

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

TESAT SPÓŁKA Z O.O., UL. DOLINA 21, 61-551 POZNAŃ

Załącznik nr 1 do umowy

§ 1

Niniejszy regulamin, dalej zwany Regulaminem, określa zasady świadczenia usług telekomunikacyjnych przez **TESAT Sp. z o.o.**

§ 2

Określenia użyte w Regulaminie mają następujące znaczenie:

Abonament – opłata za możliwość korzystania przez Abonenta z usług TESAT Sp. z o.o. wymienionych w Cenniku, Cennikach Promocyjnych, Regulaminie, Umowie, Warunkach Promocji oraz z udostępnionego Sprzętu;

Abonent - podmiot, który jest stroną Umowy o świadczenie Usług zawartej z Dostawcą Usług;

Aktywacja - czynności w wyniku których następuje uruchomienie świadczenia Usług w Zakreśleniu Sieci umożliwiające Abonentowi rozpoczęcie korzystania z Usług;

Awaria - uszkodzenie sieci telekomunikacyjnej Dostawcy Usług całkowicie uniemożliwiająca korzystanie z Usług, z wyłączeniem przerw spowodowanych koniecznością przeprowadzenia prac konserwacyjnych oraz przerw wynikających z działania Siły wyższej;

Biling - zestawienie opłat abonamentowych, opłat za połączenia i usługi dodane, jakie Abonent przeprowadził w danym cyklu rozliczeniowym;

Biuro Obsługi Klienta - biuro Dostawcy Usług wyznaczone do kontaktów z Abonentami i Zamawiającymi;

Cennik - zestawienie cen za Usługi i inne świadczenia świadczone przez Dostawcę Usług;

Cesja - Przeniesienie w formie pisemnej praw i obowiązków wynikających z zawartej umowy przez Abonenta na osobę posiadającą tytuł prawny do Lokalu, spełniającą wymogi określone w Regulaminie;

Dostawca Usług - TESAT spółka z ograniczoną odpowiedzialnością;

E-BOA - Internetowe Biuro Obsługi Abonenta - platforma elektroniczna administrowana przez Dostawcę Usług umożliwiająca kontakt Abonenta z Dostawcą Usług. Zasady i możliwości korzystania z E-BOA określa Regulamin Internetowego Biura Obsługi Abonenta E-BOA dostępny na stronie <https://www.tesatnet.pl/>;

Hasło - indywidualny, wybrany przez Abonenta kod służący do identyfikacji Abonenta w kontaktach z Dostawcą Usług;

Instalacja - czynności techniczne mające na celu wykonanie Zakończenia Sieci lub montaż Sprzętu w Lokalu i zapewnienie Abonentowi dostępu do sieci telekomunikacyjnej Dostawcy Usług;

Instrukcja obsługi - podręcznik objaśniający sposób wykonania podstawowych czynności związanych z obsługą urządzenia, sprzętu, programu itp.;

Lokal - nieruchomość lub jej część (budynek lub lokal), w której Zamawiający będzie korzystał z usług Dostawcy Usług lub w której zgodnie z Umową Abonenta jest zlokalizowane Zakończenie Sieci;

Moduł CAM - karta chipowa, stosowana wraz z modułem CI do odbioru kodowanych kanałów telewizyjnych i radiowych. Karta posiada własny numer, przypisana jest do konkretnego Abonenta i posiada zapisaną informację o tym, które kanały Abonent może odbierać w ramach wykupionego abonamentu (pakietu);

Numer Identyfikacyjny - oznaka numer nadany Abonentowi przez Dostawcę Usług, wymagany m.in. do rozliczeń z Abonentem oraz identyfikacji Abonenta w kontaktach z Dostawcą Usług;

Okres Rozliczeniowy - okres jednego miesiąca, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Dostawcy Usług z tytułu świadczonych Usług;

Pakiet - określona w Cenniku grupa Usług lub programów w ramach Usług Telewizji Kablowej dostępnych na danym terenie, objętych jedną opłatą abonamentową;

Programy - programy radiowe lub telewizyjne;

Przedstawiciel - osoba działająca w imieniu i na rzecz Dostawcy Usług, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany i rozwiązywania Umowy Abonemckiej na podstawie pisemnego pełnomocnictwa oraz wykonania Instalacji i innych czynności technicznych koniecznych do zapewnienia Abonentowi dostępu do sieci telekomunikacyjnej Dostawcy Usług;

Rachunek - dokument zawierający opłaty wynikające z Umowy Abonemckiej, Regulaminu i Cennika wystawiany Abonentowi przez Dostawcę Usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa;

Siła wyższa - zdarzenie niezależne od stron, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i do zapobieżenia, w szczególności wojna, katastrofy naturalne, strajki, anomalie pogodowe oraz akty wydane przez organy władzy publicznej;

Sprzęt - urządzenie techniczne (np. dekodery, moduł CAM, karta dekodująca, modem - wraz z udostępnionym wyposażeniem dodatkowym) oraz Zakończenie Sieci stanowiące własność Dostawcy Usług o ile Umowa Abonemcka nie stanowi inaczej, niezbędne do korzystania z Usług objętych Umową Abonemcką,

Spam - informacja przesyłana drogą elektroniczną, której adresat nie zamawiał lub nie życzył sobie jej otrzymywać lub wysyłanie bardzo dużej ilości poczty na określone konto poczty elektronicznej, głównie w celach reklamowych, bez zgody adresata. Za „spam” uważane są w szczególności wszelkie informacje przeznaczone bezpośrednio lub pośrednio do promowania towarów, usług lub wizerunku przedsiębiorcy, organizacji lub osoby fizycznej, informacja o towarach lub usługach, choćby nie służące osiągnięciu efektu handlowego pożądanego przez podmiot, który zleca jej rozpowszechnianie, w szczególności bez wynagrodzenia lub innych korzyści od producentów, sprzedawców i świadczących usługi. Za „spam” uważane są także wszelkiego rodzaju ogłoszenia, petycje, wiadomości polityczne, religijne itp.;

Umowa Abonemcka - umowa o świadczenie Usług zawarta w formie pisemnej pomiędzy Abonentem a Dostawcą Usług;

Urządzenie końcowe - urządzenie będące własnością Abonenta znajdujące się w Lokalu, w szczególności: telefon, telewizor, radio, komputer lub inne urządzenia audio video przeznaczone do podłączenia bezpośrednio lub pośrednio do Zakończenia Sieci;

Usługi Internetowe - zapewnienie transmisji danych, w tym dostępu do Internetu, za pośrednictwem sieci telekomunikacyjnej Dostawcy Usług;

Usługi Telefoniczne - ustanawianie połączeń głosowych za pomocą sieci telekomunikacyjnej Dostawcy Usług pozwalających na dwukierunkową łączność;

Usługi Telewizji Kablowej - dostarczanie sygnału Programów radiowych i telewizyjnych w sieci telekomunikacyjnej Dostawcy Usług;

Usługi - usługi telekomunikacyjne obejmujące w szczególności Usługi Internetowe, Usługi Telefoniczne, Usługi Telewizji Kablowej lub związane z nimi usługi dodatkowe;

Usterka - techniczna wada sieci telekomunikacyjnej Dostawcy Usług obniżająca jakość Usług, lecz umożliwiającą korzystanie z tej Usługi, w tym również - w przypadku Usług Telewizji Kablowej - techniczna wada sieci telekomunikacyjnej Dostawcy Usług uniemożliwiająca odbiór tylko niektórych programów;

Zakończenie Sieci - punkt sieci Dostawcy Usług przeznaczony do zapewnienia Abonentowi dostępu do Usług w Lokalu Abonenta;

Zamawiający - podmiot ubiegający się o zawarcie Umowy Abonemckiej.

