

## 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. „Regulaminie korzystania z usług Stowarzyszenia „Telewizja Teofilów B””, zwanym dalej Regulaminem,
  2. „Cenniku usługi internetowej STTB\_int”, zwanym dalej Cennikiem STTB\_int,
  3. „Cenniku usługi telewizji kablowej STTB\_tv”, zwanym dalej Cennikiem STTB\_tv,
  4. „Umowie o korzystanie z usług Stowarzyszenia „Telewizja Teofilów B””, zwanej dalej Umową,
  5. „Regulaminie i szczegółowych warunkach promocji”, zwanym dalej Regulaminem promocji.Powyższe dokumenty dostępne są na stronie [www.sttb.pl](http://www.sttb.pl) oraz w Biurze Obsługi Abonenta Operatora. Cennik STTB\_int oraz cennik STTB\_tv wspólnie będą określane jako Cenniki.
2. Niniejszy regulamin stanowi regulamin świadczenia publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych w rozumieniu ustawy Prawo Telekomunikacyjne w odniesieniu do świadczonych na jego podstawie usług telekomunikacyjnych.
3. Regulamin stanowi integralną część Umowy.
4. W przypadku wprowadzenia usług nieokreślonych w Regulaminie, Operator zastrzega możliwość określenia szczegółowych warunków świadczenia tych usług w regulaminach promocyjnych („Regulaminy Promocji”).
5. Postanowienia Umowy oraz odrębnych Regulaminów Promocji odmienne od postanowień zawartych w niniejszym Regulaminie, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.

#### §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. **Dostęp do usług telewizyjnych** – część usług świadczonych przez Operatora na podstawie Umowy abonenckiej 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).
10. **Karta aktywacyjna** – karta umożliwiająca korzystanie z wybranej Usługi, powiązana z Urządzeniem dostępowym.
11. **Przyłącze** – stanowiący własność Operatora zespół urządzeń i kabli zainstalowanych w lokalu Abonenta, umożliwiający przyłączenie lokalu Abonenta do Sieci i korzystanie z Usług.
12. **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.
13. **Terminal abonencki** – komputer wyposażony w kartę ethernet wykorzystywany przez Abonenta umożliwiający podłączenie do Sieci i korzystanie z usługi internetowej STTB\_int.
14. **Odbiornik** – odbiornik Abonenta umożliwiający odbiór programów radiowych i/lub telewizyjnych.
15. **Zamawiający** – osoba zainteresowana zawarciem Umowy składająca Zamówienie.
16. **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](http://www.sttb.pl).
17. **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.
18. **Biuro Obsługi Abonenta** – biuro Operatora zlokalizowane w Łodzi, przy Al. Ojców Pasjonistów 4.
19. **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.
20. **Umowa** – umowa o świadczenie Usług zawarta pomiędzy Abonentem a Operatorem w formie pisemnej.
21. **Okres Zobowiązania** – wskazany w Umowie minimalny okres wymagany do skorzystania z warunków promocyjnych.
22. **Ustawa** – ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo Telekomunikacyjne (Dz. U. z 2014 r. poz. 243, z późn. zm).
23. **Regulamin Promocji** – dokument określający zasady korzystania z usług świadczonych przez Stowarzyszenie „Telewizja Teofilów B” na zasadach szczególnych.

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

#### §3

Operator na podstawie Regulaminu i Umowy, zawieranej po spełnieniu warunków określonych w Regulaminie i Cennikach 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. Umowa zostaje zawarta na czas nieokreślony, określony lub określony z możliwością skorzystania z promocji oferowanej przez Operatora 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.
2. W przypadku zawarcia umowy na czas określony, umowa po upływie tego okresu wygasa. Stwierdzenie przez Operatora możliwości technicznych nie dotyczy stanu Terminala abonenckiego lub Odbiornika, za które Operator nie odpowiada i których oceny nie dokonuje.
3. Stwierdzenie przez Operatora istnienia możliwości technicznych nie dotyczy stanu lokalu Abonenta, ani zlokalizowanego w nim Przyłącza.
4. Abonent wyraża zgodę na przetwarzanie swoich danych osobowych przez Operatora lub upoważnione przez niego podmioty dla celów związanych z wykonywaniem Umowy.

