

REGULAMIN KORZYSTANIA Z USŁUG STOWARZYSZENIA „TELEWIZJA TEOFILÓW B”

I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

§1

1. Stowarzyszenie „Telewizja Teofilów B” z siedzibą w Łodzi, adres: 91-148 Łódź, ul. Traktorowa 94A, zarejestrowane w Sądzie Rejonowym dla miasta Łodzi, XX Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod nr KRS 0000105990, wpisane do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej pod numerem 7281, zwane dalej również „Operatorem”, świadczy usługi w dziedzinie radiowo-telewizyjnej oraz telekomunikacyjnej, zapewniając Abonentom możliwość korzystania z Usług na warunkach określonych w następujących dokumentach:
 1. „Podsumowaniu warunków Umowy”
 2. „Regulaminie korzystania z usług Stowarzyszenia „Telewizja Teofilów B””, zwanym dalej Regulaminem,
 3. „Cennik usług STTB”, zwanym dalej Cennikiem STTB,
 4. „Umowie o korzystanie z usług Stowarzyszenia „Telewizja Teofilów B””, zwanej dalej Umową,Powyższe dokumenty dostępne są na stronie www.sttb.pl oraz w Biurze Obsługi Abonenta Operatora.
2. Dokumenty wskazane w ust. 1 pkt 1- 4 stanowią integralną część Umowy.

§2

Użyte w Umowie, Regulaminie i Cennikach 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 świadczonych przez Stowarzyszenie „Telewizja Teofilów B”.
2. **Abonent zbiorowy** – podmiot reprezentujący wobec Operatora grupę Abonentów, którzy mogą korzystać z usług Operatora na mocy odrębnej Umowy o korzystanie z usług Stowarzyszenia „Telewizja Teofilów B”.
3. **Sieć** – zespół środków technicznych wykorzystywanych przez Operatora, umożliwiający transmisję sygnałów telekomunikacyjnych we własnej sieci.
4. **Abonament** – należna Operatorowi od Abonenta opłata za korzystanie z Usług.
5. **Usługa/Usługi** – jedna lub więcej usług wymienionych w punktach 7-9 świadczonych przez Operatora Abonentowi, łącznie ze Świadczeniami Usługami Dodatkowymi.
6. **Usługi Dodatkowe** – usługi towarzyszące Usłudze, wymienione w Cennikach.
7. **Usługa internetowa STTB_int** – stały (nielimitowany czasowo) dostęp Terminala abonenckiego do Sieci za pomocą Urządzenia dostępowego, zapewniający określoną możliwość korzystania z dostępu do Internetu, własnych stron WWW i skrzynki pocztowej.
8. **Usługa telewizji kablowej STTB_tv** – usługa przesyłu do Abonenta programów radiowo – telewizyjnych. W skład opłaty abonamentowej za Usługę wchodzi opłata miesięczna za zawarte w niej programy oraz opłata za Dostęp do usług telewizyjnych.
9. **Karta aktywacyjna** – karta umożliwiająca korzystanie z wybranej Usługi, powiązana z Urządzeniem dostępowym.
10. **Przyłącze** – stanowiący własność Operatora zespół urządzeń i kabli zainstalowanych w lokalu Abonenta, umożliwiający przyłączenie lokalu Abonenta do Sieci i korzystanie z Usług.
11. **Urządzenie dostępowe** – urządzenie oddane Abonentowi na czas trwania umowy do używania, wraz z wyposażeniem, umożliwiające przyłączenie do Sieci i korzystanie z wybranych Usług. Zapewnienie zasilania dla Urządzenia dostępowego leży po stronie Abonenta.
12. **Terminal abonencki** – komputer wyposażony w kartę Ethernet / USB / WiFi wykorzystywany przez Abonenta umożliwiający podłączenie do Sieci i korzystanie z usługi internetowej STTB_int.
13. **Odbiornik** – odbiornik Abonenta umożliwiający odbiór programów radiowych i/lub telewizyjnych.
14. **Zamawiający** – osoba zainteresowana zawarciem Umowy składająca Zamówienie.
15. **Zamówienie** – pisemne lub e-mailowe zlecenie zawarcia umowy na świadczenie Usług oferowanych przez Stowarzyszenie „Telewizja Teofilów B”, złożone przez Zamawiającego w siedzibie Operatora, Biurze Obsługi Abonenta, jak również za pomocą formularza umieszczonego na stronie www.sttb.pl.
16. **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.
17. **Biuro Obsługi Abonenta** – biuro Operatora zlokalizowane w Łodzi, przy Al. Ojców Pasjonistów 4, Pabianice ul. Smugowa 8.
18. **Umowa** – umowa o świadczenie Usług zawarta pomiędzy Abonentem a Operatorem w formie pisemnej.
19. **Informacje przedumowne** – wymagane prawem informacje o warunkach świadczenia Usług, doręczane Abonentowi będącemu Konsumentem przed zawarciem Umowy, na trwałym nośniku; Informacje przedumowne zawarte są w niniejszym Regulaminie i Cenniku; dokumenty zawierające Informacje przedumowne stanowią integralną część Umowy;
20. **Podsumowanie Warunków Umowy** – dokument doręczany Abonentowi będącemu Konsumentem przed zawarciem Umowy, na trwałym nośniku, zawierający podsumowanie najważniejszych warunków świadczenia Usługi; Podsumowanie Warunków Umowy stanowi integralną część Umowy;
21. **Okres Zobowiązania** – wskazany w Umowie minimalny okres wymagany do skorzystania z warunków promocyjnych.
22. **Ustawa** – ustawa z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo Komunikacji Elektronicznej (Dz.U. 2024.1221)

II. ZAKRES KORZYSTANIA Z USŁUG STOWARZYSZENIA „TELEWIZJA TEOFIŁÓW B”

§3

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

- 1) wykonanie Przyłącza do Sieci,
- 2) możliwość korzystania za pomocą Sieci 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, za wyjątkiem przypadków przewidzianych prawem.

III. UMOWA

Rozdział 1. Postanowienia ogólne

§4

1. **[Okres obowiązywania Umowy]** Umowa zostaje zawarta na czas nieokreślony, określony lub nieokreślony z okresem zobowiązania z możliwością skorzystania z warunków promocyjnych, jeśli są oferowane przez Operatora – wedle aktualnej oferty Operatora i zgodnie z wyborem Zamawiającego. Okres obowiązywania Umowy wskazany jest w Podsumowaniu warunków umowy.
2. Zawarcie Umowy możliwe jest w formie pisemnej lub dokumentowej, po spełnieniu przez Zamawiającego warunków określonych w Regulaminie oraz pod warunkiem stwierdzenia przez Operatora istnienia możliwości technicznych do wykonywania Usług w ramach Umowy.
3. **[zasady przedłużenia Umowy]** Umowa na czas oznaczony wraz z upływem okresu na jaki została zawarta ulega automatycznemu przedłużeniu na czas nieoznaczony. Abonent może sprzeciwić się przedłużeniu Umowy składając oświadczenie Operatorowi w formie pisemnej lub dokumentowej – osobiście w Biurze Obsługi Abonenta, listownie wysyłając na adres Biura Obsługi Abonenta, lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres Operatora wskazany w Umowie, w najpóźniej w terminie 7 dni przed końcem obowiązywania Umowy. Po automatycznym przedłużeniu Umowy Abonent może ją wypowiedzieć w każdym czasie z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia. Przed automatycznym przedłużeniem Umowy Operator doręcza Abonentowi na trwałym nośniku, nie później niż na 30 dni przed upływem okresu, na jaki Umowa została zawarta, jasne i zrozumiałe informacje o automatycznym przedłużeniu Umowy i wynikającej z niego zmianie warunków świadczenia Usług, sposobach rozwiązania Umowy, a także o najkorzystniejszych oferowanych przez siebie pakietach taryfowych, dotyczących usługi objętej Umową.
4. Stwierdzenie przez Operatora istnienia możliwości technicznych, o którym mowa w ust. 2 powyżej, nie obejmuje oceny stanu lokalu Abonenta, ani zlokalizowanego w nim Przyłącza. Ocena możliwości technicznych świadczenia Usługi w Lokalu z uwzględnieniem jego stanu i stanu zlokalizowanego w nim Przyłącza możliwa jest dopiero podczas wizyty technika.
5. **[dane osobowe przekazywane przed rozpoczęciem świadczenia usług i przetwarzane w związku z ich świadczeniem]** Przy zawieraniu Umowy Operator żąda od osoby ubiegającej się o zawarcie Umowy okazania dokumentu potwierdzającego tożsamość, a także podania Operatorowi danych:
 - a) imienia i nazwiska,
 - b) numeru PESEL lub nazwy, serii i numeru dokumentu potwierdzającego tożsamość, a w przypadku cudzoziemca – numeru paszportu lub karty pobytu.

