

REGULAMIN KORZYSTANIA Z USŁUG STOWARZYSZENIA „TELEWIZJA TEOFILÓW B” pakiety analogowe, oferta wycofana ze sprzedaży – obowiązuje od 1 lipca 2016 r.

I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

§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:
 - „Regulaminie korzystania z usług Stowarzyszenia „Telewizja Teofilów B” pakiety analogowe, oferta wycofana ze sprzedaży – obowiązuje od 1 lipca 2016 r.”, zwanym dalej Regulaminem,
 - „Umowie o korzystanie z usług Stowarzyszenia „Telewizja Teofilów B” wersja dla abonentów pakietu analogowego – oferta wycofana ze sprzedaży - obowiązuje od 1 lipca 2016 r.”, zwanej dalej Umową,
 - „Cenniku usługi telewizji kablowej STTB_tv pakiety analogowe, oferta wycofana ze sprzedaży, obowiązuje od 1 lipca 2016 r.”, zwanego dalej „Cennikiem”. Powyższe dokumenty dostępne są na stronie www.sttb.pl oraz w Biurze Obsługi Abonenta Operatora.
- Niniejszy Regulamin stanowi regulamin świadczenia publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych w rozumieniu ustawy Prawo Telekomunikacyjne w odniesieniu do świadczonych na jego podstawie usług telekomunikacyjnych.
- Regulamin stanowi integralną część Umowy.

§2

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

- 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”.
- Sieć** – zespół środków technicznych wykorzystywanych przez Operatora, umożliwiający transmisję sygnałów telekomunikacyjnych we własnej sieci.
- Abonament** – należna Operatorowi od Abonenta opłata za korzystanie z Usług.
- Usługa/Usługi** – jedna lub więcej usług wymienionych w punktach 6 i 7 świadczonych przez Operatora Abonentowi, łącznie ze Świadczonymi Usługami Dodatkowymi.
- Usługi Dodatkowe** – usługi towarzyszące Usłudze, wymienione w Cenniku.
- 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.
- Dostęp do usług telewizyjnych** – część usług świadczonych przez Operatora na podstawie Umowy abonentkiej obejmującej Pakiety telewizyjne usługi STTB_tv, obejmujące między innymi dostęp do elektronicznego przewoźnika po programach, cyfrowej jakości obrazu SD lub HD, cyfrowej jakości dźwięku Dolby Digital, wyboru wersji językowej oraz wersji napisów (w zależności od oferty nadawcy).
- Przyłącze** – stanowiący własność Operatora zespół urządzeń i kabli zainstalowanych w lokalu Abonenta, umożliwiający przyłączenie lokalu Abonenta do Sieci i korzystanie z Usług.
- Odbiornik** – odbiornik Abonenta umożliwiający odbiór programów radiowych i/lub telewizyjnych.
- Zamawiający** – osoba zainteresowana zawarciem Umowy składająca Zamówienie.
- Zamówienie** – pisemne lub telefoniczne 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.
- 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.
- Biuro Obsługi Abonenta** – biuro Operatora zlokalizowane w Łodzi, przy Al. Ojców Pasjonistów 4 oraz w Pabianicach, przy ul. Smugowa 8a.
- Wstrzymanie Świadczenia Usługi** – okresowe zaprzestanie świadczenia Usługi lub jej elementów, w szczególności Usług Dodatkowych, z jednoczesną rezerwacją na rzecz Abonenta zasobów sieciowych niezbędnych do jej realizacji.
- Umowa** – umowa o świadczenie Usług zawarta pomiędzy Abonentem a Operatorem w formie pisemnej.
- Ustawa** – ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo Telekomunikacyjne (Dz. U. z 2014 r. poz. 243, z późn. zm).

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

§3

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

- wykonanie Przyłącza do Sieci,
- możliwość korzystania za pomocą Sieci z Pakietów poszczególnych Usług, wskazanych przez Abonenta w Umowie,
- udostępnienie Urządzenia dostępowego, jeżeli takowe jest wymagane do świadczenia Usług,
- administrację udostępnionym Pakietem Usług,
- 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

- Umowa zostaje zawarta na czas nieokreślony pod rygorem nieważności w formie pisemnej, po spełnieniu przez Zamawiającego warunków określonych w Regulaminie oraz pod warunkiem stwierdzenia przez Operatora istnienia możliwości technicznych do wykonywania Usług w ramach Umowy.
- Abonent wyraża zgodę na przetwarzanie swoich danych osobowych przez Operatora lub upoważnione przez niego podmioty dla celów związanych z wykonywaniem Umowy.

