

Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych Warszawskiej Telewizji Kablowej Krawarkon

§1 Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych, zwany dalej **Regulaminem**, określa szczegółowe zasady świadczenia Usług przez Przedsiębiorstwo Produkcyjno Usługowo Handlowe „KRAWARKON” Spółka z o.o. z siedzibą w Warszawie (02-758 Warszawa), ul. Burgaska 2/4, NIP: 5210085703, wpisane do Rejestru Przedsiębiorców Telekomunikacyjnych pod numerem 451, adres poczty elektronicznej biuro.wawa@krawarkon.pl, zwane dalej **Operatorem**.
2. Operator dba o prawa konsumenta. Konsument nie może zrzec się praw przyznanych mu w Ustawie o Prawach Konsumenta. Postanowienia umów mniej korzystne dla konsumenta niż postanowienia Ustawy o Prawach Konsumenta są nieważne, a w ich miejsce stosuje się przepisy Ustawy o Prawach Konsumenta. W przypadku ewentualnej niezgodności postanowień niniejszego Regulaminu z powyższymi przepisami, pierwszeństwo mają te przepisy i należy je stosować.

§2 Definicje

Nazwy użyte w Umowie, Regulaminie, Cenniku i Regulaminach promocji oznaczają:

1. **Abonent** – osoba fizyczna, osoba prawna, albo jednostka niebędąca osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, z którą Operator zawarł Umowę;
2. **Awaria** – nieprawidłowość funkcjonowania Sieci lub Urządzeń, powstała z przyczyn leżących po stronie Operatora, skutkująca zaprzestaniem lub istotnym pogorszeniem jakości Usług, w tym niedotrzymaniem parametrów jakości określonych w Umowie;
3. **Biuro Obsługi** – lokal Operatora przeznaczony do obsługi Abonentów i osób ubiegających się o zawarcie Umowy, wskazany na Stronie internetowej;
4. **Dokument księgowy** – dokument wskazujący należność Operatora z tytułu świadczenia Usług, wystawiony zgodnie z postanowieniami Umowy lub późniejszym żądaniem Abonenta, na podstawie obowiązujących przepisów;
5. **Gniazdo abonenckie** – fizyczny punkt, w którym Abonent uzyskuje dostęp do Sieci, stanowiący jej element, umożliwiający podłączenie Odbiornika lub Urządzeń;
6. **Konsument** - osobę fizyczną wnoszącą o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych lub korzystającą z takich usług dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu;
7. **Lokal** – wydzielona trwałą ścianami w obrębie budynku izba lub zespół izb, w którym świadczone są lub mają być świadczone Usługi;
8. **Odbiornik** – urządzenie Abonenta bezpośrednio umożliwiające korzystanie z Usług, w szczególności telewizor spełniający wymagania opisane w §7 ust. 7 oraz komputer spełniający wymagania opisane w §8 ust. 3;
9. **Okres rozliczeniowy** – okres, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Operatora z tytułu świadczonych Usług, pokrywający się z miesiącem kalendarzowym. Jeżeli rozpoczęcie lub zakończenie świadczenia Usług nastąpi w trakcie Okresu rozliczeniowego, Abonent zobowiązany jest do uiszczenia Opłat abonamentowych w wysokości proporcjonalnej do liczby dni, w których świadczone były te Usługi;
- 9¹ **Okres rozliczeniowy dla Umów Abonenckich w zakresie Pakietu Antenowa Instalacja Zbiorcza** - okres, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Operatora z tytułu świadczonych Usług, pokrywający się z kwartałem kalendarzowym. Jeżeli rozpoczęcie lub zakończenie świadczenia Usług nastąpi w trakcie Okresu rozliczeniowego, Abonent zobowiązany jest do uiszczenia Opłat abonamentowych w wysokości proporcjonalnej do liczby dni, w których świadczone były te Usługi;
10. **Opłata abonamentowa** – stała opłata miesięczna, należna Operatorowi od Abonenta za korzystanie z Usług. Opłata abonamentowa obejmuje opłatę z tytułu dostarczania Sieci, opłatę z tytułu rozprowadzania programów telewizyjnych analogowo lub cyfrowo, dostęp do Internetu wraz ze wskazanymi w Umowie Usługami dodatkowymi, koszty oddania do użytkowania Urządzeń, jak również opłatę za podstawową obsługę serwisową (o ile Cennik nie wskazuje jednoznacznie, iż Usługa podlega dodatkowej opłacie). Opłata abonamentowa w szczególności nie obejmuje opłaty przyłączeniowej, opłaty aktywacyjnej, opłat za obsługę serwisową inną niż podstawowa, abonamentu radiowo - telewizyjnego oraz innych opłat

wskazanych w Cenniku, o ile odmiennie nie wynika jednoznacznie z Umowy;