Operator rozpoczyna świadczenie Usług nie wcześniej niż po potwierdzeniu zgodności podanych przez Abonenta danych z danymi zawartymi w dokumencie potwierdzającym tożsamość Abonenta. Poza danymi osobowymi wskazanymi w ust 4 Operator może żądać od Abonenta przekazania danych osobowych dla potrzeb zawarcia i wykonywania Umowy, w tym rozliczenia za Usługi i zapewnienia kontaktu z Abonentem:

- a) adresu miejsca świadczenia Usług;
- b) adresu korespondencyjnego, adresu e-mail i numeru telefonu;
- c) zawartych w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania wobec Operatora zobowiązania wynikającego z Umowy;

Informacja i oświadczenia Abonenta dotyczące przetwarzania danych osobowych zawarte są w Umowie.

§5

1. Operator zobowiązuje się w Umowie do zapewnienia Abonentowi możliwości korzystania z wybranych Usług, świadczonych przy wykorzystaniu Sieci, w zakresie i na warunkach zawartych w Podsumowaniu Warunków Umowy, Regulaminie, Umowie i Cenniku,
2. Abonent zobowiązuje się do przestrzegania warunków Umowy – w szczególności do terminowego regulowania opłat wskazanych w Podsumowaniu Warunków Umowy.

§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 pełnomocnictwa.
2. W imieniu osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nie posiadającej osobowości prawnej Umowę mogą zawrzeć osoby upoważnione do reprezentowania według właściwych rejestrów lub ewidencji albo pełnomocnicy.
3. Pełnomocnictwo powinno być udzielone w formie odpowiadającej formie zawarcia Umowy.

§8

Strony Umowy zobowiązane są niezwłocznie informować się o zmianach danych zawartych w Umowie - pod rygorem poniesienia konsekwencji wynikających z braku zgłoszenia zmiany danych.

Rozdział 2. Warunki zawarcia Umowy

§9

1. Zamawiający zgłasza do Operatora pisemnie lub drogą elektroniczną Zamówienie na Usługi lub zmianę ich parametrów.
2. Na złożone Zamówienie Operator udziela Zamawiającemu pisemnej lub ustnej odpowiedzi w terminie nie dłuższym niż 21 dni roboczych od daty złożenia Zamówienia, informując Zamawiającego o istnieniu możliwości technicznych realizacji Umowy.

§10

1. Operator zastrzega sobie możliwość uzależnienia zawarcia Umowy od:
 - 1) braku zaległości w regulowaniu opłat uiszczanych na rzecz Operatora,
 - 2) dostarczenia przez Zamawiającego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Operatora wynikającego z Umowy,
 - 3) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego wynikającej z danych będących w posiadaniu Operatora lub udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (Dz. U. z 2014 r. poz. 1015, z późn. zm.).Operator powiadamia Zamawiającego o wystąpieniu takiego zastrzeżenia.
2. W przypadku, gdy instalacja wewnątrz lokalu została samowolnie zmieniona przez Abonenta i jej stan odbiega od standardów przyjętych przez Operatora, instalacja Usługi może być uzależniona od wykonania dodatkowych prac naprawczych. Prace te zostaną wykonane na koszt Abonenta, który to koszt Operator przedstawia Abonentowi przed przystąpieniem do prac. Jeżeli Abonent nie wyraża zgody na pokrycie kosztów naprawy, Operator ma prawo odmówić wykonania instalacji Usługi. W takim przypadku Umowa rozwiązuje się automatycznie w trybie natychmiastowym.
3. Operator może zażądać okazania dokumentów potwierdzających tytuł prawny do lokalu, w którym ma zostać zainstalowane Przyłącze, Urządzenie dostępne i w którym ma być świadczona Usługa. W szczególnych przypadkach np. niemożności okazania przez Abonenta ww. dokumentacji, Operator może wyrazić zgodę na złożenie przez Abonenta pisemnego oświadczenia o posiadaniu tytułu prawnego do lokalu.
4. Zamawiający ponosi odpowiedzialność za szkody Operatora powstałe wskutek nieprawdziwości oświadczenia, o którym mowa w ust. 3 lub wskutek niezapewnienia możliwości instalacji lub funkcjonowania Przyłącza, Urządzenia dostępowego lub świadczenia Usługi.

§11

1. W przypadku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta dokonanej na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej Operator może zażądać od Abonenta zabezpieczenia wykonania Umowy poprzez zapłatę kaucji. W przypadku gdy Abonent zalega z płatnościami na rzecz Operatora co najmniej jeden pełen okres rozliczeniowy i mimo wezwania do zapłaty i wyznaczenia mu dodatkowego 14 dniowego terminu nadal zobowiązań nie reguluje, wówczas Operator ma prawo potrącić wymagalną wierzytelność przysługującą mu wobec Abonenta z Kaucją i żądać uzupełnienia Kaucji do pierwotnej wysokości. W przypadku wygaśnięcia lub rozwiązania Umowy Operator niezwłocznie zwróci Kaucję Abonentowi po uprzednim potrąceniu wszystkich nieuregulowanych należności Abonenta wobec Operatora.

Rozdział 3. Warunki i realizacja Umowy

§12

1. Rozpoczęcie korzystania z Usług w ramach Sieci oraz naliczanie Abonamentu zgodnie z Podsumowaniem Warunków Umowy następuje z chwilą podłączenia i podpisania protokołu odbioru Urządzenia dostępowego lub Usługi, dokonanego po zawarciu Umowy.
2. Rozpoczęcie świadczenia Usług może być uwarunkowane uiszczeniem jednorazowej opłaty instalacyjnej lub aktywacyjnej. Opłata ta nie ulega zwrotowi bez względu na sposób rozwiązania Umowy, o ile Operator wykonał czynności podłączenia i aktywacji Usługi.
3. Jeżeli po podłączeniu Urządzenia dostępowego okaże się, że stan Terminalu abonenckiego lub Odbiornika nie pozwala na korzystanie z danej Usługi, bądź też zachodzą inne niezależne od Operatora i nie znane mu wcześniej okoliczności uniemożliwiające Abonentowi korzystanie z tych Usług, Abonent w terminie 48 godzin od chwili podłączenia Urządzenia dostępowego może wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym, z zastrzeżeniem §14 ust. 1.
4. W przypadku o którym mowa w ust. 3 Operator na wniosek Abonenta złożony w powyższym terminie, zwróci mu 50% pobranej opłaty instalacyjnej.
5. W razie braku wypowiedzenia Umowy, o którym mowa w ust. 3, Abonent będzie obciążany Abonamentem do czasu rozwiązania Umowy.