§ 3

- Dostawca Usług oferuje Usługi podmiotom zamierzającym z nich korzystać na terenach, na których posiada sieci telekomunikacyjne umożliwiające świadczenie Usług.
- Zakres oferowanych Usług jest uzależniony od posiadanych na danym terenie możliwości technicznych i organizacyjnych Dostawcy Usług.

- Regulamin stanowi integralną część Umowy Abonemckiej.
- Dostawca Usług może wprowadzić odrębne regulaminy dla świadczonych przez siebie Usług, w szczególności związane z akcjami promocyjnymi („Regulamin Promocji”).
- Postanowienia Umowy Abonemckiej oraz odrębnych regulaminów odmiennie od postanowień zawartych w Regulaminie, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.

Rozdział II. Zawarcie Umowy Abonemckiej i świadczenie Usług

§ 4

- Zamawiający składa u Dostawcy Usług pisemne zamówienie o zawarcie Umowy Abonemckiej. Dostawca Usług dopuszcza możliwość składania zamówienia telefonicznie, za pośrednictwem poczty elektronicznej, na stronie internetowej Dostawcy Usług E-BOA.
- Dostawca Usług udziela Zamawiającemu odpowiedzi na wniosek w terminie do 30 dni. W razie odmowy, Dostawca Usług informuje o jej przyczynach.
- Umowa może zostać zawarta przez Zamawiającego:
 - w Biurze Obsługi Abonentów,
 - poza Biurem Obsługi Abonentów, z Przedstawicielem Dostawcy Usług.
- W przypadku zawierania Umowy z Abonentem poza BOA Dostawcy Usług, Abonent ma prawo odstąpienia od Umowy bez podawania przyczyny, w terminie 10 dni od daty zawarcia Umowy i rozpoczęcia świadczenia Usługi, składając oświadczenie w siedzibie Dostawcy Usług lub listownie stosownie oświadczenie na piśmie.
- W przypadku uszkodzenia lub zniszczenia sprzętu udostępnionego w ramach umowy przez Dostawcę Usług ma on prawo obciążyć Abonenta kosztami zgodnie z Cennikiem Usług Telekomunikacyjnych.

§ 5

- Umowa Abonemcka zostaje zawarta w formie pisemnej. Zawarcie umowy następuje po spełnieniu przez Zamawiającego wymogów określonych w Regulaminie.
- Umowa Abonemcka zawierana jest na czas nieokreślony. Umowa Abonemcka może być zawarta także na czas określony, o ile Dostawca Usług przewiduje taką możliwość.
- Dostawca Usług uzależnia zawarcie Umowy Abonemckiej od istnienia warunków technicznych niezbędnych do świadczenia Usług na rzecz Zamawiającego.
- Dostawca Usług dopuszcza możliwość dokonywania przez Abonenta zmian Umowy Abonemckiej w innej formie niż pisemna, zgodnie z treścią §5a np. za pośrednictwem E-BOA, a także dokonywania innych ustaleń z Dostawcą Usług przy użyciu Hasła. Abonenci zostaną poinformowani przez Dostawcę usług o możliwości, sposobie i zakresie użycia Hasła w przypadku jego wprowadzenia.

§ 5a

- Dostawca Usług dopuszcza możliwość dokonywania przez Abonenta zmian Umowy Abonemckiej w innej formie niż pisemna, w następującym zakresie: rodzaju świadczonych Usług; okresu, na jaki została zawarta Umowa; pakietu taryfowego, jeżeli na świadczone Usługi obowiązują różne pakiety taryfowe; sposobu składania zamówień na pakiety taryfowe oraz dodatkowe opcje Usługi; okresu rozliczeniowego.
- W przypadku dokonania zmiany warunków umowy przez Abonenta drogą telefoniczną lub elektroniczną Dostawca Usług utrwali oświadczenie Abonenta złożone w powyższy sposób i będzie je przechowywał przez okres 12 miesięcy. Dostawca Usług potwierdzi Abonentowi fakt złożenia oświadczenia o zmianie warunków umowy oraz jego zakresu i terminu wprowadzenia zmian, w formie pisemnej, w terminie 14 dni od dnia jego złożenia.
- Abonentowi przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków umowy w trybie określonym w §5a, bez podania przyczyn, poprzez złożenie stosownego oświadczenia w formie pisemnej w terminie 10 dni od dnia otrzymania pisemnego potwierdzenia. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.
- Abonentowi nie przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków umowy, o której mowa powyżej, jeżeli Dostawca Usług, za zgodą Abonenta, rozpoczął świadczenie Usług zgodnie ze zmienionymi warunkami umowy.

§ 6

- Umowa Abonemcka może być zawarta z Zamawiającym posiadającym tytuł prawny do Lokalu.
- Zamawiający zobowiązany jest przedstawić dokument potwierdzający jego tytuł prawny do Lokalu.
- W przypadku posiadania przez Zamawiającego tytułu prawnego do Lokalu innego niż prawo własności, prawo użytkownika wieczystego lub spółdzielcze prawo do Lokalu, gdy sposób założenia Sprzętu umożliwiającemu świadczenie Usług telekomunikacyjnych sprzeciwia się obowiązującym przepisom albo zagraża bezpieczeństwu nieruchomości, zawarcie Umowy Abonemckiej wymaga przedstawienia przez Zamawiającego pisemnej zgody odpowiednio właściciela Lokalu, użytkownika wieczystego lub członka spółdzielni mieszkaniowej na Instalację tego Sprzętu.
- W celu ustalenia tytułu prawnego Zamawiającego do Lokalu, Dostawca Usług może żądać dodatkowych informacji i dokumentów.
- Dostawca Usług może odmówić Zamawiającemu zawarcia Umowy w przypadku, gdy Abonent nie spełnia warunków z §6.
- Abonent obowiązany jest niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od utraty tytułu prawnego do Lokalu, do pisemnego powiadomienia Dostawcy Usług o tym fakcie.

§ 7

- Dostawca Usług może uzależnić zawarcie Umowy Abonemckiej od podania przez Zamawiającego danych niezbędnych do jej zawarcia. W przypadku Zamawiającego będącego osobą fizyczną mogą to być następujące dane:
 - nazwisko i imiona,
 - imiona rodziców,
 - adres miejsca zameldowania na pobyt stały,
 - numer ewidencyjny PESEL - w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej,
 - nazwa, seria i numer dokumentów potwierdzających tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który jest obywatelem państwa nie będącego członkiem Unii Europejskiej lub Europejskiego Obszaru Gospodarczego - numer paszportu lub karty pobytu zawarte w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Dostawcy usług wynikających z Umowy Abonemckiej.
- Dostawca Usług może również uzależnić zawarcie Umowy Abonemckiej od:
 - dostarczenia przez Zamawiającego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Dostawcy Usług wynikających z Umowy Abonemckiej,
 - pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego wynikającej z danych będących w posiadaniu Dostawcy Usług lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie z dnia 14 lutego 2003 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych (Dz. U. z 2003 r. Nr 50, poz. 424 z późniejszymi zmianami); Dostawca Usług obowiązany jest powiadomić Zamawiającego o wystąpieniu takiego zastrzeżenia.
- Dostawca Usług, w szczególności w przypadku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego albo w przypadku, gdy Zamawiający posiada tytuł prawny do Lokalu inny niż prawo własności, prawo użytkownika wieczystego lub spółdzielcze prawo do lokalu, może uzależnić zawarcie Umowy Abonemckiej od zabezpieczenia roszczeń mogących powstać w związku z uszkodzeniem lub utratą Sprzętu, bądź też nieterminową wpłatą należności przewidzianych Umową Abonemcką, Cennikiem lub Regulaminem bądź od spełnienia dodatkowych wymogów.
- Ponadto Dostawcy Usług przysługuje prawo odmowy zawarcia Umowy Abonemckiej, jeżeli:

- Zamawiający posługuje się dokumentami uszkodzonymi lub budzącymi wątpliwość co do ich autentyczności lub kompletności,
- Zamawiający lub inna osoba korzystająca z Usług w Lokalu zalega z opłatami na rzecz Dostawcy Usług,
- wcześniejsza umowa o świadczenie Usług zawarta z Zamawiającym lub inną osobą korzystającą z Usług w Lokalu została rozwiązana przez Dostawcę Usług lub wygasła w związku z naruszeniem jej postanowień bądź postanowień Regulaminu lub warunków właściwego użytkowania,
- w zakresie Usług Telewizji Kablowej - Lokal jest budynkiem publicznym, obiektem gastronomicznym, handlowym lub rozrywkowym, placówką edukacyjną, klubem, biurem, częścią wspólną budynku, zajazdem, hotelem, motelem, domem gościnnym, internatem lub innym miejscem, które ze względu na swój charakter jest dostępne dla większej - nieograniczonej lub ograniczonej - grupy osób.