11. **Podstawowa obsługa serwisowa** – obejmuje usługi w zakresie usuwania Awarii, zarówno w odniesieniu do Sieci jak i Urządzeń stanowiących własność Operatora oraz dostęp do Biura Obsługi, w tym drogą elektroniczną, określony na Stronie internetowej;
12. **Sieć** – sieć telekomunikacyjna wykorzystywana przez Operatora do świadczenia Usług;
13. **Strona internetowa** – serwis Operatora, dostępny w Internecie pod adresem www.krawarkon.pl;
14. **Umowa** – umowa o świadczenie Usług;
15. **Urządzenia** – wszelkie urządzenia przeznaczone do świadczenia Usług (w szczególności dekodery SD, czyli standardowej rozdzielczości oraz dekodery HD, czyli wysokiej rozdzielczości oraz modem kablówkowy wraz z osprzętem, instrukcją obsługi oraz opakowaniem), stanowiące własność Operatora oraz oddane do użytkowania Abonentowi. Postanowienia Regulaminu stosuje się odpowiednio, w przypadku Abonenta dysponującego własnymi Urządzeniami;
16. **Usługa** – usługa przyłączenia do Sieci lub jej dostarczania, usługa aktywacyjna, usługa rozprowadzania programów telewizyjnych lub usługa dostępu do Internetu wraz z Usługami dodatkowymi, jak również usługi serwisowe, świadczone na rzecz Abonenta przez Operatora. Zakres Usług świadczonych na rzecz poszczególnych Abonentów określa Umowa;
17. **Usługi dodatkowe** – usługi świadczone przez Operatora, powiązane z Usługami, wskazane w Cenniku, takie jak poczta elektroniczna czy hosting serwisu internetowego.

§3 Warunki zawarcia umowy

1. Umowa jest zawierana:
 - 1.1. w imieniu Operatora przez osobę przez niego umocowaną,
 - 1.2. przez Abonenta – osobiście lub przez działającego w jego imieniu na jego rzecz przedstawiciela ustawowego lub pełnomocnika. Osoba umocowana zobowiązana jest potwierdzić swoją tożsamość wobec Operatora oraz przedstawić dokument potwierdzający umocowanie. Pełnomocnictwo powinno być udzielone w formie pisemnej;
2. Zawarcie Umowy może zostać uzależnione od podania przez Abonenta pełnych danych:
 - 2.1. w przypadku osoby fizycznej: nazwiska i imion, imion rodziców, miejsca i daty urodzenia, adresu zamieszkania oraz adresu korespondencyjnego, jeżeli jest on inny niż adres zamieszkania, numeru ewidencyjnego PESEL, nazwy, serii i numeru dokumentu potwierdzającego tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej - numeru paszportu lub karty pobytu oraz danych zawartych w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec dostawcy publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych wynikającego z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych a dodatkowo za zgodą Abonenta innych danych np. numeru ewidencji podatkowej NIP, numeru rachunku bankowego, adresu poczty elektronicznej oraz numerów telefonów;
 - 2.2. w przypadku umów zawieranych w związku z prowadzoną działalnością gospodarczą, osób prawnych i jednostek organizacyjnych niebędących osobami prawnymi, którym ustawa przyznaje zdolność prawną: nazwy firmy, aktualnego adresu siedziby firmy oraz przedstawienia podstawowych dokumentów identyfikujących status prawny Abonenta, w szczególności: odpisu z rejestru lub ewidencji oraz kopii zaświadczenia NIP i dokumentu potwierdzającego nadanie numeru Regon.
3. Operator, w przypadku powzięcia wątpliwości odnośnie możliwości wykonania przez Abonenta zobowiązań, może uzależnić zawarcie Umowy od:
 - 3.1. dostarczenia przez Abonenta dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Operatora wynikających z umowy;
 - 3.2. pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta, wynikającej z danych będących w posiadaniu Operatora lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie z dnia 9 kwietnia 2010 roku o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (t. j. Dz. U. z 2014 roku Nr 1015, z ew. późn. zm.); Operator powiadamia Abonenta o wystąpieniu takiego zastrzeżenia.
4. Operator może odmówić zawarcia Umowy lub zawrzeć Umowę na warunkach mniej korzystnych dla Abonenta, w wyniku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta, dokonanej na podstawie opisanej