§13

1. Wszelkich ingerencji, zmian, napraw, konserwacji oraz usuwania uszkodzeń w Sieci, Przyłączy oraz Urządzeniu dostępowym dokonuje wyłącznie Operator lub osoby przez niego upoważnione.
2. Abonent jest zobowiązany, na każde żądanie, po uprzednim uzgodnieniu terminu, umożliwić pracownikom Operatora lub osobom upoważnionym przez Operatora, sprawdzenie stanu technicznego Sieci, Przyłącza i Urządzenia dostępowego, zainstalowanych w zajmowanym przez Abonenta lokalu.
3. Uszkodzenia elementów będących własnością Operatora, w szczególności uszkodzenia Sieci i Urządzenia dostępowego wynikłe z winy działań Abonenta, usuwane są w całości na koszt Abonenta.

§14

Odstąpienie od Umowy dotyczy Abonentów będących konsumentami

1. Na potrzeby niniejszego paragrafu konsumentem jest osoba fizyczna zawierająca Umowę w celu niezwiązanym bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową, lub osoby fizycznej zawierającej umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie ma ona dla tej osoby charakteru

zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.

2. W przypadku zawarcia Umowy poza lokalem Operatora lub na odległość, Abonent będący konsumentem ma prawo odstąpić od Umowy bez podania jakiejkolwiek przyczyny.
3. Abonent może skorzystać z prawa odstąpienia od Umowy w terminie 14 dni od dnia zawarcia Umowy.
4. Aby skorzystać z prawa odstąpienia od Umowy, Abonent musi poinformować Operatora: Stowarzyszenie „Telewizja Teofilów B”, ul. Traktorowa 94A, 91-148 Łódź, nr telefonu i nr faksu: 42 652 88 14, e-mail: bok@sttb.pl o swojej decyzji o odstąpieniu od Umowy w drodze jednoznacznego oświadczenia (na przykład pismo wysłane pocztą lub faksem lub pocztą elektroniczną).
5. Abonent może skorzystać z wzoru formularza odstąpienia od Umowy, jednak nie jest to obowiązkowe.
6. Aby zachować termin do odstąpienia od Umowy wystarczy, aby Abonent wysłał informację dotyczącą wykonania przysługującego mu prawa odstąpienia od Umowy przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy.
7. W przypadku odstąpienia od Umowy Operator zwraca Abonentowi wszystkie otrzymane od niego płatności niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później, niż 14 dni od dnia, w którym Operator został poinformowany o decyzji Abonenta o wykonaniu prawa odstąpienia od Umowy. Zwrot płatności dokonywany jest przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały użyte przez Abonenta w transakcji, chyba że Abonent wyraźnie zgodził się na inne rozwiązanie; w każdym przypadku Abonent nie ponosi żadnych opłat w związku z tym zwrotem.
8. Jeżeli Abonent zażądał rozpoczęcia świadczenia usługi przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy, zapłaci on Operatorowi kwotę proporcjonalną do zakresu świadczeń spełnionych do chwili, w której poinformował Operatora o odstąpieniu od Umowy.
9. Prawo do odstąpienia od Umowy zawartej poza lokalem Operatora lub na odległość nie przysługuje:
 - a. jeżeli Operator wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem jej świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Operatora utraci prawo do odstąpienia od Umowy,
 - b. jeśli konsument wyraźnie zażądał, aby przedstawiciel Operatora do niego przyjechał w celu dokonania pilnej naprawy lub konserwacji; w przypadku gdy Operator świadczy dodatkowo inne usługi niż te, których wykonania konsument zażądał, lub dostarcza rzeczy inne niż części zamienne niezbędne do wykonania naprawy lub konserwacji, prawo odstąpienia od Umowy przysługuje konsumentowi w odniesieniu do dodatkowych usług lub rzeczy.
10. Wzór formularza odstąpienia od Umowy, o którym mowa w ust. 4 stanowi załącznik do niniejszego Regulaminu.

Rozdział 5. Sposoby zakończenia obowiązywania Umowy; odszkodowanie za rozwiązanie Umowy

§15

1. **[odstąpienie przez konsumenta]** W przypadku zawarcia Umowy poza Biurem Obsługi Abonenta lub na odległość Abonent będący konsumentem uprawniony jest do odstąpienia od Umowy na zasadach wskazanych w § 14 Regulaminu.
2. **[rozwiązanie w skutek upływu czasu]** Umowa na czas określony ulega rozwiązaniu z chwilą upływu okresu, na jaki została zawarta, pod warunkiem złożenia przez Abonenta oświadczenia o braku woli przedłużenia trwania umowy, o którym mowa w § 4 ust. 3 Regulaminu.
3. **[rozwiązanie za wypowiedzeniem]** Umowa może być wypowiedziana przez każdą ze Stron każdym czasie, z zachowaniem 30-dniowego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec kolejnego Okresu rozliczeniowego, z zastrzeżeniem ust. 8 poniżej.
4. **[wypowiedzenie przez Abonenta ze skutkiem natychmiastowym]** Abonent ma prawo wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym, bez zachowania okresu wypowiedzenia:
 - a) w przypadku, o którym mowa w § 12 ust. 3 Regulaminu;
 - b) z winy Operatora - w przypadku nieświadczenia lub nienależytego świadczenia Usług przez Operatora, to jest w przypadku występowania znaczących, stałych lub częstych rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem usług, z wyłączeniem Usługi internetu, a warunkami określonymi w Umowie. Uprawnienie to przysługuje po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i nie wpływa na uprawnienia Abonenta do dochodzenia roszczeń z nienależytego wykonania Umowy; przypadku, gdy Abonent zawarł umowę o świadczenie usług obejmującą usługę dostępu do internetu lub usługę telefonii oraz inną usługę, prawo wypowiedzenia Umowy ze względu na niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy obejmuje wszystkie usługi objęte Umową;
 - c) w razie braku akceptacji jednostronnej zmiany przez Operatora postanowień Umowy w tym zawartych w Podsumowaniu Warunków Umowy, Regulaminie lub Cenniku;
 - d) w przypadku zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu – jednak Abonent jest wówczas zobowiązany do uiszczenia opłaty za okres wypowiedzenia, w wysokości nie wyższej niż opłata abonamentowa za jeden okres rozliczeniowy, oraz zapłaty odszkodowania za wypowiedzenie Umowy przed upływem okresu na jaki została zawarta.
5. **[wypowiedzenie przez Operatora ze skutkiem natychmiastowym]** Operator ma prawo wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym, bez zachowania okresu wypowiedzenia:
 - a) z winy Abonenta - w razie naruszenia przez Abonenta postanowień Umowy (w tym także zawartych w Podsumowaniu Warunków Umowy, Regulaminie i Cenniku), po uprzednim wezwaniu Abonenta do zaniechania naruszeń i usunięcia ich skutków i bezskutecznym upływie udzielonego mu dodatkowego 14 dniowego terminu;
 - b) z winy Abonenta - w razie opóźnienia Abonenta z zapłatą należności i wyczerpaniu procedury ograniczenia;
 - c) z winy Abonenta - w razie utraty Tytułu prawnego do Lokalu przez Abonenta lub cofnięcia zgody udzielonej przez osobę, której przysługuje Tytuł prawny do Lokalu;
 - d) jeśli świadczenie Usług określonych w Umowie jest niemożliwe ze względów technicznych.