Rozdział III. Instalacja oraz zasady korzystania ze Sprzętu i Urządzeń końcowych

§ 8

- Abonent wyraża zgodę na Instalację i eksploatację Sprzętu w Lokalu.
- Zgoda na Instalację i eksploatację Sprzętu oznacza m.in. zgodę na poprowadzenie kabli, przewiercanie niezbędnych otworów w Lokalu, wykonanie Zakończenia Sieni oraz montaż innych urządzeń w sposób wskazany przez Przedstawiciela Dostawcy Usług. Kable zostaną poprowadzone możliwie najkrótszą drogą do Zakończenia Sieni.
- Abonent jest zobowiązany umożliwić Przedstawicielowi Dostawcy Usług dokonanie Instalacji w możliwie najkrótszym czasie, w sposób nie powodujący uszkodzeń wyposażenia Lokalu. Przedstawiciel Dostawcy Usług nie jest zobowiązany ani uprawniony do przestawiania mebli i innych elementów wyposażenia Lokalu ani wykonywania innych podobnych czynności.
- Podczas Instalacji w Lokalu winien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
- Przedstawiciel Dostawcy Usług nie jest zobowiązany do jakichkolwiek czynności związanych z obsługą lub naprawą Urządzeń Końcowych.
- W wypadkach wskazanych w Umowie Abonenckiej Dostawca Usług dopuszcza Instalację Sprzętu przez Abonenta według instrukcji udzielonej przez Dostawcę Usług.
- Potwierdzeniem zainstalowania lub wydania Sprzętu Abonentowi jest złożenie podpisu przez Abonenta lub upoważnioną przez niego pełnoletnią osobę na dokumencie przedłożonym przez Przedstawiciela Dostawcy Usług.
- Zasilanie prądem Sprzętu oraz Urządzeń Końcowych odbywa się na koszt Abonenta.

§ 9

Jeżeli Umowa Abonencka nie stanowi inaczej, Abonent uzyskuje prawo do zamontowania w lokalu jednego Zakończenia Sieni dla Usług określonych w Umowie Abonenckiej. Wykonanie kolejnych Zakończeń Sieni w Lokalu wykonywana jest za dodatkową opłatą określoną w Cenniku.

§ 10

- Dostawca Usług zobowiązuje się udostępnić Abonentowi Sprzęt w stanie umożliwiającym jego prawidłowe używanie. Odebranie Sprzętu przez Abonenta stanowi potwierdzenie, że nie posiadał on jawnych uszkodzeń lub wad w chwili odbioru.
- Abonent jest zobowiązany do używania Sprzętu zgodnie z jego instrukcją.
- Sprzęt zainstalowany w Lokalu i oddany Abonentowi do używania pozostaje własnością Dostawcy Usług. Abonent nie ma prawa dokonywać jakichkolwiek zmian w Sprzęcie, ani udostępniać go osobom trzecim, o ile postanowienia Umowy Abonenckiej nie stanowią inaczej.
- Abonent jest uprawniony do używania Sprzętu wyłącznie w Lokalu wskazanym w Umowie Abonenckiej. Zmiana lokalizacji Sprzętu wymaga pisemnej zgody Dostawcy Usług.
- Sprzęt oraz Usługi świadczone Abonentowi nie mogą być wykorzystywane przez Abonenta w celu świadczenia - odpłatnie bądź nieodpłatnie - jakichkolwiek usług telekomunikacyjnych innym podmiotom.
- Z momentem wydania Sprzętu Abonentowi do używania, na Abonenta przechodzi ryzyko uszkodzenia lub utraty Sprzętu, w tym również utraty na skutek kradzieży. Abonent zobowiązany jest poinformować Biuro Obsługi Abonentów o nieprawidłowym funkcjonowaniu lub utracie Sprzętu oddanego Abonentowi przez Dostawcę Usług do używania, w terminie nie przekraczającym 48 godzin od tego zdarzenia.

§ 11

- Urządzenia końcowe podłączone do Zakończenia Sieni powinny spełniać wymogi potwierdzone odpowiednim dokumentem (certyfikatem zgodności, deklaracją zgodności, homologacją - zgodnie z polskimi normami).
- Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za prawidłowe działanie Urządzeń Końcowych używanych przez Abonenta.
- Dostawca Usług zaleca, aby podczas wyładowań atmosferycznych Urządzenia Końcowe zostały odłączone od zasilania energetycznego. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za szkody wywołane niezastosowaniem się Abonenta do tego zalecenia.

Rozdział IV. Opłaty

§ 12

- Za Instalację Zakończenia Sieni w Lokalu Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty instalacyjnej w wysokości określonej w Cenniku.
- W przypadku, gdy Instalacja Zakończenia Sieni jest połączona z większymi niż przeciętne nakładami materiałowymi lub czasowymi, Dostawca Usług jest uprawniony do pobrania podwyższonej opłaty instalacyjnej według kosztorysu zaakceptowanego przez Zamawiającego przed zawarciem Umowy Abonenckiej.
- Za uruchomienie świadczenia Usług Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty aktywacyjnej w wysokości określonej w Cenniku.
- W przypadku zawierania nowej Umowy Abonenckiej a odnoszącej się do Lokalu, w którym znajduje się Zakończenie Sieni, pobiera się opłatę aktywacyjną w wysokości określonej w Cenniku.
- W przypadku zmiany Lokalu, Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty za zmianę miejsca świadczenia Usług w wysokości określonej w Cenniku. Zmiana miejsca świadczenia Usług nie jest możliwa, jeżeli nowy Lokal znajduje się poza obszarem działania Dostawcy Usług lub na tym terenie Dostawca Usług nie świadczy danej Usług.
- W przypadku zmiany przez Abonenta Lokalu, na Lokal w którym nie ma wykonanego Zakończenia sieni, Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty instalacyjnej na zasadach określonych w ust. 1 lub 2.

§ 13

- Wysokość opłat za Usługi świadczone przez Dostawcę Usług oraz sposób ich naliczania określa Cennik.
- Cennik jest podawany przez Dostawcę Usług do publicznej wiadomości oraz jest dostarczany nieodpłatnie Abonentowi wraz z Umową Abonencką a także na żądanie Abonenta.
- W razie podwyższenia cen za Usługi świadczone Abonentowi, Dostawca Usług jest obowiązany z wyprzedzeniem co najmniej jednego Okresu Rozliczeniowego przed wprowadzeniem tych zmian do powiadomienia o tym Abonenta na piśmie, z pouczeniem Abonenta o prawie do wypowiedzenia Umowy, w przypadku niez zaakceptowania tych zmian.
- W razie skorzystania przez Abonenta z prawa wypowiedzenia Umowy, o którym mowa w § 13 ust. 3, Dostawca Usług nie przysługuje do niego roszczenie odszkodowawcze lub o zwrocie ulgi promocyjnej, chyba, że konieczność wprowadzenia zmian w Cenniku wynikała ze zmiany przepisów prawa.