w ust. 3. W szczególności Operator może odmówić zawarcia Umowy na warunkach promocyjnych lub żądać zabezpieczenia wiarygodności wynikających z Umowy poprzez dokonanie przedpłaty w wysokości sumy opłaty przyłączeniowej oraz aktywacyjnej, jak również sześciokrotności należnej Opłaty abonamentowej. Operator może również żądać złożenia kaucji za Urządzenia oddane do użytkowania.

5. Operatorowi przysługuje prawo odmowy zawarcia Umowy, jeżeli osoba ubiegająca się o zawarcie Umowy posługuje się dokumentami zniszczonymi lub budzącymi wątpliwość co do ich autentyczności lub kompletności.
6. Operator może odmówić zawarcia Umowy w przypadkach uzasadnionych zakresem posiadanych licencji, w szczególności poprzez ograniczenie oferty pakietów telewizyjnych dla Abonentów zawierających Umowę dla celów związanych z prowadzoną działalnością gospodarczą.

§4 Zawarcie Umowy

1. Umowa zostaje zawarta w formie pisemnej, po spełnieniu określonych w Regulaminie warunków oraz stwierdzeniu przez Operatora istnienia możliwości technicznych świadczenia Usług. Operator może dodatkowo zapewnić możliwość zawarcia Umowy w formie elektronicznej, za pomocą formularza udostępnionego na Stronie internetowej. Postanowienia Regulaminu, dotyczące zawierania Umów stosuje się odpowiednio w przypadku rozszerzania zakresu Umowy o Usługę kolejnego rodzaju, tzn. usługę rozprowadzania programów telewizyjnych albo dostępu do Internetu.
2. Operator zorganizuje działalność w taki sposób, aby każdy Abonent miał możliwość zapoznania się z wzorcem Umowy przed podjęciem decyzji o zawarciu Umowy.
3. Operator udostępnia Abonentowi znajdujące zastosowanie wzorce umowy w sposób i w formie umożliwiającej ich przechowywanie oraz odtwarzanie w zwykłym toku czynności, przez cały okres obowiązywania Umowy w Biurze Obsługi.
4. W przypadku braku możliwości technicznych przyłączenia Lokalu do Sieci, jak również występowania okoliczności istotnie utrudniających przyłączenie Lokalu do Sieci lub rodzących znaczne jego koszty, w szczególności gdy Lokal znajduje się poza zasięgiem Sieci, Operator może uzgodnić z Abonentem w osobnym porozumieniu sposób przyłączenia Lokalu do Sieci, w szczególności jego termin i koszt wykonania.
5. Operator zawrze Umowę, obejmującą przyłączenie Lokalu do Sieci, wyłącznie z osobą, której przysługuje odpowiedni tytuł prawny do Lokalu, w rozumieniu art. 32 ustawy z dnia 7 maja 2010 roku o wspieraniu rozwoju usług i sieci telekomunikacyjnych (Dz. U. Nr 106, poz. 675 z późn. zm.). Operator może także żądać przedstawienia informacji lub dokumentów, potwierdzających przysługiwanie tytułu prawnego do Lokalu.
6. Operator może odmówić przyłączenia Lokalu do Sieci, w przypadkach opisanych we właściwych przepisach, w szczególności uzależnić wykonanie takiej czynności od współdziałania uprawnionego, o którym mowa w art. 684 KC w związku z art. 32 ustawy o wspieraniu rozwoju usług i sieci telekomunikacyjnych.
7. Umowa zostaje zawarta na czas nieokreślony, o ile jej postanowienia nie stanowią jednoznacznie odmiennie. W przypadku zawarcia Umowy na czas określony, po upływie tego czasu, ulega ona automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony. Każda ze Stron może zapobiec przedłużeniu okresu obowiązywania Umowy na czas nieokreślony, doręczając drugiej Stronie odpowiednie oświadczenie w formie pisemnej, nie później niż na czternaście dni przed upływem czasu określonego. Postanowienia niniejszego ustępu stosuje się odpowiednio w przypadku kolejnych Umów zawieranych na czas określony.
8. Minimalny czas trwania Umowy stanowi jeden pełny okres rozliczeniowy. Jeden pełny okres rozliczeniowy stanowi również minimalny czas świadczenia poszczególnych, zamówionych przez Abonenta Usług o charakterze ciągłym. Zapis zdania pierwszego w szczególności zapewnia możliwość zawarcia Umowy na czas oznaczony, nie dłuższy niż 12 miesięcy.
9. W przypadku zawarcia Umowy na warunkach promocyjnych, postanowienia Regulaminów promocji traktować należy jako uregulowania szczególne wobec Cennika oraz Regulaminu.
10. W przypadku Abonenta będącego konsumentem, czas oznaczony, stanowiący początkowy czas obowiązywania Umowy, nie może być dłuższy niż 24 miesiące.

