oraz szczegółowe warunki udzielonej gwarancji wynikają z karty gwarancyjnej Urządzenia dostępowego, która wydawana jest Abonentowi jednocześnie z wydaniem Urządzenia dostępowego.

§ 6

Rozpoczęcie świadczenia usług

1. Świadczenie usług telekomunikacyjnych nastąpi nie później niż w przed dzień rozpoczęcia okresu rozliczeniowego. Na życzenie Abonenta rozpoczęcie świadczenia Usług może nastąpić w uzgodnionym z Abonentem terminie, późniejszym niż wskazany w zdaniu poprzednim.
2. Za rozpoczęcie świadczenia Usług Abonentowi, w którego Lokalu znajduje się już Instalacja dostosowana do świadczenia Usług i w związku z tym nie jest pobierana Opłata instalacyjna, pobierana jest Opłata jednorazowa zwana Opłatą aktywacyjną, określona w Umowie i Cenniku.
3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za stan techniczny Odbiornika i Terminala Abonenta.
4. Operator zwolniony jest z wszelkich czynności związanych z przystosowaniem Odbiornika i Terminala Abonenta do odbioru świadczonych Usług, co oznacza w szczególności, że Abonent zobowiązany jest do konfiguracji tych urządzeń we własnym zakresie.
5. Operator rozpocznie naliczanie opłat za usługi z chwilą rozpoczęcia ich świadczenia, to jest z chwilą udostępnienia sygnału z Sieci Abonentowi.

§ 7

Zawieszenie świadczenia Usług

1. Na pisemny wniosek Abonenta Operator może wyrazić zgodę na zawieszenie świadczenia Usług dostarczanych na podstawie Umowy zawartej na czas określony - wówczas Umowa przedłuża się o okres jej zawieszenia lub czas nieokreślony (po czasie określonym Umowa przekształca się na czas nieokreślony) oraz obowiązku wnoszenia związanych z tymi Usługami opłat, na następujących warunkach:
 - a) zawieszenie następuje na czas określony i wyrażony w pełnych miesiącach kalendarzowych, nie krótszy jednak niż jeden miesiąc i nie dłuższy niż trzy miesiące;
 - b) zawieszenie następuje na zaakceptowany przez Operatora pisemny wniosek Abonenta, w którym wskazuje on okres, na jaki świadczenie Usług ma być zawieszona;
 - c) termin zawieszenia biegnie od pierwszego dnia miesiąca następującego po zgłoszeniu pisemnego wniosku przez Abonenta;
 - d) Abonent ma prawo wystąpienia z pisemnym wnioskiem o wcześniejsze zakończenie okresu zawieszenia świadczenia Usług przez Operatora; w takim przypadku Operator rozpocznie świadczenie Usług od pierwszego dnia pełnego okresu rozliczeniowego;

- e) jeśli Abonent nie wystąpił z wnioskiem wskazanym w ustępie 1 punkt d) niniejszego paragrafu, Operator rozpoczyna świadczenie Usług po upływie okresu zawieszenia wskazanego we wniosku o zawieszenie świadczenia Usług;

§ 8

Oplaty

1. Wysokość, tryb i terminy dokonywania płatności uregulowane są w Umowie.
2. Oplaty miesięczne, Oplaty jednorazowe oraz opłaty za usługi serwisowe należne Operatorowi za określone w Umowie Usługi wskazane są w Umowie oraz / lub w Cenniku. Cennik dostępny jest na stronie internetowej Operatora www.centrum.zgierz.pl, a także w Biurze Obsługi Klienta w siedzibie Operatora na każde żądanie Abonenta.