- Abonent, najpóźniej w dniu poprzedzającym zmiany Cennika wskazanym w powiadomieniu, o którym mowa w ust. 3, może doręczyć Dostawcy Usług pisemne oświadczenie o wypowiedzeniu umowy z powodu braku akceptacji zmian cennika. Brak pisemnego oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację zmian Cennika.

§ 14

- Opłata abonamentowa obejmuje:
 - stały dostęp do sieci telekomunikacyjnej Dostawcy Usług,
 - korzystanie z Usług przypisanych w Cenniku do danej opłaty abonamentowej,
 - obsługę serwisową, z włączeniem dodatkowo płatnych serwisów oraz obsługi nieuzasadnionych wezwań.
- Abonent uiszcza z góry opłatę abonamentową w wysokości określonej w Cenniku, z częstotliwością odpowiadającą Okresowi Rozliczeniowemu lub jego wielokrotności. Zmiana częstotliwości opłacania Rachunków na wielokrotność Okresu Rozliczeniowego następuje na wniosek Abonenta.
- W przypadku świadczenia Usługi przez niepełny Okres Rozliczeniowy, wysokość opłaty abonamentowej jest obliczana proporcjonalnie do liczby dni, w których Usługa była świadczona.
- Opłaty pobierane przez Dostawcę Usług nie obejmują opłat za posiadanie i używanie odbiornika telewizyjnego lub radiofonicznego należnych na podstawie ustawy z dnia 21 kwietnia 2005 r. o opłatach abonamentowych (Dz. U. z 2005 r. nr 85, poz. 728 z późniejszymi zmianami).

§ 15

- Wszystkie przewidziane Umową Abonencką, Regulaminem i Cennikiem opłaty Abonent zobowiązany jest uiszczać w terminach wskazanych na Rachunku.
- O terminie, w którym Dostawca Usług wystawiać będzie Rachunki, Abonent zostanie powiadomiony przy doręczeniu pierwszego Rachunku. Dostawca Usług może w każdym czasie zmienić termin wystawiania Rachunków ze skutkiem od dnia powiadomienia Abonenta o tej zmianie. Powyższa zmiana nie stanowi zmiany Umowy Abonenckiej i Regulaminu.
- W przypadku nieotrzymania Rachunku, Abonent jest zobowiązany, bez uprzedniego wezwania Dostawcy Usług do zapłaty należnych opłat w następujących terminach:
 - w przypadku opłat jednorazowych, w szczególności opłaty instalacyjnej i opłaty aktywacyjnej - w terminie 30 dni od dnia zdarzenia, z którym związana jest dana opłata (np. Instalacja Sprzętu lub Aktywacja Usług), chyba że Umowa Abonencka lub Cennik stanowią inaczej,
 - w przypadku opłaty abonamentowej - nie później niż w ciągu 14 dni od daty rozpoczęcia Okresu Rozliczeniowego.
- Abonent uiszczał będzie opłaty na rachunek bankowy wskazany przez Dostawcę Usług lub w Biurze Obsługi Abonentów. Uiszcżając opłatę Abonent zobowiązany jest podać Numer Identyfikacyjny nadany Abonentowi przez Dostawcę Usług.
- Za dzień dokonania zapłaty uważa się dzień uznania rachunku bankowego wskazanego przez Dostawcę Usług lub dzień uiszczenia należności w Biurze Obsługi Abonentów.
- W przypadku opóźnienia w płatności jakiegokolwiek opłaty przewidzianej Umową Abonencką, Regulaminem lub Cennikiem, Dostawca Usług ma prawo naliczyć odsetki ustawowe
- Rozwiązanie Umowy lub zawieszenie świadczenia Usług przez Dostawcę Usług nie zwalnia Abonenta od uiszczenia należności za wykonane na jego rzecz Usługi.

Rozdział V. Zakres świadczonych Usług

§ 16

- Dostawca Usług oferuje:
 - Usługi Telewizji Kablowej;
 - Usługi transmisji danych, w tym stałego dostępu do sieci Internet;
 - Usługi głosowe, w szczególności telefonii stacjonarnej oraz telefonii internetowej;
 - Usługi dodatkowe związane z powyższymi usługami;
- Zakres Usług świadczonych na rzecz Abonenta określa Umowa.
- Jeżeli Abonent nie zalega z żadnymi opłatami na rzecz Dostawcy Usług, zakres świadczonych Usług może zostać rozszerzony na wniosek Abonenta o nowe Usługi dostępne na danym terenie - tzw. zmiana usługi na „wyższą” albo rezygnacja z niektórych Usług - tzw. zmiana usługi na „niższą”. W tej sytuacji, Umowa Abonencka zostaje zmieniona z chwilą otrzymania przez Dostawcę Usług pisemnego wniosku Abonenta o zmianę zakresu Usług lub w terminie wskazanym przez Abonenta.
- Za dokonanie zmiany Usług w ramach Umowy Abonenckiej Dostawca Usług może pobierać opłaty przewidziane Cennikiem.
- Jeżeli rozszerzenie zakresu Umowy Abonenckiej o nowe Usługi wymaga zainstalowania dodatkowego Sprzętu w Lokalu, postanowienia Rozdziału III stosuje się odpowiednio. Jeżeli rezygnacja z niektórych Usług wymaga zwrotu zainstalowanego Sprzętu w Lokalu, postanowienia § 31 Regulaminu stosuje się odpowiednio.
- W przypadku, w którym zmiana Umowy Abonenckiej jest związana ze zwrotem Sprzętu potrzebnego do świadczenia danej Usług, Dostawca Usług ma prawo pobierać opłaty za bezumowne korzystanie ze Sprzętu w wysokości opłaty abonamentowej za te Usługi do dnia, w którym Abonent zwrócił Sprzęt Dostawcy Usług.
- Jeżeli Dostawca Usług zamierza zmienić Umowę Abonencką przez zaprzestanie świadczenia niektórych objętych nią Usług, zobowiązany jest wypowiedzieć świadczenie tych Usług w trybie określonym w § 27 pkt. 2, wskazując wyraźnie, świadczenie jakich Usług, objętych Umową Abonencką, wypowiada.
- Usługi telekomunikacyjne świadczone przez Dostawcę Usług mogą różnić się od siebie w zależności od tego w ramach jakiej technologii dosyłany jest sygnał telekomunikacyjny do Abonenta oraz na jakim obszarze.

Rozdział VI. Usługi Telewizji Kablowej

§ 17

- Dostawca Usług zobowiązuje się dostarczać do zainstalowanego w Lokalu Zakończenia Sieni sygnały Programów o jakości zgodnej z właściwymi normami technicznymi.
- Abonentowi mogą zostać udostępnione bez dodatkowych opłat dodatkowe Programy, w szczególności w okresach testowych i promocyjnych. Zarówno udostępnianie jak i wycofywanie takiego Programu nie wymaga zmiany Umowy Abonenckiej, ani uprzedniego powiadomienia o tym Abonenta.
- Zastępowanie Programów w ramach Pakietu przez inne Programy nie wymaga zmiany Umowy Abonenckiej i może nastąpić z wyłączeniem ważnych przyczyn prawnych, technicznych, organizacyjnych lub ekonomicznych. W szczególności zalicza się do nich: utratę uprawnień do reemisji, zaprzestanie nadawania Programów przez nadawców, zmianę satelity, zmianę systemu kodowania, zmianę systemu nadawania, niski poziom oglądalności Programów. O zmianach takich Abonentci będą informowani, w szczególności na antenie programu informacyjnego Dostawcy Usług. W takim przypadku Abonentowi przysługuje prawo do rozwiązania Umowy bez zachowania terminu wypowiedzenia, jednakże nie później niż do 7 dnia od dokonania przedmiotowej zmiany przez Dostawcę Usług lub zaprzestania reemisji Programu.
- Dostawca Usług zastrzega sobie prawo emisji Programów w pełnym paśmie częstotliwości w sieci kablowej. Zmiana częstotliwości emisji Programu nie stanowi zmiany Umowy Abonenckiej. O takiej zmianie Abonentci będą informowani, w szczególności na antenie programu informacyjnego Dostawcy Usług i E-BOA.
- Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za treść i formę Programów.