##### §5

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

##### §6

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

##### §7

1. Zamawiający może zawrzeć Umowę osobiście lub przez osobę upoważnioną przez niego na podstawie pisemnego pełnomocnictwa.
2. W imieniu osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej 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 pisemnej, pod rygorem nieważności.

##### §8

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 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. Jeżeli Abonent nie wyraża zgody na pokrycie kosztów naprawy, Operator ma prawo odmówić wykonania instalacji Usługi. W takim przypadku Umowa podpisana na warunkach zawartych w Regulaminie rozwiązuje się w trybie natychmiastowym.
3. W celu zawarcia Umowy Zamawiający zobowiązany jest przedstawić dokument potwierdzający jego tożsamość lub status prawny. W przypadku, gdy adres zameldowania nie jest zgodny z adresem instalacji Przyłącza, Operator może zażądać okazania dokumentów potwierdzających prawo własności, użytkowania wieczystego nieruchomości lub spółdzielcze prawo do lokalu, w jakim ma zostać zainstalowane Przyłącze, Urządzenie dostępowe i w jakim 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. W przypadku posiadania przez Abonenta umowy najmu, użyczenia, dzierżawy lub innej umowy zezwalającej na użytkowanie lokalu, instalacja będzie możliwa po okazaniu oświadczenia woli osoby będącej właścicielem lub posiadającej prawo do rozporządzania lokalem, z którego wynika możliwość korzystania przez Abonenta z usług Operatora w tym 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. Operator może uzależnić zawarcie Umowy od pobrania od Abonenta kaucji na zabezpieczenie należności przysługujących Operatorowi od Abonenta. W przypadku nie zapłacenia Operatorowi przysługujących mu należności, a zwłaszcza:
  - kar umownych,
  - innych należności, o których mowa w §22,
  - poniesionych kosztów naprawy lub wymiany Urządzenia dostępowego /§21 ust. 1 i 4/.
  - Abonamentu lub innych opłat wymienionych w części VII Regulaminu,
2. Kaucja na zabezpieczenie należności pobierana jest przez Operatora wyłącznie w Biurze Obsługi Abonenta.
3. Kaucja nie podlega oprocentowaniu i ulega zwrotowi w przypadku rozwiązania Umowy, o ile Operator nie zaliczy jej na poczet należnych Operatorowi opłat.

#### Rozdział 3. Warunki i realizacja Umowy

##### §12

1. Rozpoczęcie korzystania z Usług w ramach Sieci oraz naliczanie Abonamentu zgodnie z Cennikami następuje z chwilą podłączenia i podpisania protokołu odbioru Urządzenia dostępowego lub Usługi, dokonanego po zawarciu Umowy.
2. Realizacja Umowy może być uwarunkowana uiszczeniem jednorazowej opłaty instalacyjnej lub aktywacyjnej, odzwierciedlającej koszty poniesione przez Operatora, za Usługę wymienioną w Umowie. Opłata ta nie ulega zwrotowi bez względu na sposób rozwiązania Umowy.
3. Jeżeli po podłączeniu Urządzenia dostępowego okaże się, że stan Terminala 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 zrezygnować z zamówionej Usługi, z zastrzeżeniem §14 ust. 1.
4. W przypadku rezygnacji Operator na wniosek Abonenta złożony w powyższym terminie, zwróci mu 50% pobranej opłaty instalacyjnej. Rezygnacja i wniosek winny pod rygorem nieważności zostać złożone na piśmie.
5. W razie braku rezygnacji, o której mowa w ust. 3, Abonent będzie obciążany Abonamentem do czasu rozwiązania Umowy.