§ 9

Zakres Obowiązków i Odpowiedzialności Abonenta

1. Abonent zobowiązany jest do poinformowania Operatora w terminie 7 dni o wszelkich zmianach dotyczących jego statusu prawnego, zmianie danych, których ujawnienie wymagane jest przy zawarciu Umowy, o utracie przysługującego mu Tytułu prawnego do Lokalu, lub zmianie innych danych niezbędnych dla zgodnego z umową świadczenia Usług.
2. W przypadku nie powiadomienia Operatora o zmianie danych niezbędnych do prawidłowego świadczenia Usług Operator nie ponosi odpowiedzialności za brak dostępu do Usług, ich nienależytą jakość i naliczaną opłatę abonamentową.
3. Abonentowi zabrania się podejmowania jakichkolwiek czynności naruszających postanowienia Umowy bądź Regulaminu, w szczególności zagrażających bezpieczeństwu lub integralności Sieci bądź Usług, w tym:
 - a) naruszania lub ingerowania w Urządzenia Sieci Operatora, w Instalację wykonaną przez Operatora oraz Instalację i urządzenia innych Operatorów Sieci, w tym samowolnego dokonywania zmian, przeróbek, napraw, konserwacji oraz samodzielnego usuwania uszkodzeń;
 - b) ingerowania w Urządzenia dostępne będące własnością Operatora;
 - c) umożliwiania dostępu do Sieci i Urządzeń dostępowych osobom trzecim;
 - d) zakłócania działania Sieci;
 - e) podejmowania działań mogących uszkodzić lub zakłócić pracę Sieci lub Instalacji Operatora lub innych Abonentów;
 - f) blokowania działania oraz prób włamań do systemów oraz wszelkich innych działań powodujących zakłócenia w pracy Sieci Internet;
 - g) rozpowszechniania w Sieci Internet treści niezgodnych z prawem polskim oraz prawem międzynarodowym, w szczególności nielegalnego oprogramowania oraz plików audiowizualnych;
 - h) podejmowania działań powodujących ingerowanie lub niszczenie danych innych Abonentów lub Sieci internetowej.
4. W przypadku stwierdzenia naruszeń lub ingerencji o których mowa w § 9 pkt.3 Operator uprawniony jest do:
 - a) zawiadomienia właściwych służb, w trybie przewidzianym prawem, o takich naruszeniach oraz przekazania danych osoby, która dopuściła się takich naruszeń;
 - b) eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu sieci lub usług;
 - c) przerwania lub ograniczenia świadczenia usługi telekomunikacyjnej na zakończeniu sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu sieci usług.
5. Abonent ponosi odpowiedzialność za wszelkie szkody, które wyrządził Operatorowi i innym Abonentom naruszając postanowienia niniejszego Regulaminu lub Umowy.
6. Operator uprawniony jest do żądania naprawienia szkody przez Abonenta poprzez zapłatę kwoty określonej w Cenniku (Pozostałe opłaty) oraz w Umowie dla wyraźnie wskazanych przypadków niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy przez Abonenta, zaś jeśli opłata taka nie została w Umowie lub Cenniku przewidziana lub nie wystarcza ona na pokrycie szkody w całości – do żądania naprawienia szkody na zasadach ogólnych albo wystąpienia z roszczeniem o odszkodowanie uzupełniające.

§ 10

Zakres obowiązków Operatora

1. Operator zobowiązany jest do świadczenia na rzecz Abonenta, we wskazanym przez niego w Umowie Lokalu, Usług zgodnie z wybranym przez Abonenta i określonym w Umowie Pakietem.
2. Obowiązkiem Operatora jest utrzymanie Sieci w stanie zapewniającym świadczenie Usług zgodnie z zawartą Umową, niniejszym Regulaminem oraz z obowiązującymi normami.
3. Operator zobowiązany jest do obsługi Abonenta i udzielania mu wszelkiej pomocy i niezbędnych informacji w związku z wykonywaniem Umowy zarówno w Biurze Obsługi Klienta jak i telefonicznie, w godzinach pracy Biura Obsługi Klienta.
4. Operator udostępnia informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych na stronie www.centrum.zgierz.pl w zakładce „Informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną usługą” poprzez wskazanie linku do strony internetowej Urzędu Komunikacji Elektronicznej.
5. Operator zobowiązany jest do zapewnienia Abonentom nieodpłatnego usuwania awarii, a także świadczenia usług serwisowych, na zasadach określonych w § 11.
6. Operator zobowiązany jest informować wszystkich Abonentów, z co najmniej 7 dniowym wyprzedzeniem, o wszelkich zmianach, przerwach pracy Sieci, Przerwach Technicznych, pracach modernizacyjnych i konserwacyjnych. Informacja taka przekazana zostanie za pośrednictwem komunikatów emitowanych w kanale informacyjnym i / lub stronie internetowej www.centrum.zgierz.pl.

§ 11

Serwis techniczny

1. Abonent może zgłosić Awarię świadczonych przez Operatora Usług. Usterkę należy zgłosić w Biurze Obsługi Klienta osobiście, telefonicznie 42 716 16 90 lub za pośrednictwem poczty elektronicznej bok@centrum.zgierz.pl w godzinach pracy Biura.
2. Zgłoszenie powinno zawierać: adres z podaniem numeru bloku i numeru mieszkania, numer telefonu kontaktowego oraz krótką charakterystykę Awarii.
3. Działania zmierzające do usunięcia Awarii będą podejmowane nie później niż w ciągu 24 godzin przypadających w dni robocze, od chwili zgłoszenia Awarii przez Abonenta.
4. Operator zapewnia serwis techniczny w godz. od 08⁰⁰ do 16⁰⁰ w dni powszednie.
5. Abonent zobowiązany jest pokryć koszty obsługi serwisowej, w tym koszty dojazdu serwisu do Lokalu Abonenta w przypadku zamówienia płatnych usług serwisowych, a także w przypadku nieuzasadnionego wezwania serwisu. Za nieuzasadnione wezwanie serwisu przyjmuje się przypadki, gdy zgłoszona Awaria wynika z:

- a) przyczyn dotyczących wad lub uszkodzeń Odbiornika, Terminala Abonenta;
- b) uszkodzenia Instalacji wynikającego z winy lub rażącego niedbalstwa Abonenta,
- c) postępowania Abonenta niezgodnego z instrukcją obsługi Urządzenia dostępowego.