- Jeżeli do Abonenta dosyła jest sygnał telewizji cyfrowej za pośrednictwem Modułu CAM, Dostawca Usług odpowiada za przerwy w odbiorze tego sygnału, jeżeli przerwa taka wynika z wady Modułu CAM otrzymanego przez Abonenta od Dostawcy Usług. Jeżeli powodem nie odbierania sygnału telewizyjnego przez Abonenta jest usterka odbiornika należącego do Abonenta, który nie został wydany Abonentowi przez Dostawcę Usług, wówczas Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności w stosunku do Abonenta za brak możliwości odbierania sygnału telewizyjnego.
- Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za wyłączenie określonych Usług, jeżeli konieczność ta wynikała z przepisów obowiązującego prawa lub decyzji administracyjnych.

Rozdział VII. Usługi internetowe

§ 18

- Podstawową formę komunikowania się między Dostawcą Usług a Abonentami korzystającymi z Usługi internetowej stanowi poczta elektroniczna oraz strona www Dostawcy Usług. Wszelkie informacje dotyczące Usług Internetowych, w tym indywidualna korespondencja z Abonentem, będą przesyłane przez Dostawcę Usług na konto pocztowe przyznane Abonentowi przez Dostawcę Usług. Na wniosek Abonenta złożony Dostawcy Usług korespondencja może być przesyłana na inne wybrane przez niego konto pocztowe.
- Dostawca Usług zobowiązuje się dołożyć należytej staranności, by zabezpieczyć serwer poczty elektronicznej przed dostępem osób nieupoważnionych.
- W dniu rozwiązania Umowy Abonenckiej, Dostawca Usług zaprzestanie świadczenia Usług Internetowych a konto pocztowe oraz strona www Abonenta zostaną usunięte wraz z całą zawartością.

§ 19

- Abonent nie ma prawa udostępniać Usług Internetowych osobom trzecim, jak również świadczyć na podstawie tych Usług - odpłatnie bądź nieodpłatnie - jakichkolwiek usług telekomunikacyjnych innym podmiotom, w tym udostępniać Usług Internetowych poza Lokalem.
- Jeżeli Abonent, we własnym zakresie, dokona zmian w stosunku do pierwotnie ustawionych przez Przedstawicieli Dostawcy Usług konfiguracji i parametrów Sprzętu i Urządzeń Końcowych, bądź dokona innych czynności w następstwie czego niemożliwie będzie korzystanie przez niego z Usług Internetowych, przywrócenie stanu pierwotnego, umożliwiającego ponowne korzystanie z Usługi, odbędzie się na koszt i ryzyko Abonenta. Postanowienie powyższe nie dotyczy sytuacji, o której mowa w § 8 ust. 6, o ile Abonent wykonał wszystkie czynności zgodnie z instrukcją otrzymaną od Dostawcy Usług.

§ 20

- Abonent jest zobowiązany korzystać z Usług Internetowych zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, dobrymi obyczajami, postanowieniami Umowy Abonenckiej, Regulaminu i netykiety. Niezależnie od powyższego Abonent zobowiązany jest zapobiegać wprowadzaniu jakichkolwiek wirusów komputerowych do Internetu lub do sieciowych systemów komputerowych.
- W szczególności zabronione są następujące zachowania:
 - naruszanie praw własności intelektualnej osób trzecich;
 - rozpowszechnianie materiałów zawierających treści niezgodne z przepisami prawa, np. o charakterze rasistowskim czy pornograficznym;
 - działania mające na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do systemów komputerowych, danych czy też oprogramowania (hakerstwo, skanowanie);
 - dokonywanie zmian, usuwanie lub dodawanie jakichkolwiek zapisów do informacji osób trzecich bez ich zgody;
 - rozpowszechnianie wirusów komputerowych;
 - rozpowszechnianie informacji w sposób, który jest powszechnie uznany za uciążliwy (tzw. Spam);
 - korzystanie z Usług Internetowych w sposób, który może doprowadzić do naruszenia prawidłowego funkcjonowania sieci i systemów komputerowych umożliwiających udostępnianie Usług Internetowych.

§ 20a

W przypadku naruszenia przez Abonenta zapisów § 20 niniejszego Regulaminu, Dostawca Usług wezwie Abonenta, za pośrednictwem poczty elektronicznej lub listownie, do zaprzestania określonego zachowania, wyznaczając Abonentowi termin na dostosowanie się do wezwania. W przypadku, gdyby Abonent, w terminie określonym przez Dostawcę Usług nie zastosował się do treści wezwania Dostawca Usług może nałożyć Abonentowi karę umowną wskazaną w Cenniku Usług lub wyłączyć usługę do czasu zastosowania się przez Abonenta do treści wezwania.

§ 21

- Abonent ponosi odpowiedzialność za szkody wyrządzone osobom trzecim w związku z korzystaniem z Usług Internetowych, w szczególności za szkody spowodowane nie przestrzeganiem zasad wynikających z Umowy oraz Regulaminu.
- Abonent jest odpowiedzialny za szkody wyrządzone Dostawcy Usług w wyniku naruszenia zobowiązań, określonych w ust. 1, w tym za szkody wyrządzone na skutek rozprzestrzeniania się wirusa komputerowego i jest zobowiązany do zwrotu Dostawcy Usług kosztów, poniesionych w celu usunięcia nieprawidłowości z tym związanych.

§ 22

Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za:

- niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług zamówionych przez Abonenta za pośrednictwem Usług Internetowych u innych podmiotów niż Dostawca Usług;
- płatności dokonywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu, za pomocą karty kredytowej lub z wykorzystaniem innych mediów elektronicznych;
- szkody, poniesione przez Abonenta w wyniku utraty danych lub opóźnienia w otrzymaniu lub przesłaniu danych, braku transmisji, nieprawidłowej bądź powolnej transmisji, opóźnieniami lub przerwami w świadczeniu Usług Internetowych, spowodowane wadliwym funkcjonowaniem komputera bądź innych urządzeń sieciowych i peryferyjnych będących własnością Abonenta.
- nieprawidłowe funkcjonowanie komputera, utratę plików lub inne uszkodzenia, wynikające z instalacji Sprzętu, chyba że uszkodzenie nastąpiło z winy osoby, za którą odpowiedzialność ponosi Dostawca Usług;
- informacje gromadzone i przekazywane przez Abonenta; Dostawca Usług nie nadzoruje działań Abonenta w tym zakresie i nie ma obowiązku monitorowania materiałów, przekazywanych lub gromadzonych przez Abonenta,
- jakiegokolwiek treści zamieszczane, przesyłane czy publikowane przez Abonenta za pośrednictwem sieci Internet.