6. **[ograniczenie i zawieszenie Usług w przypadku opóźnienia Abonenta w zapłacie]** Jeśli Abonent opóźnia się z zapłatą za świadczoną usługę wówczas:
- a) Operator informuje Abonenta o zamiarze ograniczenia świadczenia usługi, jeśli Abonent nie zapłaci należności w terminie 7 dni od doręczenia powiadomienia;
 - b) Po bezskutecznym upływie terminu, o którym mowa w pkt a powyżej operator może ograniczyć świadczenie usługi w ten sposób, że blokuje możliwość korzystania z transmisji danych; Operator nie ogranicza Usługi jeśli jest to technicznie niewykonalne lub ekonomicznie niezasadne;
 - c) Jeśli w terminie 7 dni od ograniczenia albo wystąpienia przyczyny braku możliwości ograniczenia Usługi, o której mowa w pkt b powyżej Abonent nie zapłacił zaległych należności Operator powiadamia Abonenta o zamiarze Wstrzymania świadczenia Usługi;
 - d) Jeśli w terminie 3 dni od dnia doręczenia powiadomienia, o którym mowa w pkt c powyżej Abonent nie zapłaci zaległych należności, wówczas Operator może Wstrzymać świadczenie Usługi, co skutkuje brakiem możliwości korzystania przez Abonenta z Usługi (za wyjątkiem połączeń na numery alarmowe); w przypadku złożenia reklamacji dotyczącej wysokości opłat z tytułu świadczenia Usługi, Wstrzymanie świadczenia Usługi nie może nastąpić wcześniej niż po upływie 21 dni od dnia wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego
 - e) Jeśli w terminie 7 dni od dnia Wstrzymania Usługi Abonent nie zapłaci zaległych należności Operator powiadamia Abonenta o zamiarze wypowiedzenia Umowy z winy Abonenta po upływie 7 dni od dnia doręczenia powiadomienia, jeśli Abonent nie zapłaci w tym czasie zaległych należności;
 - f) Jeśli Abonent uporczywie opóźnia się z zapłatą za świadczone usługi Operator powiadamia Abonenta o zamiarze Wstrzymania Usługi i może Usługę Wstrzymać jeśli Abonent nie zapłaci zaległych należności w terminie 14 dni od dnia doręczenia powiadomienia.
- Powiadomienia doręcza się na trwałym nośniku na wskazany przez Abonenta adres korespondencyjny, adres poczty elektronicznej lub adres innego środka komunikacji elektronicznej, jeśli Operator umożliwia korzystanie z takiego środka. Operator wznowia świadczenie ograniczonej lub wstrzymanej Usługi w terminie 3 dni od dnia zapłaty zaległych należności.
7. **[forma oświadczeń Abonenta]** Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy, jej rozwiązaniu lub wypowiedzeniu składane przez Abonenta wymaga formy pisemnej lub dokumentowej. Abonent może złożyć oświadczenie osobiście w Biurze Obsługi Abonenta, listownie wysyłając na adres Biura Obsługi Abonenta, lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres Operatora wskazany w Umowie. W przypadku złożenia przez Abonenta oświadczenia w formie dokumentowej Operator ma obowiązek:
- a) niezwłocznie, lecz nie później niż w ciągu jednego dnia roboczego od chwili otrzymania tego oświadczenia, zawiadomić Abonenta o jego otrzymaniu, przez (i) wysłanie SMS na numer wskazany przez Abonenta do kontaktu, widniejący w umowie - w przypadku, gdy Abonent wskazał numer niegeograficzny, lub (ii) wykonanie połączenia telefonicznego na numer wskazany przez Abonenta do kontaktu, widniejący w umowie - w przypadku, gdy Abonent wskazał numer geograficzny, lub (iii) wysłanie wiadomości e-mail na adres wskazany przez Abonenta do kontaktu w Umowie;
 - b) w terminie 14 dni od dnia złożenia tego oświadczenia potwierdzić Abonentowi na trwałym nośniku przyjęcie oświadczenia, wskazując nazwę usługi będącej przedmiotem wypowiedzenia lub odstąpienia, dzień otrzymania oświadczenia i dzień rozwiązania lub odstąpienia od Umowy
8. **[odszkodowanie za przedterminowe rozwiązanie Umowy]** Operator może dochodzić odszkodowania w przypadku, gdy Umowa została wypowiedziana przez Abonenta lub przez Operatora z winy Abonenta przed upływem okresu na jaki została zawarta, lub przed upływem Okresu Zobowiązania. Odszkodowanie nie może przekroczyć sumy Opłat abonamentowych (opłat miesięcznych za Usługę), które Abonent jest zobowiązany uiścić do czasu zakończenia Umowy.

§16

[ponowne zawarcie Umowy] Ponowne uruchomienie 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 zawarciu nowej Umowy. Operator zastrzega sobie prawo do odmowy zawarcia nowej Umowy, w przypadku naruszenia przez Abonenta istotnych warunków innych umów z Operatorem, lub innych istotnych przyczyn.

§17

[skutki rozwiązania Umowy]

1. Z chwilą rozwiązania Umowy Operator zaprzestaje świadczenia Usługi, zaś Abonent zobowiązany jest do zwrotu Urządzenia dostępowego i – jeśli ma to zastosowanie – do zapłaty odszkodowania.
2. Rozwiązanie Umowy Abonenckiej nie zwalnia Abonenta z obowiązku uregulowania opłat należnych do dnia jej rozwiązania.

IV. WYKONANIE INSTALACJI

§18

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 odbiorowego, 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 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 przesuwaniu 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 potwierdzą poprzez podpisanie protokołu odbioru. Podpisanie protokołu stanowi potwierdzenie, że Urządzenia dostępowe nie posiadały widocznych wad lub uszkodzeń w chwili ich wydania Abonentowi.
8. 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.
9. 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.
10. Abonent zobowiązany jest udostępniać Lokal Operatorowi celem napraw i konserwacji Instalacji. Termin każdorazowo będzie uzgadniany pomiędzy Stronami.

V. ZASADY UŻYTKOWANIA URZĄDZENIA DOSTĘPOWEGO

§19

1. Operator udostępnia Abonentowi po zawarciu Umowy, Urządzenie dostępowe (jeżeli jest wymagane) do używania przez Abonenta w okresie trwania Umowy, przy czym Urządzenie dostępowe stanowi i pozostaje własnością Operatora.
2. Odbiór Urządzenia dostępowego wymaga podpisania przez Abonenta protokołu odbioru.
3. Urządzenia dostępowe udostępnione Abonentowi umożliwiają korzystanie wyłącznie z Usług świadczonych przez Operatora.
4. Abonent zobowiązuje się używać Urządzenia dostępowego 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.

§20

1. 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.
2. 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.
3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za zakłócenia uniemożliwiające pracę Abonenta i innych użytkowników Sieci, powstałe z winy Abonenta.
4. W przypadku uszkodzenia Urządzenia dostępowego spowodowanego w szczególności samodzielną ingerencją Abonenta, próbami samodzielnej konfiguracji bądź naprawy albo niewłaściwą eksploatacją lub rekonfiguracją – koszty naprawy lub wymiany Urządzenia dostępowego pokrywa w całości Abonent.
5. Abonent zobowiązany jest zgłosić do Operatora każdą usterkę Urządzenia dostępowego. Na żądanie Operatora Abonent zobowiązany jest dostarczyć uszkodzone Urządzenie dostępowe do Biura Obsługi Abonenta.
6. Kwalifikacji przyczyny uszkodzenia Urządzenia dostępowego dokonuje Operator lub wskazany przez niego podmiot, któremu Operator przekazał Urządzenie dostępowe celem usunięcia uszkodzenia. Na żądanie Abonenta kwalifikacja, o której mowa w zdaniu poprzednim zostanie poddana ekspertyzie niezależnego podmiotu specjalizującego się w naprawie urządzeń tego typu. Koszt tej weryfikacji ponosi ta strona, której stanowisko nie jest zasadne w świetle tej ekspertyzy.
7. Operator w ramach Usługi nie dostarcza urządzeń wymaganych do wykonania sieci komputerowej (p.. okablowanie, hub lub przełącznik, karta sieciowa).
8. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niepoprawne działanie Usługi wynikłe z nieprawidłowej pracy sieci komputerowej wykonanej przez Abonenta za Urządzeniem dostępowym.