§ 12

Odpowiedzialność Operatora

1. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy przez Operatora, w tym także z tytułu nieosiągnięcia określonego w Umowie poziomu Usług, Abonentowi przysługuje prawo zwrotu Opłaty miesięcznej obliczonej proporcjonalnie do ilości dni, w których Usługi nie były świadczone należycie.
2. Poza zwrotem części Opłaty miesięcznej w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy przez Operatora, w tym także z tytułu nieosiągnięcia określonego w Umowie poziomu Usług, na skutek okoliczności, za które Operator ponosi odpowiedzialność, Operator zobowiązany jest do zwrotu opłaty zgodnie z § 12 pkt 1.
3. Zwrot Opłaty miesięcznej zostanie zgodnie z dyspozycją Abonenta zaliczony na poczet zaległych lub przyszłych należności Abonenta, w terminie 30 dni od dnia pozytywnego rozpatrzenia reklamacji Abonenta.
4. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, jeśli nastąpiło ono na skutek okoliczności niezależnych od Operatora, w szczególności:
 - a) za stan techniczny Odbiornika i Terminala Abonenta;
 - b) za szkody wyrządzone przez Abonenta w Sieci lub Instalacji;
 - c) za przerwy i zakłócenia spowodowane Siłą Wyższą, lub innymi niezależnymi od Operatora okolicznościami, w szczególności działaniem lub zaniechaniem osób trzecich za które Operator nie odpowiada i którymi nie posługuje się przy wykonywaniu Umowy;
 - d) za zaprzestanie nadawania programów przez nadawców;
 - e) za formę i treści rozpowszechniane przez Użytkownika w sieci Internet.

§13

Reklamacje

1. Abonent może składać reklamacje z tytułu niewłaściwego lub nienależytego wykonania Usług pisemnie do protokołu w biurze obsługi Operatora.
2. Tryb i zakres postępowania reklamacyjnego określa § 8 Umowy.

§ 14.

Postanowienia szczegółowe dotyczące usług Internetowych

1. Abonent może podłączyć do Urządzenia dostępowego tylko taką ilość Terminali, jaka została wskazana w Umowie.
2. Uruchomienie połączenia z Siecią w kolejnym, nie objętym Umową Terminalu, wymaga podpisania aneksu do Umowy. Po podpisaniu aneksu do Umowy, w celu podłączenia kolejnego Terminala Abonent, na własny koszt podłącza kolejny Terminal do Urządzenia dostępowego, instalując niezbędne urządzenia. Kolejny Terminal może być podłączony wyłącznie w obrębie tego samego Lokalu.
3. Operator wprowadził procedury w celu pomiaru i organizacji ruchu w sieci, aby zapobiec osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza polegające na wdrożeniu mechanizmów zapobiegających atakom DDoS, procedury te mogą wpłynąć na jakość świadczonych usług w ten sposób, że zapewniają wskazaną w umowie prędkość łącza do Abonenta.

§ 15.

Postanowienia szczegółowe dotyczące usług telewizji kablowej

1. W przypadku zmiany przez operatora oferty programowej, niepomniejszającej gwarantowanej ilości emitowanych programów w ramach danego pakietu, abonentowi każdorazowo przysługuje prawo do odstąpienia od umowy z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia odpowiadającemu pełnemu miesiącowi obrachunkowemu.
2. Zmiany umowy nie stanowią:
 - a) zmiany kolejności emisji programów w ramach tego samego pakietu,
 - b) wprowadzenie zmian do zawartości programowej świadczonych usług. Informacja o zmianach przekazywana jest, na kanale informacyjnym lub/i stronie internetowej operatora oraz w programie lokalnym i nie wymaga podpisania nowej umowy lub aneksu do niej. W takim przypadku abonentowi przysługuje prawo do rozwiązania umowy bez zachowania terminu wypowiedzenia, jednak nie później niż w terminie jednego miesiąca od dokonania przeprowadzonej zmiany przez operatora. Operator może dokonać tych zmian z ważnych przyczyn prawnych, technicznych lub organizacyjnych. W szczególności zalicza się do nich: utratę uprawnień do reemisji, zaprzestanie nadawania programu przez nadawcę, zmianę satelity nadawania, zmianę systemu nadawania.
 - c) zmiana częstotliwości nadawania programu lokalnego,
 - d) 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. Operator może udostępniać abonentowi bez dodatkowych opłat dodatkowe programy, nie objęte pakietem, w szczególności w okresach testowych lub promocyjnych. Udostępnienie i wycofanie takiego programu nie stanowi zmiany umowy.
4. Opłaty nie obejmują opłat za posiadanie i używanie odbiornika telewizyjnego lub radiowego, które są pobierane na podstawie obowiązujących przepisów.