Rozdział VIII. Usługi telefoniczne

§ 23

- Dostawca Usług świadczy na rzecz Abonenta Usługi Telefoniczne w szczególności w zakresie połączeń: miejscowych, strefowych, międzystrefowych, międzynarodowych, do sieci ruchomych oraz do usług sieci inteligentnych.
- Abonent ma możliwość korzystania również z usług dodatkowych oznaczonych w Umowie Abonenckiej i Cenniku Dostawcy Usług.
- Dostawca Usług zastrzega sobie prawo do ustalenia w chwili zawarcia Umowy Abonenckiej lub w trakcie jej wykonywania limitu należności za świadczone Usługi Telefoniczne.
- W przypadku przekroczenia limitu należności, o którym mowa w ust. 3 Dostawca Usług może poinformować o tym Abonenta i wezwać do wpłaty zaliczki na poczet opłat za świadczone Usługi Telefoniczne.

- W przypadku przekroczenia limitu, o którym mowa w ust. 3. o więcej niż 10% jego ustalonej wysokości, do czasu zapłaty przez Abonenta zaliczki, o której mowa w ust. 4, Dostawca Usług zastrzega sobie prawo do zawieszenia Abonentowi możliwości inicjowania niektórych bądź wszystkich połączeń wychodzących.
- Abonentowi przysługuje prawo do złożenia wniosku o ograniczenie możliwości inicjowania połączeń wychodzących zgodnie z ofertą Dostawy Usług. Za dokonanie przedmiotowego ograniczenia Dostawca Usług może pobierać opłatę przewidzianą w Cenniku Dostawcy Usług.

§ 24

- Dostawca Usług przydziela Abonentowi numer telefoniczny.
- Abonent może pisemnie żądać zmiany przydzielonego numeru telefonicznego, jeżeli wykáže, że korzystanie z przydzielonego numeru jest uciążliwe. Za dokonanie przedmiotowej zmiany Dostawca Usług może pobierać opłatę przewidzianą w Cenniku Dostawy Usług.
- W przypadku zmiany miejsca zamieszkania, siedziby lub miejsca wykonywania działalności Abonent może żądać przeniesienia przydzielonego numeru w ramach istniejącej sieci Dostawcy Usług na obszarze tej samej strefy numeracyjnej, jeżeli jest to technicznie możliwe. Za dokonanie przeniesienia przydzielonego numeru Dostawca Usług może pobierać opłatę przewidzianą w Cenniku Dostawcy Usług.

§ 25

- Dostawca Usług dostarcza Abonentowi nieodpłatnie z każdym Rachunkiem podstawowy wykaz wykonanych Usług Telefonicznych zawierający informację o zrealizowanych płatnych połączeniach z podaniem, dla każdego typu połączeń, ilości jednostek rozliczeniowych odpowiadającej wartości zrealizowanych przez Abonenta połączeń („Billing”).
- Dostawca Usług dostarcza na życzenie Abonenta szczegółowy wykaz wykonanych Usług Telefonicznych w danym Okresie Rozliczeniowym, który zawiera informację o zrealizowanych płatnych połączeniach, z podaniem dla każdego połączenia: numeru wywołanego, daty oraz godziny rozpoczęcia połączenia, czasu jego trwania oraz wysokości opłaty za połączenie z wyszczególnieniem ceny brutto i netto.
- Za wykaz, o którym mowa w ust. 2, pobierana jest opłata określona w Cenniku.
- Wykaz, o którym mowa w ust. 2, dostarczany jest w formie wydruku lub w innej uzgodnionej przez Strony formie wraz z Rachunkiem za Okres Rozliczeniowy, którego dotyczy.
- Dostawca Usług dostarcza, w terminie 14 dni od dnia złożenia pisemnego żądania przez Abonenta, szczegółowy wykaz Usług Telefonicznych za Okresy Rozliczeniowe poprzedzające nie więcej niż 12 miesięcy Okres Rozliczeniowy, w którym złożono żądanie.

Rozdział IX. Zmiana Regulaminu, zawieszenie świadczenia Usług, przedłużenie, rozwiązanie lub wygaśnięcie Umowy Abonenckiej, zmiana Abonenta

§ 26

- Dostawca publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych doręcza Abonentowi na piśmie oraz podaje do publicznej wiadomości treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy Abonenckiej lub Regulaminu z wyprzedzeniem co najmniej jednego Okresu Rozliczeniowego przed wprowadzeniem tych zmian w życie, z pouczeniem Abonenta o prawie do wypowiedzenia Umowy, w przypadku niezakceptowania tych zmian. Dostawca Usług nie jest jednak zobowiązany do powiadamiania Abonenta o zmianie Umowy Abonenckiej lub Regulaminu, jeżeli zmiana ta ograniczona jest do wprowadzenia nowych usług telekomunikacyjnych lub do zmian w zakresie usług, nie objętych Umową Abonencką.
- Abonent, najpóźniej w dniu poprzedzającym zmiany treści regulaminu, wskazanym w powiadomieniu, o którym mowa w pkt. 1 może złożyć Dostawcy Usług pisemne oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy z powodu braku akceptacji zmian Umowy Abonenckiej lub Regulaminu. Brak pisemnego oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację zmian.

§ 27

- W przypadku złożenia przez Abonenta oświadczenia o braku akceptacji podwyższenia cen w trybie, o którym mowa w § 13 ust. 4, bądź też oświadczenia o braku akceptacji zmian Umowy Abonenckiej lub Regulaminu w trybie, o którym mowa w § 26 ust. 2, Umowa Abonencka ulega rozwiązaniu ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego poprzedzającego zmianę Cennika, Umowy Abonenckiej lub Regulaminu.
- W przypadku jednostronnego rozwiązania Umowy Abonenckiej przez Abonenta lub przez Dostawcę Usług z winy Abonenta przed upływem terminu ustalonego w Umowie Abonenckiej, której zawarcie wiązało się z ulgą przyznaną Abonentowi, Abonent obowiązany jest do zapłaty kary umownej równej wartości ulgi przyznanej Abonentowi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia umowy do dnia rozwiązania, z zastrzeżeniem § 27 ust. 3 Regulaminu.
- W razie skorzystania przez Abonenta z prawa wypowiedzenia Umowy, w związku ze zmianą Umowy Abonenckiej, Regulaminu lub Cennika, Dostawcy Usług nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze, a także zwrot ulgi promocyjnej, z zastrzeżeniem § 27 ust. 4 Regulaminu.
- Jeżeli zmiana Umowy Abonenckiej, Regulaminu lub Cennika wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, w tym również usunięcia niedozwolonych postanowień umownych, Dostawcy Usług przysługuje prawo żądania od Abonenta roszczeń odszkodowawczych oraz o zwrot ulgi promocyjnej, o której mowa w § 27 ust. 2 Regulaminu.