§5 Rozpoczęcie świadczenia Usług

1. Operator będzie świadczył Usługi na rzecz Abonenta na podstawie Umowy.

2. Operator zobowiązuje się rozpocząć świadczenie Usług w terminie wskazanym w Umowie, nie później jednakże niż w terminie 30 dni od jej zawarcia.
3. Zawierając Umowę o przyłączenie Lokalu do Sieci, Abonent wyraża zgodę na przeprowadzenie przez Operatora prac w Lokalu, niezbędnych dla przyłączenia Lokalu do Sieci, w szczególności poprowadzenie kabli, w tym przez nieruchomości gruntową, na której położony jest Lokal, przewiercenie otworów oraz zainstalowanie Gniazda abonenckiego. Przyłączenie Lokalu do Sieci nie będzie uniemożliwiać prawidłowego korzystania z Lokalu ani nieruchomości gruntowej, na której położony jest Lokal.
4. Abonent jest zobowiązany współpracować z Operatorem, w sposób gwarantujący dokonanie przyłączenia do Sieci w możliwie najkrótszym czasie.
5. Operator nie jest zobowiązany do obsługi bądź naprawy Odbiornika. Operator nie jest odpowiedzialny za zły stan techniczny Odbiornika, ani za zakłócenia techniczne spowodowane tym stanem.
6. W Lokalu Abonenta zostaje zainstalowane jedno Gniazdo abonenckie a Abonent uprawniony będzie do podłączenia do Sieci, w odniesieniu do każdej z Usług, wyłącznie jednego Odbiornika, o ile Umowa nie stanowi odmiennie. W odniesieniu do Usługi rozprowadzania programów telewizji analogowej, Abonent uprawniony będzie do podłączenia do Sieci tylu Odbiorników, ile Gniazd abonenckich zainstalował w Lokalu Operator. Abonent nie jest uprawniony do przyłączania do Sieci urządzeń innych niż Urządzenia albo Odbiornik.

§6 Urządzenia

1. Wszelkie elementy Sieci oraz Urządzenia zamontowane w Lokalu pozostają własnością Operatora.
2. Abonent nie jest uprawniony do rozporządzania Urządzeniami, a w szczególności do ich udostępniania osobom trzecim (zarówno bezpłatnie, jak i odpłatnie).
3. Z chwilą wydania Urządzeń, ryzyko ich utraty (w tym również spowodowanej kradzieżą), zniszczenia lub uszkodzenia przechodzi na Abonenta.
4. Abonent zobowiązuje się używać Urządzeń zgodnie z instrukcją obsługi, ich przeznaczeniem oraz nie dokonywać w nich żadnych zmian. Podczas wyładowań atmosferycznych Urządzenia i Odbiornik powinny zostać odłączone od zasilania energetycznego oraz Gniazda abonenckiego.
5. Abonent zobowiązany jest umożliwić Operatorowi dostęp do Urządzeń oraz Sieci, znajdujących się na terenie Lokalu, w zakresie w którym jest to niezbędne dla zapewnienia ich prawidłowego funkcjonowania, w tym w szczególności celem ich konserwacji, regulacji, naprawy lub modernizacji.
6. Abonent zobowiązany jest powiadomić Operatora – w terminie 48 godzin – o stwierdzeniu utraty, zniszczenia lub uszkodzenia Sieci lub Urządzeń.
7. W przypadku utraty, zniszczenia lub uszkodzenia Sieci lub Urządzeń po ich instalacji w Lokalu – koszty ich naprawy lub wymiany ponosi Abonent, chyba że to zniszczenie lub uszkodzenie wynikało z wad Urządzeń lub Sieci, za które odpowiedzialność ponosi Operator, producent Urządzeń lub producent elementów Sieci.
8. Abonent jest zobowiązany do zapewnienia na własny koszt zasilania Urządzeń, zainstalowanych w Lokalu.
9. Z zastrzeżeniem jednoznacznie odmiennych postanowień Umowy lub Regulaminu, a w szczególności wskazanych w niniejszym paragrafie, Operator nie wprowadza ograniczeń w zakresie korzystania z Urządzeń, jak również oświadcza, że nie zostały one wprowadzone na jego zlecenie.