§21

1. **[zwrot urządzenia dostępowego]** Abonent zobowiązany jest do zwrotu Urządzenia dostępowego udostępnionego przez Operatora w terminie 7 dni od dnia wygaśnięcia lub rozwiązania Umowy. Zwrot Urządzenia dostępowego następuje w BOA, na koszt Abonenta. W przypadku braku zwrotu Urządzenia dostępowego we wskazanym terminie Operator, po uprzednim wezwaniu Abonenta do zwrotu Urządzenia dostępowego i bezskutecznym upływie dodatkowego 14 dniowego terminu, uprawniony jest do żądania od Abonenta zapłaty kary umownej określonej w Cenniku. Wysokość kary umownej odpowiada rzeczywistej wartości Urządzenia dostępowego. Kara umowna może zostać naliczona także w przypadku zwrócenia Urządzenia dostępowego w stanie uszkodzonym (z przyczyn innych niż tkwiące w Urządzeniu w chwili wydania), jeśli koszt naprawy przewyższa wartość Urządzenia.

VI. DODATKOWE OBOWIĄZKI ABONENTA I OPERATORA

§22

1. **[niedozwolone wykorzystywanie Usług]** Abonent zobowiązuje się do:
 - 1) nie rozpowszechniania w Sieci bądź w Internecie informacji lub danych niezgodnych z prawem polskim, w szczególności nielegalnego oprogramowania oraz stosowania się do zasad etyki sieciowej,
 - 2) nie podejmowania działań powodujących ingerowanie w dane lub przechwytywanie danych innych użytkowników Sieci lub Internetu,

- 3) nie podejmowanie działań powodujących zakłócenia w pracy Sieci, w Internecie lub urządzeniach innych użytkowników,
- 4) nie korzystania z Usług w sposób niezgodny z zasadami współżycia społecznego,
- 5) nie przeprowadzania jakichkolwiek przeróbek w Sieci oraz Przyłącza, podłączania dodatkowych Odbiorników, samodzielnego montowania gniazd abonenckich i udostępniania sygnału osobom trzecim,
- 6) nie rozpowszechniania publicznych programów radiowych i telewizyjnych. Abonent zobowiązuje się odbierać te programy wyłącznie do swego użytku osobistego w miejscu swojego 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 jakiejkolwiek 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 oglądanie programów lub jego poszczególnych audycji.

W przypadku stwierdzenia naruszeń lub ingerencji o których mowa powyżej 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.

2. **[odpowiedzialność Abonenta]** Abonent ponosi odpowiedzialność za szkodę poniesioną przez Operatora wskutek naruszenia przez Abonenta warunków Regulaminu, Umowy lub obowiązujących przepisów prawa.

3. **[usługi serwisowe]** Operator w ramach obsługi serwisowej zobowiązuje się do:

- 1) wykonania instalacji Przyłącza i jego uruchomienia,
- 2) bezpłatnego okresowego przeglądu stanu technicznego Przyłącza oraz sprawdzania parametrów Sieci poprzez bieżące, cykliczne ich pomiary, eliminowanie usterek,
- 3) technicznej pomocy po zgłoszeniu przez Abonenta obejmującej w szczególności:
 - a. bezpłatne eliminowanie usterek i nieprawidłowości w pracy Sieci,
 - b. zapewnienia, w miarę możliwości technicznych poprawnego działania Usługi,
 - c. bezpłatne sprawdzenie Przyłącza istniejącego w lokalu w celu adaptacji do świadczenia Usługi,
 - d. usuwanie 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,
 - e. usuwanie usterek, obejmujących swoim zasięgiem nie mniej niż jeden budynek, w czasie 24 godzin roboczych od momentu zgłoszenia.
- 4) W zakresie usługi serwisowej z Operatorem można skontaktować się:
 - a. z tytułu awarii globalnych obejmujących nie mniej niż jeden budynek całodobowo pod nr tel.: 694412932, 694412933 lub e-mail: serwis@sttb.pl,
 - b. w tytułu usterek lokalnych w godzinach 8 – 20 od poniedziałku do piątku pod kontakty z podpunktu a.),
 - c. z tytułu uzyskania informacji o Cennikach, Ofercie Operatora oraz Ofertach Promocyjnych w godzinach pracy biura pod nr tel.: 426528814 lub e-mail: bok@sttb.pl.

W ramach obsługi serwisowej Operator zapewnia:

- a. telefoniczną obsługę Abonenta,
- b. usuwanie Awarii,
- c. usuwanie usterek lokalnych,
- d. uzyskanie kompleksowej informacji dotyczącej Cenników, standardowej oraz promocyjnej oferty Operatora.

4. Abonent powinien zapewnić pracownikom Operatora 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.

5. Za usunięcie usterek w lokalu Abonenta nie wynikających z winy Operatora, bądź za wezwanie służb technicznych Operatora do usunięcia usterki, która wystąpiła z winy Abonenta, pobierana jest opłata wg Cenników.

VII. ODPOWIEDZIALNOŚĆ OPERATORA

§23

1. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy przez Operatora, w tym:

- a) gdy nie został osiągnięty określony w Umowie poziom jakości Usługi,
- b) stałych lub regularnie powtarzających się istotnych rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem Usług internetowych pod względem prędkości lub innych parametrów jakości Usług, a deklarowanym przez Operatora w Umowie, w przypadku gdy odnośne fakty zostały ustalone przy pomocy mechanizmu monitorowania certyfikowanego przez Prezesa UKE,
- c) braku reakcji Operatora na naruszenie bezpieczeństwa, zagrożenie lub lukę w systemie bezpieczeństwa Sieci lub Usług, Abonentowi przysługuje prawo odszkodowania w wysokości 1/30 Abonamentu za każdy rozpoczęty dzień, w których Usługi nie były świadczone należycie.

2. Odszkodowanie zostanie zgodnie z dyspozycją Abonenta zaliczone na poczet zaległych lub przyszłych należności lub wypłacone Abonentowi, w terminie 14 dni od dnia pozytywnego rozpatrzenia reklamacji Abonenta i wskazania przez Abonenta sposobu wypłaty.

§24

Operator nie ponosi odpowiedzialności za:

- 1) niewłaściwą ochronę danych w Terminalu abonenckim, a w szczególności za zabezpieczenie antywirusowe oraz przed ingerencją osób trzecich,
- 2) niedziałanie Usługi wynikłe z nieprawidłowej konfiguracji lub działania Terminalu abonenckiego, uszkodzenia Karty Aktywacyjnej lub zmiany lokalizacji Urządzenia dostępowego wykonanej bez zachowania trybu, o jakim mowa w §15 ust. 1,
- 3) treść i zawartość danych transmitowanych przez sieć Internet, jak również za straty wynikłe z zastosowania lub niemożność zastosowania informacji lub oprogramowania uzyskanego tą drogą,
- 4) wystąpienie przerw i zakłóceń powstałych wskutek wadliwego działania łącz innych operatorów lub awarii zasilania energetycznego linii kablowej zasilającej budynek,
- 5) zakłócenia w nadawaniu programów wynikające z działania siły wyższej lub innych niezależnych od Operatora okoliczności, w szczególności: zakłóceń dosyłu satelitarnego lub naziemnego, konserwacji urządzeń nadawczych operatorów retransmitowanych programów, awarii i konserwacji zasilania energetycznego w budynku w obrębie działania Sieci, dewastacji urządzeń Operatora przez osoby trzecie,
- 6) działania łącz należących do innych operatorów w sieci Internet,
- 7) formę i zawartość retransmitowanych w ramach Usługi STTB_tv programów radiowych i telewizyjnych,
- 8) zaprzestanie nadawania programów przez nadawców, wynikające ze zmiany parametrów nadawania, utracenia praw do reemisji i innych zdarzeń niezależnych od Operatora.