§ 28

- Dostawca Usług może zawiesić świadczenie usług Abonentowi, albo wypowiedzieć Umowę Abonencką ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli Abonent:
 - opóźnia się z zapłatą całości lub części opłaty instalacyjnej, aktywacyjnej, abonamentowej lub dowolnej innej opłaty okresowej lub opłaty nie będącej opłatą okresową, przewidzianą Umową Abonencką, Regulaminem lub Cennikiem o co najmniej 14 dni od terminu wymagalności świadczenia oraz pomimo wezwania go przez Dostawcę Usług do dokonania zapłaty zaległych opłat i wyznaczeniu mu dodatkowego 7 dniowego terminu na ich uiszczenie tego nie uczynił;
 - używa Sprzętu niezgodnie z Regulaminem, Umową Abonencką lub Instrukcją Obsługi, w szczególności naraża Sprzęt na zniszczenie lub udostępnia go osobom trzecim;
 - kopiuje Programy w całości lub części w celach przekraczających zakres własnego użytku osobistego, w szczególności jeżeli łączy się z tym osiąganie korzyści majątkowych;
 - wykorzystuje Sprzęt zarejestrowany przez Dostawcę Usług jako oddany do użytku innemu Abonentowi, utracony albo skradziony;
 - posługuje się Sprzętem nieautoryzowanym przez Dostawcę Usług,
 - używa jakiegokolwiek urządzeń zakłócających prawidłowe funkcjonowanie sieci telekomunikacyjnej Dostawcy Usług albo wykonuje jakiegokolwiek czynności zakłócające prawidłowe funkcjonowanie sieci telekomunikacyjnej Dostawcy Usług;
 - nieumieżliwia Przedstawicielowi Dostawcy Usług wymianę Sprzętu w wyznaczonym przez Dostawcę Usług terminie bądź też nie umożliwia dostępu do Sprzętu znajdującego się w Lokalu w celu przeglądu, pomiarów lub usunięcia Usterki albo Awarii;
 - utraci tytuł prawny do Lokalu;
 - w przypadku Usług Internetowych - narusza postanowienia § 19 Regulaminu.
- Zawieszenie świadczenia Usług może nastąpić również na pisemny wniosek Abonenta, który nie zalega z opłatami wynikającymi z Umowy Abonenckiej, z wyłączeniem Abonentów korzystających z Usług na warunkach ofert promocyjnych (Regulaminu Promocji). Zawieszenie świadczenia Usług na wniosek Abonenta może nastąpić raz w roku na okres nie dłuższy niż trzy miesiące. We wniosku Abonent wskazuje termin ponownej aktywacji Usług.
- Wniosek, o którym mowa w ust. 2, powinien być złożony z jednomiesięcznym wyprzedzeniem i będzie skutkować od początku kolejnego Okresu Rozliczeniowego.

4. Za zawieszenie świadczenia Usług na wniosek Abonenta Dostawca Usług pobiera opłatę określoną w Cenniku.
5. Z dniem zawieszenia Usług następuje zaprzestanie ich świadczenia.
6. Ponowna aktywacja Usług, zawieszonych na podstawie pkt. 1 niniejszego paragrafu następuje po ustaniu przyczyn zawieszenia, nie wcześniej, niż po uiszczeniu przez Abonenta zaległości wobec Dostawcy Usług.

§ 29

Jeżeli w okresie 30 dni od dnia zawieszenia świadczenia Usług na podstawie § 28 ust. 1 nie ustaną przyczyny zawieszenia, Umowa Abonencka wygasa. W związku z zawieszeniem usługi na podstawie § 28 Dostawca Usług przysługuje prawo wezwania Abonenta do zwrotu Sprzętu. Do zwrotu Sprzętu stosuje się postanowienia § 31 pkt.1 Regulaminu.

§ 30

Umowa Abonencka zawarta na czas określony po upływie terminu obowiązywania ulega przedłużeniu na czas nieokreślony, o ile Abonent nie złoży innego oświadczenia woli w terminie 30 dni przed upływem terminu obowiązywania tej Umowy. Z chwilą przedłużenia Umowy na czas nieokreślony Abonent będzie zobowiązany do uiszczenia opłaty abonamentowej w wysokości określonej w aktualnie obowiązującym Cenniku Dostawcy Usług w części dotyczącej umów na czas nieokreślony.

§ 31

1. Umowa abonencka zawarta na czas nieokreślony może być rozwiązana przez każdą ze stron za jednomiesięcznym wypowiedzeniem ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego
2. Z chwilą rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy Abonenckiej Abonent zobowiązany jest do zwrotu Sprzętu w Biurze Obsługi Abonentów, w godzinach jego urzędowania, niezwłocznie - nie później niż w terminie 5 dni od dnia rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy. Jeżeli dzień zwrotu Sprzętu wypada w dzień wolny od pracy, dniem właściwym do zwrotu, jest następny dzień roboczy.
3. W przypadku naruszenia postanowień pkt.1 Dostawca Usług wzywa Abonenta do zwrotu Sprzętu. W przypadku niezwrócenia Sprzętu w Biurze Obsługi Abonentów pomimo wezwania Abonenta do zwrotu Sprzętu, Dostawca Usług za dodatkową opłatą określoną w Cenniku może odebrać Sprzęt z Lokalu.
4. W przypadku uchybienia przez Abonenta obowiązkowi zwrotu któregośkolwiek elementu Sprzętu, Abonent zobowiązany będzie do zapłaty na rzecz Dostawcy Usług kary umownej w wysokości określonej w Cenniku. Zapłata kary umownej nie powoduje przejścia własności Sprzętu lub elementu Sprzętu na Abonenta.
5. W przypadku zwrotu Sprzętu lub jego elementów, które są uszkodzone lub zużyte w stopniu nie odpowiadającym prawidłowej eksploatacji, Abonent zobowiązany będzie do zapłaty kary umownej określonej przez Dostawcę Usług w Cenniku.

§ 32

1. Za zgodą Dostawcy Usług wyrażoną na piśmie Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy Abonenckiej na osobę posiadającą tytuł prawny do Lokalu, spełniającą wymogi określone w Regulaminie.
2. Dostawca Usług może uzależnić udzielenie zgody na przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy Abonenckiej w szczególności od wykonania przez Abonenta wszystkich zobowiązań wobec Dostawcy Usług.
3. Za przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy Abonenckiej Dostawca Usług może pobierać opłatę w wysokości określonej w Cenniku.

Rozdział X. Odpowiedzialność Dostawcy Usług i zakres obsługi serwisowej

§ 33

1. Dostawca Usług ponosi odpowiedzialność za szkody, jakie Abonent poniósł w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Usług, wyłącznie w zakresie określonym w Umowie, Regulaminie oraz w przepisach Prawa Telekomunikacyjnego.
2. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za niemożność świadczenia Usług lub jakiegokolwiek zakłócenia w świadczeniu Usług wynikające z działania Siły wyższej jak również wywołane innymi okolicznościami, za które Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności.
3. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za niedostosowanie lub wady Urządzeń Końcowych i nie dokonuje ich napraw, regulacji lub adaptacji. Dostawca Usług nie ponosi również odpowiedzialności za inne zakłócenia w świadczeniu Usług wynikające z działania lub zaniechania Abonenta.
4. Za dodatkowe świadczenia wykonane przez Dostawcę Usług w ramach realizacji serwisu wezwanego na wniosek Abonenta, w szczególności z przyczyn wymienionych w pkt. 3 oraz za nieuzasadnione wezwanie serwisu Dostawca Usług może pobierać opłatę określoną w Cenniku w ramach płatnego serwisu.