### §13

1. Wszelkich ingerencji, zmian, napraw, konserwacji oraz usuwania uszkodzeń w Sieci, Przyłączu 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.
4. Operatorowi przysługuje prawo do zmiany systemu kodowania programów. W takim przypadku Abonent zostanie powiadomiony na piśmie o trybie przeprowadzenia i kosztach tej zmiany przypadających na Abonenta i terminie ich uiszczenia. W przypadku braku zgody na pokrycie tych kosztów Umowa w zakresie udostępniania programu kodowanego, objętego zmianą systemu kodowania, wygasa z dniem określonym w wyżej wymienionym zawiadomieniu.

### §14

#### Odstąpienie od Umowy dotyczy Abonentów będących konsumentami

1. W przypadku zawarcia Umowy poza lokalem Operatora lub na odległość, Abonent będący konsumentem ma prawo odstąpić od Umowy bez podania jakiegokolwiek przyczyny.
2. Termin do odstąpienia od umowy wygasa po upływie 14 dni od dnia zawarcia Umowy.
3. 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 jednoznaczego oświadczenia (na przykład pismo wysłane pocztą lub faksem lub pocztą elektroniczną).
4. Abonent może skorzystać z wzoru formularza odstąpienia od Umowy, jednak nie jest to obowiązkowe.
5. 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.
6. 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.
7. 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.
8. 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.
9. Wzór formularza odstąpienia od Umowy, o którym mowa w ust. 4 stanowi załącznik do niniejszego Regulaminu.

#### Rozdział 4. Zmiana, zawieszenie i wstrzymanie Umowy

### §15

1. Operator jest zobowiązany, na pisemne zamówienie Abonenta, dokonać zmiany miejsca zainstalowania Urządzenia dostępowego (jeżeli występuje), pod warunkiem stwierdzenia przez Operatora istnienia możliwości technicznych dokonania zmiany. Pod pojęciem zmiany miejsca zainstalowania Urządzenia dostępowego należy rozumieć inny lokal niż wskazany w Umowie.
2. Jeżeli zmiana zakresu Umowy wymaga wymiany lub zwrotu Urządzenia dostępowego przez Abonenta, Operator ma prawo do czasu przeprowadzenia tej operacji pobierać opłatę za bezumowne korzystanie z dotychczasowej Usługi przez Abonenta, zgodną z Cennikami.
3. W przypadku, o którym mowa w ust. 1 w okresie oczekiwania, dłuższym niż 7 dni, na zmianę miejsca zainstalowania Urządzenia dostępowego dokonywanego na wniosek Abonenta, Operator nie pobiera Abonamentu.
4. Za podłączenie Urządzenia dostępowego w nowym miejscu pobiera się 100% opłaty instalacyjnej, określonej w Cenniku.
5. W przypadku dokonywania zmiany miejsca instalacji Urządzenia dostępowego stosuje się odpowiednio postanowienia §4 ust. 1, 4 i 5, §10 i §12 ust. 2 i 3.