§ 16.

Jakość usług internetowych

Operator świadczy Usługi z zachowaniem następujących parametrów jakości:

1. minimalny oferowany poziom jakości usług: 20 Mb/s
2. czas oczekiwania na przyłączenie do sieci telekomunikacyjnej 14 dni lub zgodnie treścią § 6 pkt 1
3. czas usunięcia Awarii (od zgłoszenia przez Abonenta braku możliwości korzystania z usług do przywrócenia możliwości korzystania z usług wyrażony w godzinach) 72 h
4. osiągnięta prędkość transmisji danych w obu kierunkach (usługa Internetu; wyrażona w Mb/s) 20/5

§ 17

Zasady przetwarzania danych

1. Z zastrzeżeniem ust. 2 art. 161 Prawo telekomunikacyjne, treści lub dane objęte tajemnicą telekomunikacyjną mogą być zbierane, utrwalane, przechowywane, opracowywane, zmieniane, usuwane lub udostępniane tylko wówczas, gdy czynności te, zwane dalej "przetwarzaniem", dotyczą usługi świadczonej użytkownikowi albo są niezbędne do jej wykonania. Przetwarzanie w innych celach jest dopuszczalne jedynie na podstawie przepisów ustawowych.

2. Dostawca publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych jest uprawniony do przetwarzania następujących danych dotyczących użytkownika będącego osobą fizyczną:
 - 1) nazwisk i imion;
 - 2) imion rodziców;
 - 3) miejsca i daty urodzenia;
 - 4) adresu miejsca zamieszkania i adresu korespondencyjnego jeżeli jest on inny niż adres miejsca zamieszkania;
 - 5) numeru ewidencyjnego PESEL - w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej;
 - 6) nazwy, serii i numeru dokumentów potwierdzających tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej - numeru paszportu lub karty pobytu;
 - 7) zawartych w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec dostawcy publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych wynikającego z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych.
3. Oprócz danych, o których mowa w ust. 2, dostawca publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych może, za zgodą użytkownika będącego osobą fizyczną, przetwarzać inne dane tego użytkownika w związku ze świadczoną usługą, w szczególności numer konta bankowego lub karty płatniczej, a także adres poczty elektronicznej oraz numery telefonów kontaktowych.
4. Zgodnie z art. 163 Prawo telekomunikacyjne dostawca publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych jest obowiązany do poinformowania abonenta, z którym zawiera umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych, a także pozostałych użytkowników końcowych, o zakresie i celu przetwarzania danych transmisyjnych oraz innych danych ich dotyczących, a także o możliwościach wpływu na zakres tego przetwarzania.

§ 18

Postanowienia końcowe

1. Spory powstałe w związku z wykonywaniem niniejszej umowy.
 1. Spór cywilnoprawny między konsumentem a dostawcą publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych może być zakończony polubownie w drodze postępowania mediacyjnego.
 2. Postępowanie mediacyjne prowadzi Prezes UKE na wniosek konsumenta lub z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu konsumenta.
 3. W toku postępowania mediacyjnego Prezes UKE zapoznaje dostawcę publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych z roszczeniem konsumenta, przedstawia stronom sporu przepisy prawa mające zastosowanie w sprawie oraz ewentualne propozycje polubownego zakończenia sporu.
 4. Prezes UKE może wyznaczyć stronom termin do polubownego zakończenia sprawy.
 5. Prezes UKE odstępuje od postępowania mediacyjnego, jeżeli w wyznaczonym terminie sprawa nie została polubownie zakończona oraz w razie oświadczenia co najmniej jednej ze stron, że nie wyraża ona zgody na polubowne zakończenie sprawy.
2. W sprawach nie uregulowanych niniejszym Regulaminie zastosowanie mają odpowiednie przepisy Kodeksu cywilnego oraz ustawy Prawo telekomunikacyjne z dnia 16 lipca 2004 r. (Dz. U. Nr 171, poz. 1800 z późn. zm.)
3. Regulamin wchodzi w życie z mocą obowiązującą od 1 stycznia 2020 r.