§25

[bezpieczeństwo Sieci i Usług]

1. Operator zamieszcza na stronie www.sttb.pl informacje o aktualnych zagrożeniach związanych ze świadczonymi Usługami, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych.
2. Operator gromadzi dane lokalizacyjne w zakresie przewidzianym Ustawą, które oznaczają wszelkie dane przetwarzane w Sieci lub w ramach usług telekomunikacyjnych wskazujące położenie geograficzne Urządzenia dostępowego, Terminala abonenckiego lub Odbiornika.
3. Operator w celu zapobiegania przypadkom przekroczenia pojemności łączy w Sieci dokonuje pomiaru oraz zapewnia organizację ruchu w Sieci. Pomiar ruchu dokonywany jest w sposób automatyczny i cykliczny, za pomocą specjalistycznego oprogramowania. Wpływ środków zarządzania ruchem na jakość usług, prywatność Abonenta oraz ochronę jego danych osobowych opisany jest w §33 ust. 9 i 10. Stosowane przez Operatora metody pomiaru, próbkowania przepustowości oraz organizacji ruchu nie mają wpływu na jakość świadczonych usług.
4. W przypadku naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci i usług Operator podejmie działania przewidziane w Ustawie, w szczególności polegające na:
 - a. podejmowaniu środków technicznych i organizacyjnych w celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności sieci, usług oraz przekazu komunikatów w związku ze świadczonymi usługami, z uwzględnieniem zapewnienia poziomu bezpieczeństwa odpowiedniego do stopnia ryzyka z zastosowaniem najnowocześniejszych osiągnięć technicznych oraz kosztów wprowadzenia tych środków,
 - b. informowaniu Abonentów o wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa Sieci wymagającego podjęcia środków wykraczających poza środki techniczne i organizacyjne podjęte przez Operatora, a także o istniejących możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach,
 - c. informowaniu Prezesa UKE i Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych o naruszeniu bezpieczeństwa lub integralności Sieci lub Usług, które miało istotny wpływ na funkcjonowanie Sieci lub Usług, o podjętych działaniach zapobiegawczych zapobiegawczych środkach naprawczych,
 - d. eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu Sieci lub Usługi,
 - e. przerwaniu lub ograniczeniu świadczenia usługi telekomunikacyjnej na zakończeniu sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci lub Usług,
 - f. informowaniu innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych i podmioty zajmujące się bezpieczeństwem,
 - g. publikowaniu informacji i podjętych działań na stronach internetowych.
5. W przypadku podjęcia środków wskazanych w ust. 4 Operator nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług telekomunikacyjnych w zakresie wynikającym z podjętych środków.
6. Operator nie wprowadza ograniczeń w dostępie lub korzystaniu z Usług, z zastrzeżeniem działań, jakie Operator jest uprawniony podejmować w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci i Usług oraz przypadków określonych w §33 Regulaminu.

VIII. OPŁATY

§26

1. Wysokość opłat określa Cennik.
2. Abonent jest obowiązany do regulowania, zgodnie z Cennikiem:
 - 1) opłaty instalacyjnej określonej Umową, płatnej w chwili zawarcia Umowy,
 - 2) miesięcznego Abonamentu, płatnego do 15 dnia każdego miesiąca,
 - 3) innych opłat przewidzianych Podsumowaniem Warunków Umowy i Cennikiem.
3. 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 punkt 1 i 2.
4. Obowiązek Abonamentowy za Pakiet świadczonych Usług, rozumiejąc przez to fakt instalacji Urządzenia dostępowego lub Usługi, powstaje od następnego miesiąca kalendarzowego.

5. Operator może naliczać w wystawianych fakturach/rachunkach opłaty za usługi zrealizowane w poprzednich okresach rozliczeniowych, o ile nie były one jeszcze naliczane.
6. W przypadku opóźnienia zapłaty na rzecz Operatora, Operator ma prawo do Wstrzymania świadczenia Usługi w trybie wskazanym w §17 ust. 6 Regulaminu. Operator może uzależnić przywrócenie Usługi od zapłaty wszystkich wymagalnych należności wynikających z Umowy Abonenckiej, wraz z odsetkami ustawowymi.
7. W razie stwierdzenia braku należnej opłaty, Operator zastosuje tryb opisany w § 15 ust. 6 Regulaminu.
8. Rozwiązanie Umowy Abonenckiej nie zwalnia Abonenta z obowiązku uregulowania opłat należnych do dnia jej rozwiązania.

§27

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

IX. REKLAMACJE

§28

1. Abonent może składać reklamacje z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi bądź nieprawidłowego obliczenia należności za Usługi lub usługi fakultatywnego obciążenia rachunku pisemnie, drogą elektroniczną na adres email Operatora lub ustnie do protokołu sporządzonego w Biurze Obsługi Abonenta.
2. 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.
3. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie 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.
4. 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 nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi lub usługi fakultatywnego obciążenia rachunku. Reklamacja złożona po upływie tych terminów pozostawia się bez rozpoznania.
5. Osoba dokonująca zgłoszenia reklamacji powinna w niej zawrzeć:
 - 1) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby,
 - 2) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
 - 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - 4) numer Urządzenia dostępowego, którego dotyczy reklamacja,
 - 5) adres miejsca instalacji Przyłącza,
 - 6) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi w przypadku reklamacji określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi,
 - 7) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności – w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty,
 - 8) 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,
 - 9) sposób, w jaki ma zostać przesłana odpowiedź na reklamację;
 - 10) podpis reklamującego – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
6. W przypadku gdy reklamacja w w/w 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 Operator, 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 rozpatrzenia.
8. Złożenie reklamacji nie zwalnia z obowiązku uiszczenia opłat za korzystanie z Usług.

§29

Operator przy załatwianiu 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.

§30

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, który to termin nie może być dłuższy niż 30 dni od dnia uwzględnienia reklamacji, albo informacji, że kwota zostanie zaliczona na poczet przyszłych należności,

- 6) w przypadku przyznania zwrotu należności wynikającej z tytułu usługi fakultatywnego obciążenia rachunku – określenie wysokości kwoty i terminu jej wypłaty. Który to termin nie może być dłuższy niż 30 dni od dnia uwzględnienia reklamacji, albo informacji, że kwota zostanie zaliczona na poczet przyszłych należności,
 - 7) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy reklamującym jest konsument w rozumieniu art. 22¹ Kodeksu cywilnego, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozpatrywania sporów konsumenckich przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej.
 - 8) 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, jeśli jest udzielana na piśmie.
 3. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że została ona uwzględniona. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu przez Operatora odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji.
 4. Postępowanie reklamacyjne uważa się za wyczerpane, jeżeli reklamacja nie została uwzględniona lub Operator nie zapłacił dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja została uwzględniona.
 5. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzi Prezes UKE, na wniosek Abonenta będącego konsumentem, złożony w postaci papierowej lub elektronicznej, lub z urzędu – gdy wymaga tego interes konsumenta. Wniosek o wszczęcie postępowania zawiera co najmniej oznaczenie stron, dokładnie określone żądanie, wniosek o przedstawienie przez Prezesa UKE stronom propozycji rozwiązania sporu, oraz podpis wnioskodawcy. Do wniosku dołącza się uzasadnienie żądania oraz kopie posiadanych dokumentów potwierdzających informacje przedstawione we wniosku.