§5

Operator zobowiązuje się w Umowie do zapewnienia Abonentowi możliwości korzystania z wybranych Usług, świadczonych przy wykorzystaniu Sieci, w zakresie i na warunkach zawartych w Regulaminie, Umowie i Cenniku.

Abonent zobowiązuje się do przestrzegania Regulaminu i Umowy – w szczególności do terminowego regulowania opłat wskazanych w Cenniku.

§6

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

§7

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

Rozdział 2. Warunki i realizacja Umowy

§8

- 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 będące następstwem działań Abonenta, usuwane są w całości na jego koszt.

Rozdział 3. Zmiana, zawieszenie i wstrzymanie Umowy

§9

1. Operator ma prawo do Wstrzymania Świadczenia Usługi lub jej poszczególnych elementów w przypadku:
 - 1) pozostawania w opóźnieniu z zapłatą należności za usługi,
 - 2) uporczywego naruszania Regulaminu, Umowy Abonenckiej lub innych uzgodnionych warunków świadczenia Usługi albo podejmowania działań utrudniających lub uniemożliwiających świadczenie Usługi na rzecz innych Abonentów,
 - 3) wykorzystywania Usługi do celów sprzecznych z prawem lub powodujących zakłócenia w Sieci Operatora,
 - 4) korzystania z Usługi za pomocą urządzeń telekomunikacyjnych nie spełniających wymagań określonych przez obowiązujące przepisy.

Rozdział 4. Rozwiązanie Umowy

§10

1. Umowa może być rozwiązana przez każdą ze stron, z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca.
2. W przypadku istotnego naruszenia przez Abonenta postanowień Umowy bądź Regulaminu, po wcześniejszym bezskutecznym pisemnym lub telefonicznym (z rejestrowanym zapisem rozmowy) upomnieniu do natychmiastowego zaprzestania naruszania postanowień Regulaminu i Umowy, Umowa może być rozwiązana przez Operatora w trybie natychmiastowym, przy czym za istotne naruszenia uważa się w szczególności:
 - 1) nieuregulowanie przez Abonenta zaległych opłat za Abonament w terminie oznaczonym w upomnieniu do zapłaty,
 - 2) nieuregulowanie przez Abonenta opłat zaległych z tytułu świadczenia innych Usług Operatora,
 - 3) niezastosowanie się do obowiązków wynikających z §12 ust. 1 Regulaminu.
3. Oświadczenie o wypowiedzeniu lub rozwiązaniu Umowy następuje, pod rygorem nieważności, w formie pisma wysłanego listem poleconym na adres drugiej strony, podany w Umowie. W przypadku nie poinformowania się Stron o zmianie adresu dokonane w trakcie obowiązywania Umowy doręczenia dokonane na adresy podane w Umowie uważa się za skuteczne.

§11

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.

IV. DODATKOWE OBOWIĄZKI ABONENTA I OPERATORA

§12

1. Abonent zobowiązuje się do:
 - 1) nie podejmowania działań powodujących zakłócenia w pracy Sieci,
 - 2) nie korzystania z Usług w sposób niezgodny z zasadami współzycia społecznego,
 - 3) nie przeprowadzania jakichkolwiek przeróbek w Sieci oraz Przyłącza, podłączania dodatkowych Odbiorników, samodzielnego montowania gniazd abonenckich i udostępniania sygnału osobom trzecim,
 - 4) nie rozpowszechniania publicznego 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 lub powinowactwo). Cały program jak i poszczególne audycje wchodzące w skład programu są chronione prawem autorskim. Abonent nie ma prawa kopiowania lub udostępniania w jakiegokolwiek formie programów jak też audycji składających się na ten program lub sygnału tego programu na użytek osób trzecich. Ponadto Abonent nie ma prawa pobierania opłat za oglądanie programów lub jego poszczególnych audycji.
2. Operator w ramach obsługi serwisowej zobowiązuje się do:
 - 1) bezpłatnego okresowego przeglądu stanu technicznego Przyłącza oraz sprawdzania parametrów Sieci poprzez bieżące, cykliczne ich pomiary, eliminowanie usterek,
 - 2) 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.
 - 3) 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 Cenniku, Ofercie Operatora oraz Ofertach Promocyjnych w godzinach pracy biura pod nr tel.: 426528814 lub e-mail: bok@sttb.pl.
3. 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.