§ 34

1. Abonent może zgłaszać problemy z korzystaniem z Usług oraz zasięgać informacji na temat Usług pod wskazany nr telefoniczny Dostawcy Usług lub e-mailem, lub na stronie internetowej Dostawcy Usług lub osobiście w Biurach Obsługi Abonentów.
2. Lokalizacja oraz dane kontaktowe Biur Obsługi Klienta są podane na stronie www.tesat.pl.
3. Usunięcie Usterki powinno nastąpić w możliwie najkrótszym terminie i według kolejności zgłoszenia. O ile Usterka nie jest możliwa do usunięcia w ciągu 5 dni roboczych od jej zgłoszenia Dostawca Usług określi termin jej usunięcia i przekaze tę informację zgłaszającemu Abonentowi.
4. Usunięcie Awarii powinno nastąpić nie później niż w ciągu 2 dni roboczych od momentu zgłoszenia. O ile Awaria nie jest możliwa do usunięcia w ciągu 2 dni roboczych od jej zgłoszenia, Dostawca Usług określi termin jej usunięcia i przekaze tę informację zgłaszającemu Abonentowi.
5. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za Usterki lub Awarie wynikające ze złego stanu technicznego Urządzeń Końcowych.
6. Abonent zobowiązany jest umożliwić Przedstawicielowi Dostawcy Usług dostęp do Sprzętu znajdującego się w Lokalu w celu przeglądu, pomiarów oraz usuwania Usterki i Awarii w godzinach od 8 do 22. Podczas dokonywania powyższych czynności w Lokalu musi być obecny Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
7. Jeżeli istnieje uzasadnione podejrzenie, że Usterka lub Awaria spowodowana jest uszkodzeniem lub wadą Sprzętu, Abonent zobowiązany jest dostarczyć wadliwy Sprzęt do Biura Obsługi Abonentów oraz udzielić wszelkich informacji żądanych przez Dostawcę Usług.
8. Naprawa lub wymiana Sprzętu następuje:
 - a) nieodpłatnie, w przypadku ujawnienia się w trakcie eksploatacji ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w Sprzęcie,
 - b) odpłatnie, w przypadku utraty Sprzętu lub uszkodzeń będących następstwem używania Sprzętu niezgodnie z Umową Abonencką, Regulaminem, Warunkami Właściwego Użytkowania, instrukcją lub przeznaczeniem Sprzętu, za zapłatą:
 - i. kosztów naprawy, jeśli uszkodzenia dają się usunąć,
 - ii. opłaty za wymianę Sprzętu zgodnie z Cennikiem Dostawcy Usług, jeśli Sprzęt został utracony lub jeżeli uszkodzenia nie dają się usunąć.
9. Wymiana Sprzętu następuje po dostarczeniu przez Abonenta do Biura Obsługi Abonentów Sprzętu wadliwego, uszkodzonego lub zniszczonego, względnie kopii protokołu zgłoszenia kradzieży Sprzętu właściwemu organowi ścigania.
10. Za konsultacje techniczne i podłączenie Urządzeń Końcowych na wniosek Abonenta Dostawca Usług może pobierać opłatę określoną w Cenniku.

§ 35

1. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu usługi powszechnej płatnej okresowo, Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/15 średniej opłaty miesięcznej liczonej według

1. rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, jednak za okres nie dłuższy niż ostatnie 12 miesięcy.
2. Odszkodowanie nie przysługuje, jeżeli w Okresie Rozliczeniowym łączny czas przerwy był krótszy od 36 godzin.
3. Niezależnie od odszkodowania, za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu usługi telefonicznej płatnej okresowo trwająca dłużej niż 12 godzin, Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej.
4. Obniżenie abonamentu oraz wypłata kary umownej następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta w trybie określonym w Rozdziale XI Regulaminu.

§ 36

Krótkotrwałe, nie trwające łącznie dłużej niż 36 godzin w Okresie Rozliczeniowym, przerwy w możliwości korzystania z Usług związane z prowadzonymi przez Dostawcę Usług niezbędnymi pracami konserwacyjnymi Sprzętu lub innymi uzasadnionymi przyczynami, nie stanowią naruszenia Umowy Abonenckiej.

Rozdział XI. Tryb postępowania reklamacyjnego

§ 37

1. Abonent może złożyć Dostawcy Usług reklamację ze względu na:
 - a) niedotrzymanie z winy Dostawcy Usług określonego w Umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych terminu rozpoczęcia świadczenia tych Usług,
 - b) niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi telekomunikacyjnej,
 - c) nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej.
2. Abonent składa pisemną reklamację na adres siedziby Dostawcy Usług z dopiskiem „Reklamacja” lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość.
3. Reklamacja powinna określać:
 - a) imię i nazwisko lub nazwę Abonenta wraz z adresem zamieszkania lub siedziby;
 - b) określenie przedmiotu Reklamacji oraz reklamowanego okresu;
 - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - d) przydzielony Abonentowi numer, którego Reklamacja dotyczy, numer ewidencyjny lub adres miejsca Zakończenia Sieci;
 - e) datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej - w przypadku Reklamacji, o której mowa w § 37 pkt. 1 lit. a;
 - f) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności w przypadku, gdy Reklamujący żąda ich wypłaty;
 - g) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie na poczet przyszłych należności - w przypadku, gdy Reklamujący żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności;
 - h) podpis Abonenta w przypadku Reklamacji złożonej w formie pisemnej.
4. Reklamacja powinna zostać złożona w terminie 14 dni od ostatniego Okresu Rozliczeniowego, nie później niż w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana lub od dnia doręczenia Rachunku zawierającego nieprawidłowe obliczenie należności. Reklamację złożoną po upływie powyższego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Dostawcy Usług rozpatrująca Reklamację niezwłocznie powiadamia Reklamującego.
5. W przypadku złożenia Reklamacji Dostawcy Usług, pisemnie lub ustnie do protokołu, upoważniona osoba reprezentująca Dostawcę Usług przyjmująca Reklamację niezwłocznie potwierdzi Abonentowi jej przyjęcie w formie pisemnej.
6. W przypadku złożenia Reklamacji pisemnie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, Dostawca Usług w terminie 14 dni od dnia złożenia Reklamacji potwierdzi jej przyjęcia w formie pisemnej z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki Dostawcy Usług rozpatrującej Reklamację.
7. Złożenie Reklamacji nie zwalnia Abonenta z zapłaty należności wynikającej z Rachunku.
8. Dostawca Usług udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej w terminie 30 dni od daty jej złożenia. Reklamacja nie rozpatrzona w tym terminie uznana jest za uwzględnioną.
9. Abonent ma prawo:
 - a) złożyć odwołanie od odpowiedzi Dostawcy Usług na złożoną Reklamację w terminie 30 dni od daty otrzymania odpowiedzi lub w dowolnym czasie skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym
 - b) lub w przypadku, gdy Reklamującym jest osoba fizyczna, która zawarła Umowę w celu niezwiązanym bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową, ma ona prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu mediacyjnym lub przed sądem polubownym.
10. Szczegółowy tryb postępowania reklamacyjnego określa Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 1 października 2004 r. w sprawie trybu postępowania reklamacyjnego oraz warunków, jakim powinna odpowiadać reklamacja usługi telekomunikacyjnej (Dz. U. z dnia 18 października 2004 r.)

Rozdział XII. Postanowienia końcowe

§ 38

1. Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego informowania Dostawcy Usług o wszelkich zmianach dotyczących jego statusu prawnego oraz zmianie danych, których ujawnienie wymagane jest przy zawarciu Umowy.
2. W przypadku niedopełnienia obowiązku określonego w ust. 1, wszelką korespondencję nadaną przez Dostawcę Usług na dotychczasowy adres lub zawierającą dotychczasowe dane uważa się za prawidłowo doręczoną.
3. Abonent jest zobowiązany umożliwić Dostawcy Usług przeprowadzenie planowanych prac niezbędnych dla zapewnienia prawidłowego działania Usługi.
4. Abonent obowiązany jest niezwłocznie po utracie tytułu prawnego do Lokalu lub do numeru Zakończenia Sieci do pisemnego powiadomienia Operatora o tym fakcie.

§ 39

1. Przy wykonywaniu swoich obowiązków wynikających z Umowy Abonenckiej, Dostawca Usług może współpracować z osobami trzecimi, w szczególności powierzać wykonywanie Umowy Abonenckiej innym Dostawcom Usług, na co Abonent wyraża zgodę.
1. Abonent nie może bez zgody Dostawcy Usług przekazać praw i obowiązków wynikających z Umowy Abonenckiej na inną osobę.
2. Abonent wyraża zgodę na rejestrowanie rozmów telefonicznych prowadzonych przez niego z Biurem Obsługi Abonentów w celu utrwalenia jego wniosków oraz oświadczeń.

§ 40

1. W sprawach nie uregulowanych w Regulaminie zastosowanie mieć będą odpowiednie przepisy Prawa Telekomunikacyjnego oraz Kodeksu cywilnego.
2. Do spraw wszczętych i nie zakończonych przed dniem wejścia w życie Regulaminu stosuje się postanowienia dotychczasowego Regulaminu.
3. Regulamin wchodzi w życie z dniem 01.10.2010 roku.