### §16

1. Na pisemny wniosek Abonenta złożony nie później niż do 20 dnia miesiąca, a w przypadku polecenia wystawienia faktur – do 10 dnia miesiąca, Operator może wyrazić zgodę na zawieszenie dostępu do Usługi lub jej zmianę, począwszy od pierwszego dnia miesiąca następującego po zgłoszeniu wniosku.
2. Powyższe zawieszenie dostępu do Pakietu może nastąpić na czas określony, wskazany przez Abonenta i wyrażony w miesiącach kalendarzowych, nie krótszy jednak niż jeden miesiąc kalendarzowy.
3. W przypadku, gdy wniosek Abonenta dotyczy zawieszenia dostępu do Usługi na okres dłuższy niż jeden miesiąc kalendarzowy, Abonent jest zobowiązany do zwrotu Urządzenia dostępowego (jeżeli występuje) w terminie 7 dni od dnia zawieszenia. Zwrot Urządzenia dostępowego polegać będzie na dostarczeniu przez Abonenta i na koszt własny Abonenta Urządzenia dostępowego do Biura Obsługi Abonenta. Postanowienia §22 ust. 1 i 2 stosuje się odpowiednio.
4. W okresie zawieszenia dostępu do Usługi Operator nie pobiera Abonamentu.
5. Ponowne podłączenie Urządzenia dostępowego oraz wznowienie świadczenia Usług wymaga wniesienia stosownej, zgodnej z Cennikiem, opłaty.
6. W przypadku, gdy Abonent skorzystał z promocji oferowanej przez Operatora warunki zawieszenia oraz zmiany Umowy określają zapisy Regulaminu promocji.
7. Abonent ma prawo do zmiany Usługi na warunkach zawartych w Cenniku, jednakże w przypadku Umowy na czas określony tylko w obrębie pakietów nie zmieniających warunków czasu trwania Umowy.
8. Operator ma prawo do Wstrzymania Świadczenia Usługi lub jej poszczególnych elementów, w szczególności Usług Dodatkowych, w przypadku:
  - 1) pozostawania w opóźnieniu z zapłatą należności za usługi, zgodnie z §26 ust. 8,
  - 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 5. Rozwiązanie Umowy

### §17

1. Umowa może być rozwiązana przez każdą ze stron, z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca. W przypadku, gdy Abonent skorzystał z promocji oferowanej przez Operatora warunki rozwiązania umowy określają zapisy Regulaminu promocji.

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 §13, §20 ust. 3, §23 lub §33 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 Umowie udostępnienia Umowy doręczenia dokonane na adresy podane w Umowie uważa się za skuteczne.
4. W przypadku niedotrzymania warunków Umowy zawartej na czas określony lub Umowy Promocyjnej, w tym nieopłacenia lub nieterminowego opłacania Abonamentu, Operator ma prawo dochodzić od Abonenta opłaty dodatkowej w wysokości uzyskanych zniżek pomniejszonych o proporcjonalną ich wartość za okres od dnia zawarcia umowy do dnia jej rozwiązania. Za niedotrzymanie warunków Umowy rozumie się również istotne naruszenie Regulaminu.

#### §18

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.

#### §19

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

### IV. ZASADY UŻYTKOWANIA URZĄDZENIA DOSTĘPEGO

#### §20

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

#### §21

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 samodzielną konfiguracji bądź naprawy albo niewłaściwą eksploatacją lub rekonfiguracją – koszty naprawy lub wymiany Urządzenia dostępowego pokrywa w całości Abonent.
5. Za usunięcie usterek w lokalu Abonenta nie wynikających z winy Operatora, bądź za wezwanie służb technicznych Operatora do usunięcia nieuzasadnionej usterki, bądź usterki która wystąpiła z winy Abonenta, pobierana jest opłata wg Cenników.
6. Abonent zobowiązany jest zgłosić do Operatora każdą usterkę Urządzenia dostępowego. Na żądanie Operatora Abonent zobowiązany jest dostarczyć uszkodzone Urządzenie dostępowe do Biura Obsługi Abonenta.
7. Kwalifikacji przyczyny uszkodzenia Urządzenia dostępowego dokonuje Operator lub wskazany przez niego podmiot, któremu Operator przekazał Urządzenie dostępowe celem usunięcia uszkodzenia.
8. Operator w ramach Usługi nie dostarcza urządzeń wymaganych do wykonania sieci komputerowej (np. okablowanie, hub lub przełącznik, karta sieciowa).
9. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niepoprawne działanie Usługi wynikłe z nieprawidłowej pracy sieci komputerowej wykonanej przez Abonenta za Urządzeniem dostępowym.
10. W przypadku rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy bądź jej zawieszenia na ponad jeden miesiąc kalendarzowy, Abonent zobowiązany jest zwrócić Operatorowi sprawne Urządzenie dostępowe, znajdujące się w stanie nie gorszym niż wynikający z normalnego zużycia przy prawidłowej eksploatacji.
11. Urządzenia dostępowe udostępnione Abonentowi umożliwiają korzystanie wyłącznie z Usług świadczonych przez Operatora.
12. W przypadku udostępnienia Abonentowi Urządzenia dostępowego administrowanego w całości lub w części przez Operatora, możliwość administrowania Urządzeniem dostępowym przez Abonenta w tym zakresie jest wyłączona.