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.

V. ODPOWIEDZIALNOŚĆ OPERATORA

§13

1. W przypadku niewłaściwego dostępu do Usługi, powstałego z winy Operatora, za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/15 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunku z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, jednak za okres nie dłuższy niż ostatnie 12 miesięcy. Odszkodowanie nie przysługuje, jeżeli w okresie rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy od 36 godzin.
2. Z tytułu niedotrzymania z winy Operatora wyznaczonego:
 - 1) terminu zawarcia umowy o świadczenie Usługi,
 - 2) określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia tych Usług.Abonentowi za każdy dzień przekroczenia terminu przysługuje od Operatora odszkodowanie w wysokości 1/30 określonej w Umowie miesięcznej opłaty abonamentowej. Obniżenie Abonamentu następuje po wyczerpaniu trybu reklamacyjnego określonego w §20.
3. Operator ponosi odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, w szczególności w przypadku, gdy nie został osiągnięty określony w Umowie poziom jakości świadczonej Usługi wyłącznie w zakresie określonym w Regulaminie, o ile nie przewidziano inaczej w Umowie oraz Ustawie.

§14

Operator nie ponosi odpowiedzialności za:

- zakłócenia w nadawaniu programów wynikające z działania siły wyższej lub innych niezależnych od Operatora okoliczności, w szczególności: zakłóceń dosyłu satelitarne lub naziemne, konserwacji urządzeń nadawczych operatorów retransmitowanych programów, awarii i konserwacji zasilania energetycznego w budynku w obrębie działania Sieci, dewastacji urządzeń Operatora przez osoby trzecie,
- formę i zawartość retransmitowanych w ramach Usługi STTB_tv programów radiowych i telewizyjnych,
- zaprzestanie nadawania programów przez nadawców, wynikające ze zmiany parametrów nadawania, utracenia praw do reemisji i innych zdarzeń niezależnych od Operatora.

§15

- 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.
- 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.
- Operator w celu zapobiegania przypadkom przekroczenia pojemności łącza w Sieci dokonuje pomiaru oraz zapewnia organizację ruchu w Sieci. Pomiar ruchu dokonywany jest w sposób automatyczny i cykliczny, za pomocą specjalistycznego oprogramowania. Organizacja ruchu oparta jest o mechanizmy zapewniające priorytetyzowanie danych w przypadku awarii w pierwszej kolejności dla Usługi dostępu do Internetu następnie dla Usługi telewizji kablowej. Stosowane przez Operatora metody pomiaru, próbkowania przepustowości oraz organizacji ruchu nie mają wpływu na jakość świadczonych usług.
- W przypadku naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci i usług Operator podejmie działania przewidziane w Ustawie, w szczególności polegające na:
 - 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,
 - 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,
 - 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 środkach naprawczych,
 - eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu Sieci lub Usług,
 - przerwaniu lub ograniczeniu świadczenia usługi telekomunikacyjnej na zakończeniu Sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci lub Usług,
 - informowaniu innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych i podmioty zajmujące się bezpieczeństwem,
 - publikowaniu informacji i podjętych działań na stronach internetowych.
- W przypadku podjęcia środków wskazanych w ust. 4 Operator nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług telekomunikacyjnych w zakresie wynikającym z podjętych środków.

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.

VI. OPŁATY

§16

- Wysokość opłat określa Cennik.
- Abonent jest obowiązany do regulowania, zgodnie z Cennikiem:
 - miesięcznego Abonamentu, płatnego do 15 dnia każdego miesiąca,
 - innych opłat przewidzianych Cennikiem, Regulaminem i Umową.
- Dla Abonentów, którzy regulują płatności na podstawie faktur wystawionych przez Operatora, obowiązującym terminem płatności, jest termin wskazany na fakturze, jednakże nie wcześniejszy niż określony w ust 2 punkt 1.
- Obowiązek Abonamentowy za Pakiet świadczonych Usług, rozumiejąc przez to fakt instalacji Usługi, powstaje od następnego miesiąca kalendarzowego.
- Operator może naliczać w wystawianych fakturach/rachunkach opłaty za usługi zrealizowane w poprzednich okresach rozliczeniowych, o ile nie były one jeszcze naliczane.
- W przypadku opóźnienia zapłaty na rzecz Operatora, Operator ma prawo do Wstrzymania świadczenia Usługi. Operator może uzależnić przywrócenie Usługi od zapłaty wszystkich wymagalnych należności wynikających z Umowy Abonenckiej, wraz z odsetkami ustawowymi.
- W razie stwierdzenia braku należnej opłaty, Operator pisemnie upomni Abonenta do jej zapłaty, pod rygorem jednostronnego rozwiązania Umowy Abonenckiej bez zachowania miesięcznego okresu wypowiedzenia.
- Rozwiązanie Umowy Abonenckiej nie zwalnia Abonenta z obowiązku uregulowania opłat należnych do dnia jej rozwiązania.