X. POSTANOWIENIA SZCZEGÓŁOWE DOTYCZĄCE USŁUGI INTERNETOWEJ STTB_int

§31

1. W przypadku instalacji Usługi STTB_int w oparciu o Urządzenie z portem WiFi Abonent ma prawo do wymiany Urządzenia z portem WiFi na standardowe Urządzenie dostępne w terminie 10 dni od daty podpisania protokołu odbioru, jeśli eksploatowany przez Abonenta terminal nie pozwala na bezprzewodowe podłączenie. Wymiana modemu wymaga złożenia pisemnego oświadczenia w Biurze Obsługi Abonenta, w którym została podpisana Umowa. W przypadku rezygnacji z użytkowania Urządzenia dostępowego z portem WiFi w w/w terminie, opłaty dodatkowe dotyczące użytkowania tego Urządzenia nie będą pobierane.
2. Abonent jest zobowiązany:
 - 1) do zainstalowania w Terminalu abonenckim określonej przez Operatora karty z portem umożliwiającym podłączenie do Urządzenia dostępowego,
 - 2) nie udostępniania osobom trzecim danych autoryzacyjnych połączenia bezprzewodowego zawartych na karcie rejestracji (w przypadku korzystania z Urządzenia dostępowego z portem bezprzewodowym). W przypadku takich działań Abonent ponosi całkowitą i wyłączną odpowiedzialność za wszystkie konsekwencje będące skutkiem takiego udostępnienia.
3. Operator jest obowiązany dostarczyć Abonentowi wszelkie informacje, niezbędne do skonfigurowania Terminalu abonenckiego.
4. Operator zaleca Abonentowi zainstalowanie w Terminalu abonenckim oprogramowania antywirusowego i dokonywania okresowej kontroli antywirusowej wszelkich danych, znajdujących się w pamięci Terminala abonenckiego, jak również kontrolowania pod tym kątem wszelkich danych, uzyskanych za pomocą Sieci lub innych źródeł.
5. Operator ma prawo do odłączenia Urządzenia dostępowego w wyniku wykrycia na Terminalu abonenckim wirusów lub robaków internetowych mogących powodować zakłócenia w pracy Sieci lub użytkowników Sieci bądź sieci Internet. Ponowne podłączenie Urządzenia dostępowego może nastąpić po usunięciu przez Abonenta wirusów lub robaków powodujących zagrożenie. Odłączenie takie nie może być podstawą do uzyskania obniżki w abonamencie lub dochodzenia innych roszczeń w stosunku do Operatora.
6. Operator może zastosować na swoich serwerach:
 - 1) oprogramowanie pozwalające na odrzucanie wiadomości pocztowych zawierających wirusy lub robaki internetowe lub usuwanie z wiadomości pocztowych załączników je zawierających.
 - 2) oprogramowanie odrzucające wiadomości pocztowe uznane przez wiarygodne serwery RBL (Realtime Blackhole List) jako spam, czyli niechcianą, masową rozsyłaną pocztę. Jeżeli wiarygodne serwery RBL zakwalifikują wiadomość pocztową jako spam Abonent nie ma prawa dochodzić w stosunku do Operatora żadnych roszczeń z tytułu nieotrzymania takiej wiadomości.
7. Urządzenie dostępowe z portem bezprzewodowym pracuje w paśmie zwolnionym od zezwoleń 2,4 GHz, w którym mogą pracować również inne urządzenia bezprzewodowe, jak kuchenki mikrofalowe, piloty, telefony, urządzenia Bluetooth i inne. Z tego powodu Operator nie ponosi odpowiedzialności za utraty połączenia, straty pakietów, obniżenia przepustowości i inne problemy związane z działaniem Terminala abonenckiego podłączonego do Urządzenia dostępowego po połączeniu bezprzewodowym.
8. W przypadku awarii, powstania wyjątkowego lub tymczasowego przeciążenia w sieci Operator może na czas takiego zdarzenia zastosować następujące środki zarządzania ruchem:
 - 1) zmienić alokację zasobów dostępnych w danym obszarze sieci, aby zapewnić możliwie najlepsze działanie usługi STTB_int dla wszystkich Abonentów,
 - 2) zmienić kierowanie w zakresie ruchu do zasobów, do których dostęp został z w/w powodów ograniczony.

9. Operator, w celu zapobiegnięcia przeciążeniom Sieci, które mogą wpłynąć na utrzymanie integralności i bezpieczeństwa Usługi STTB_int, może zastosować tymczasowe rozwiązania ograniczające selektywnie dostępność wybranych zasobów internetowych, będących źródłem naruszeń integralności i bezpieczeństwa Usługi STTB_int. Rozwiązania te nie będą miały wpływu na prywatność Abonentów ani ochronę ich danych osobowych, mogą natomiast wpłynąć na chwilowe obniżenie wartości prędkości zwykle dostępnej.
10. Operator nie zarządza ruchem generowanym przez Terminale abonenckie podłączone do Urządzenia dostępowego. Nie należy dopuszczać, aby sumaryczne zapotrzebowanie na prędkość generowane przez te Terminale przekraczało prędkość maksymalną Pakietu. W przypadku gdy sumarycznie zapotrzebowanie na prędkość przekracza prędkość maksymalną Pakietu, Abonent może zauważyć przeciążenie łącza. Przeciążenie takie skutkować może pogorszeniem jakości usług, co będzie widoczne między innymi jako obniżenie prędkości wczytywania się stron, pogorszenie jakości obrazu lub dźwięku dla transmisji video oraz pojawianie się opóźnień w grach sieciowych. Przeciążenie takie może również spowodować spowolnienie działania usług w sieci Internet wymagających niskich i stabilnych wartości opóźnienia i jego zmienności w szczególności videokonferencje oraz gry sieciowe czasu rzeczywistego.
- Przeciążenie takie może zostać usunięte poprzez:
- 1) zakupienie Pakietu Usługi o prędkości dostosowanej do potrzeb Abonenta,
 - 2) ograniczenie sumarycznego zapotrzebowania na prędkość generowanego przez poszczególne Terminale abonenckie do wartości maksymalnego Pakietu,
 - 3) wyłączenie na Terminalach abonenckich aplikacji potrafiących skonsumować całe pasmo świadczonej usługi np. przesyłających pliki poprzez sieci peer-to-peer.
11. Operator w Cenniku wskazuje dla każdego Pakietu Usługi STTB_int prędkość w kierunku pobierania oraz wysyłania danych (prędkość maksymalną, deklarowaną, zwykle dostępną i minimalną). Prędkość maksymalna, to prędkość, której osiągnięcie Abonent może oczekiwać przynajmniej raz na dobę, wyznaczająca górną granicę prędkości osiąganą w wybranym Pakiecie. Prędkość deklarowana, to prędkość, którą Operator posługuje się w działalności marketingowej. Prędkość zwykle dostępna osiągalna jest przez 85% doby. Prędkość minimalna jest najniższą prędkością, jaką Operator podejmuje się dostarczyć Abonentowi zgodnie z Umową. Prędkości te są osiągalne do punktów styku Operatora z węzłami wymiany ruchu internetowego. Pomiarów prędkości można dokonać poprzez mechanizm pomiarowy certyfikowany przez krajowy organ regulacyjny.
12. Na obniżenie prędkości osiąganych w ramach Pakietu mają wpływ:
- 1) zabezpieczenia antywirusowe, antyspamowe i aplikacje pełniące rolę zapór sieciowych zainstalowane po stronie nadawcy i odbiorcy przekazu, które kontrolując dane wpływają na spowolnienie dostarczania ich do aplikacji,
 - 2) ograniczenia istniejące w węzłach pośrednich sieci Internet, nad którymi Operator nie ma kontroli,
 - 3) ograniczenia wynikające z dostępnego pasma, konfiguracji sieci i jakości usługi znajdujące się po stronie odbiorcy przekazu lub dostawcy treści,
 - 4) stan Terminala abonenckiego w szczególności działające w tle aplikacje, konsumujące pasmo dostępne w ramach Pakietu (często bez wiedzy użytkownika).
13. W przypadku stałych lub regularnie powtarzających się rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem Usługi STTB_int pod względem prędkości lub innych parametrów jakości, a prędkością lub parametrami wynikającymi z Umowy, Regulaminu, Cennika lub Regulaminu promocji, Abonentowi przysługuje prawo do złożenia Reklamacji. Po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego Abonent będący konsumentem uprawniony jest do złożenia do Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej wniosku o polubowne rozstrzygnięcie sporu cywilnoprawnego, w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Abonentowi przysługuje także prawo dochodzenia roszczeń przed sądem powszechnym. Poza roszczeniami określonymi w Regulaminie Abonentowi przysługują również środki ochrony przewidziane w innych przepisach prawa, w tym w kodeksie cywilnym, które obejmują prawo żądania wykonywania usługi zgodnie z postanowieniami Umowy oraz żądania zapłaty odszkodowania.