#### §22

1. W przypadku opóźnienia się Abonenta ze zwrotem Urządzenia dostępowego powyżej 7 dni, winien on zapłacić Operatorowi karę umowną. Jeśli Urządzenie dostępowe zostało dostarczone do Operatora w okresie od 7 do 30 dnia począwszy od daty zakończenia Umowy, kara umowna równa jest 1/30 wartości Abonamentu za każdy dzień opóźnienia. W przypadku braku zwrotu Urządzenia dostępowego powyżej 30 dni od daty zakończenia Umowy, Abonent jest zobowiązany do zapłaty ceny odpowiadającej wartości danego Urządzenia.
2. Zapłata kary umownej nie zwalnia Abonenta od obowiązku zwrotu Urządzenia dostępowego.
3. W przypadku podłączenia do Przyłącza większej ilości Terminali abonenckich niż wskazana w Umowie, Abonent zobowiązany jest do zapłacenia Operatorowi zaległej należności wysokości opłaty abonamentowej za każdy podłączony nielegalnie Terminal abonencki, począwszy od dnia zawarcia Umowy z Operatorem.
4. Abonent ponosi odpowiedzialność za szkodę poniesioną przez Operatora wskutek naruszenia przez Abonenta warunków Regulaminu, Umowy lub obowiązujących przepisów prawa.

### V. DODATKOWE OBOWIĄZKI ABONENTA I OPERATORA

#### §23

1. 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 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, powinowactwo lub stosunek towarzyski). Cały program jak i poszczególne audycje wchodzące w skład programu są chronione prawem autorskim. Abonent nie ma prawa kopiowania lub udostępniania w jakiegokolwiek formie programów jak też audycji

składających się na ten program lub sygnału tego programu na użytek osób trzecich. Ponadto Abonent nie ma prawa pobierania opłat za oglądanie programów lub jego poszczególnych audycji.

2. 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](mailto: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](mailto: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.
3. 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.

## VI. ODPOWIEDZIALNOŚĆ OPERATORA

### §24

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 UsługAbonentowi 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 §30.
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.

### §25

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 dasytu 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.

### §25a

1. Operator zamieszcza na stronie [www.sttb.pl](http://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 łącza 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.

## VII. OPŁATY

### §26

1. Wysokość opłat określają Cenniki.
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 Cennikami, Regulaminem i Umową.
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. Operator może uzależnić przywrócenie Usługi od zapłaty wszystkich wymagalnych należności wynikających z Umowy Abonentkiej, wraz z odsetkami ustawowymi.
7. W razie stwierdzenia braku należnej opłaty, Operator pisemnie upomni Abonenta do jej zapłaty, pod rygorem jednostronnego rozwiązania Umowy Abonentkiej bez zachowania okresu wypowiedzenia w trybie opisanym w §17 ust. 1. i podjęcia działań, o których mowa w §11.
8. Abonent zobowiązuje się do pokrycia kosztów upomnienia do zapłaty, ujętych w Cenniku, w przypadku, gdy upomnienie takie zostanie do Abonenta przesłane w związku z opóźnieniem w płatnościach za Usługę.
9. Rozwiązanie Umowy Abonentkiej nie zwalnia Abonenta z obowiązku uregulowania opłat należnych do dnia jej rozwiązania.

### §27

1. 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.
2. Abonenci zbiorowi otrzymują zbiorczą fakturę VAT.