§17

Na życzenie Abonenta Operator wystawia indywidualną fakturę VAT za usługi świadczone przez Operatora. Życzenie otrzymania indywidualnej faktury należy zgłosić w Biurze Obsługi Abonenta – tam też następuje jej odbiór.

§18

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

§19

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

VII. REKLAMACJE

§20

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

- 8) wysokość kwoty odszkodowawczej lub innej należności – w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty,
 - 9) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności – w przypadku, o którym mowa w pkt 8,
 - 10) podpis reklamującego – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
6. W przypadku gdy reklamacja w 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.

§21

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.

§22

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

VIII. POSTANOWIENIA SZCZEGÓŁOWE DOTYCZĄCE USŁUGI TELEWIZJI KABLOWEJ STTB_tv

§23

1. Operator może wprowadzić zmiany do zawartości programowej świadczonych Usług. Informacja o zmianach przekazywana jest w teletekście, infotekście lub pisemnie w biuletynach i nie wymaga podpisywania 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 1 miesiąca od dokonania przedmiotowej zmiany przez Operatora.
- 1a. Operator może dokonywać zmian określonych w ust. 1 z ważnych przyczyn prawnych, technicznych lub organizacyjnych. W szczególności zalicza się do nich: utratę uprawnień do reemisji, zaprzestanie nadawania Programów przez nadawcę, zmianę satelity nadawania, zmianę systemu nadawania. Jeżeli zmiana polega na zastąpieniu Programu przez inny Program lub na zmniejszeniu liczby Programów dotyczy wyłącznie telewizyjnej usługi dodatkowej, prawo Abonenta do rozwiązania Umowy ogranicza się do tej usługi dodatkowej.
2. Zmiany częstotliwości nadawania programu nie stanowi zmiany Umowy. O zmianie takiej Operator powiadomi Abonenta w Teletekście, infotekście lub pisemnie w biuletynach.
3. 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.
4. 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 opłatę zgodną z dotychczasowymi warunkami Umowy.
5. 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.

IX. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§24

W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie stosuje się przepisy Kodeksu Cywilnego oraz przepisy ustaw szczególnych.

§25

1. Operator zastrzega sobie prawo do zmian postanowień zawartych w Regulaminie i Cenniku. Informacje o planowanych zmianach postanowień zawartych w Regulaminie lub Cenniku przekazywane są przez Operatora w formie pisemnej, nie później niż na 1 miesiąc przed planowaną zmianą. Zmiany postanowień są równoznaczne z wypowiedzeniem warunków dotychczasowych, z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego.
2. Jeżeli w okresie wypowiedzenia Abonent oświadczy na piśmie, iż nowych postanowień nie przyjmuje, Umowa ulega rozwiązaniu z upływem okresu wypowiedzenia. W przypadku braku pisemnego oświadczenia, postanowienia obowiązują strony od dnia następnego po okresie wypowiedzenia.
3. W przypadku zmiany Regulaminu oraz wypowiedzenia Umowy przez Abonenta w związku ze skorzystaniem przez Abonenta z uprawnienia wynikającego z ust. 2 przed upływem Okresu Zobowiązania, Operatorowi nie przysługuje zwrot ulgi – chyba, że zmiana ta następuje na skutek zmian prawa, usunięcia niedozwolonej klauzuli lub wynika z Decyzji Prezesa UKE, UOKiK lub Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych.
4. Jeżeli konieczność wprowadzenia zmian Regulaminu następuje na skutek zmian prawa, lub dodania nowej Usługi bądź wynika z Decyzji Prezesa UKE, UOKiK czy Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych zmiany takie podane zostaną przez Operatora do publicznej wiadomości.

§26

Regulamin wchodzi w życie dnia 1 lipca 2016r.