§ 32

[ciągłość usługi internetu, procedura, odszkodowanie]

1. W przypadku zmiany dostawcy Usługi internetowej, Abonent ma prawo do zachowania ciągłości świadczenia usługi, chyba że nie jest to technicznie wykonalne. W przypadku skorzystania przez Abonenta z uprawnienia, o którym mowa w zdaniu poprzednim zastosowanie ma następująca procedura:
- a) Abonent określa tryb zmiany dostawcy usługi:
 - z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym dostawcą usługi;
 - bez zachowania okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym dostawcą usługi, ze wskazaniem konkretnego terminu przeniesienia
 - na koniec okresu obowiązywania umowy wymaganego do skorzystania z warunków promocyjnych wynikającego z umowy z dotychczasowym dostawcą usługi;
 - b) Nowy dostawca usługi rozpoczyna świadczenie tej usługi w uzgodnionym z Abonentem terminie określonym w umowie o świadczenie usług;
 - c) Wypowiedzenie umowy z dotychczasowym dostawcą usługi staje się skuteczne z chwilą rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi;
 - d) Nowy dostawca usługi potwierdza Abonentowi niezwłocznie rozpoczęcie świadczenia usługi na trwałym nośniku;
 - e) Zmiana dostawcy usługi nie może powodować przerwy w świadczeniu tej usługi dłuższej niż 1 dzień roboczy;
 - f) W przypadku gdy rozpoczęcie świadczenia usług przez nowego dostawcę usługi nie nastąpiło w ustalonym z Abonentem terminie, dotychczasowy dostawca usługi kontynuuje świadczenie usługi na dotychczasowych warunkach do czasu rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi.

- g) Jeżeli rozpoczęcie świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi nie nastąpiło w terminie 30 dni od uzgodnionego z Abonentem terminu wówczas wypowiedzenie umowy z dotychczasowym dostawcą usługi ze względu na brak przeciwnego oświadczenia Abonenta staje się bezskuteczne, a umowę z nowym dostawcą usługi uważa się za niezawartą - o czym dotychczasowy dostawca usługi informuje Abonenta.

Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy usługi dostępu do internetu w terminie uzgodnionym z Abonentem, Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie od nowego dostawcy usługi za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za usługi telekomunikacyjne, liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, chyba że opóźnienie nie przekroczyło 1 dnia roboczego lub brak możliwości realizacji zmiany dostawcy usługi nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu teleinformatycznego służącego do wymiany komunikatów między dostawcami usług dla potrzeb realizacji uprawnienia do zachowania ciągłości internetu przy zmianie dostawcy usług.

2. W przypadku rozwiązania umowy, w ramach której Abonent otrzymał dostęp do poczty elektronicznej, której adres związany jest z nazwą handlową lub znakiem towarowym Operatora, Abonent ma prawo żądać zapewnienia bezpłatnego dostępu do tej poczty przez okres 6 miesięcy od dnia rozwiązania umowy.

XI. POSTANOWIENIA SZCZEGÓŁOWE DOTYCZĄCE USŁUGI TELEWIZJI KABLOWEJ STTB_tv

§33

1. Operator może wprowadzić zmiany do zawartości programowej świadczonych Usług, według zasad określonych w Umowie.
2. Zmiany częstotliwości nadawania programu nie stanowi zmiany Umowy. O zmianie takiej Operator powiadomi Abonenta w Teletekście, infotekście lub pisemnie w biuletynach.
2. Operator może udostępnić Abonentowi bez dodatkowych opłat dodatkowe programy, w szczególności w okresach testowych lub promocyjnych. Udostępnienie jak i wycofanie takiego programu nie wymaga zmiany Umowy ani uprzedniego powiadomienia o tym Abonenta.
3. Operator realizuje postanowienia zmiany Usługi w terminie nie dłuższym niż jeden miesiąc od daty podpisania aneksu do Umowy, pobierając w okresie oczekiwania na realizację Zamówienia opłaty zgodne z dotychczasowymi warunkami Umowy.
4. Abonent dokonuje dostrojenia programów radiowych i telewizyjnych we własnym zakresie. Operator może w ramach oddzielnej Usługi odpłatnie dostroić Odbiornik, jednakże nie wcześniej niż w terminie 3 dni od zgłoszenia i uiszczenia opłaty za w/w Usługę w Biurze Obsługi Abonenta.
5. 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 akceptacji tych kosztów Abonent ma prawo wypowiedzieć Umowę w terminie do dnia wejścia zmiany w życie, bez konsekwencji finansowych.

XII. UDOGODNIENIA DLA OSÓB Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIAMI

1. Operator zapewnia następujące udogodnienia dla osób z niepełnosprawnościami:
 - a) przystosowanie BOA do obsługi osób z niepełnosprawnością narządu ruchu;
 - b) doręczenie, na wniosek osoby z niepełnosprawnością narządu wzroku, na trwałym nośniku, dokumentów Umowy, faktury i podstawowego wykazu wykonanych Usług na wskazany we wniosku adres korespondencyjny lub adres poczty elektronicznej, w sposób nadający się do odczytu maszynowego w formie dostępnej cyfrowo dla wnioskodawcy, albo na papierze z krojem i rozmiarem czcionki wskazanymi przez wnioskodawcę.
2. Aktualne informacje o udogodnieniach dla osób z niepełnosprawnościami dostępne są na stronie internetowej Operatora, oraz telefoniczne w BOA.

XIII. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§35

W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie stosuje się przepisy ustawy Prawo Komunikacji Elektronicznej, Kodeksu Cywilnego oraz przepisy ustaw szczególnych.

§36

Regulamin wchodzi w życie dnia 14 marca 2026 r.

Załącznik do regulaminu

Wzór formularza odstąpienia od umowy

(formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy)

Adresat: Stowarzyszenie „Telewizja Teofilów B”, ul. Traktorowa 94A, 91-148 Łódź, nr faksu: 42 652 88 14, e-mail: bok@sttb.pl

Ja niniejszym informuję o moim odstąpieniu od umowy o świadczenie następującej usługi: ...

Data zawarcia umowy: ...

Imię i nazwisko konsumenta: ...

Adres konsumenta: ...

Podpis konsumenta (tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej).

Data: ...