### §28

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

### §29

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

## VIII. REKLAMACJE

### §30

1. Abonent może składać reklamację z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi, realizowanej na podstawie Umowy, Regulaminu i Cenników pisemnie, drogą elektroniczną, telefonicznie lub ustnie do protokołu sporządzonego w Biurze Obsługi Abonenta.
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, 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.
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.
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 złożenia wniosku o zawarcie umowy jeżeli reklamacja dotyczy niedotrzymania z winy Operatora wyznaczonego terminu zawarcia Umowy,
  - 7) 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.

### §31

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.



### §32

1. Jednostka Operatora rozpatrująca reklamację, w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
  - 1) nazwę jednostki Operatora rozpatrującej reklamację,
  - 2) powołanie podstawy prawnej,
  - 3) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
  - 4) w przypadku przyznania odszkodowania – określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty,
  - 5) w przypadku zwrotu innej należności – określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu,
  - 6) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy reklamującym jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w art. 109 i 110 ustawy z dnia 16 lipca 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 wystanie 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.

## IX. POSTANOWIENIA SZCZEGÓŁOWE DOTYCZĄCE USŁUGI INTERNETOWEJ STTB\_int

### §33

1. Abonent nie ma prawa, bez pisemnej zgody Operatora, podłączyć do Urządzenia dostępowego większej, niż określona w Umowie, ilości Terminali abonenckich.
2. 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 dostępowe 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.
3. 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.
4. Operator jest obowiązany dostarczyć Abonentowi wszelkie informacje, niezbędne do skonfigurowania Terminalu abonenckiego.
5. 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.
6. 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.
7. 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.
8. 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.
9. 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.
10. 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.
11. 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. Najpopularniejsze aplikacje sieciowe wymagają dla jednego Terminala abonenckiego następujących prędkości:
  - 1) przeglądanie stron WWW – 1 Mbps pasma w kierunku ściągnięcia danych,
  - 2) oglądanie video w jakości SD – 2 Mbps pasma w kierunku ściągnięcia danych,
  - 3) oglądanie video w jakości HD – 6 Mbps pasma w kierunku ściągnięcia danych,
  - 4) rozmowy video w jakości HD – 2 Mbps pasma w kierunku ściągnięcia i wysyłania danych,
  - 5) gry sieciowe czasu rzeczywistego – 3 Mbps pasma w kierunku ściągnięcia oraz 1,5 Mbps w kierunku wysyłania danych,
  - 6) gry sieciowe pozostałe (np. planszowe) – 1 Mbps pasma w kierunku ściągnięcia jak i wysyłania danych.

W przypadku jednoczesnego korzystania z wielu aplikacji na wielu Terminalach abonenckich w/w wymagania na prędkość należy odpowiednio przemnożyć przez liczbę Terminali abonenckich i liczbę uruchomionych aplikacji. Przykładowo odtwarzanie plików video w jakości HD na 4 Terminalach abonenckich będzie wymagać 24 Mbps wolnego pasma w kierunku ściągnięcia danych. W przypadku gdy sumaryczne 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 skonsumentować całe pasmo świadczonej usługi np. przesyłających pliki poprzez sieci peer-to-peer.
12. 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.
13. 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).
14. 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; spór o prawa majątkowe może także zostać poddany pod rozstrzygnięcie stałego polubownego sądu konsumenckiego przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej. 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, Regulaminu, Cennika lub Regulaminu promocji oraz żądania zapłaty odszkodowania.

## **X. POSTANOWIENIA SZCZEGÓLNE DOTYCZĄCE USŁUGI TELEWIZJI KABLOWEJ STTB\_tv**

### **§34**

1. Operator może wprowadzić zmiany do zawartości programowej świadczonych Usług, według zasad określonych w Umowie. 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 rozwiązaniu 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 opłaty zgodne 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.

## **XI. POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

### **§35**

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

### **§36**

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.

### **§37**

Regulamin wchodzi w życie dnia 1 stycznia 2017r.

## **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: ...