§7 Usługi

1. Za przyłączenie Lokalu do Sieci oraz aktywację Usług poszczególnego rodzaju (Usługi rozprowadzania programów telewizyjnych oraz Usługi dostępu do Internetu) Abonent zobowiązany jest do zapłaty opłat wskazanych w Cenniku. Opłaty nie podlegają zwrotowi w przypadku wygaśnięcia Umowy, w tym za wypowiedzeniem.
2. Operator, w ramach Opłaty abonamentowej, świadczy wyłącznie Podstawowe usługi serwisowe. Pozostałe usługi z zakresu obsługi serwisowej wskazane w Regulaminie lub Cenniku, w tym w szczególności interwencja serwisu technicznego z winy Abonenta, instalacji dodatkowych Gniazd abonenckich oraz zmiana lokalizacji Gniazda abonenckiego w Lokalu, podlegają opłacie zgodnie z obowiązującym Cennikiem. Operator zapewnia nieodpłatną (nie dotyczy opłaty z tytułu wykonania połączenia, w przypadku połączeń telefonicznych) możliwość kontaktu ze służbami odpowiedzialnymi za obsługę serwisową za pośrednictwem poczty elektronicznej, pod adresem serwis.wawa@krawarkon.pl.

serwis.ndm@krawarkon.pl oraz telefonicznie, pod numerem telefonu: dla Warszawy 22 651-78-48 wew.106, alarmowego 663-220-220; dla Nowego Dworu Mazowieckiego: 22 775-74-11, alarmowego 665-220-220.

3. Abonent zobowiązany jest w szczególności do uiszczenia opłaty w wysokości wskazanej w Cenniku, w przypadku zmiany Lokalu, w którym mają być świadczone Usługi. Zmiana ta jest możliwa, jeśli nowy Lokal, w którym mają być świadczone Usługi znajduje się w obrębie Sieci i istnieją warunki techniczne niezbędne do świadczenia Usługi, w tym w szczególności Lokal wyposażony jest w Gniazdo abonenckie. W przypadku, gdy nowy Lokal nie znajduje się w obrębie Sieci lub nie występują w nim warunki techniczne niezbędne do świadczenia Usługi, Operator może odmówić zmiany Lokalu lub uzależnić jej dokonanie od zapłaty opłat za przyłączenie Lokalu do Sieci lub opłat aktywacyjnych, jak przy zawarciu Umowy.
4. Operator, w przypadku zaistnienia takich możliwości technicznych. może zapewnić Abonentowi bez dodatkowych opłat lepsze parametry świadczonych Usług, w szczególności dodatkowe programy lub wyższą przepustowość usługi dostępu do Internetu. Zapewnienie jak i wycofanie takich lepszych parametrów świadczonych Usług nie wymaga zmiany Umowy, zgody Abonenta, jak również jego wcześniejszego powiadomienia i nie uprawnia Abonenta do rozwiązania Umowy.
5. Operator zobowiązuje się świadczyć Usługi z zachowaniem obowiązujących przepisów prawa, jak również obowiązujących norm technicznych. Minimalne poziomy jakości Usługi określa Umowa.
6. Operator zapewnia osiągnięcie parametrów świadczonych Usług, wynikających z odpowiednich postanowień Umowy, Regulaminów oraz Cennika. Operator nie ponosi odpowiedzialności, jeżeli nieosiągnięcie umówionych parametrów świadczonych Usług wynika z ograniczeń Odbiornika, w tym w szczególności jeżeli nie spełnia ono wymagań wskazanych w ust. 7 lub §8 ust. 3.
7. Telewizor, dla prawidłowego korzystania z Usług powinien posiadać w przypadku korzystania z telewizji analogowej: gniazdo standardu D1/PAL, w przypadku telewizji cyfrowej SD: gniazdo EUROSCART lub HDMI min.1.0 lub odbiornik DVB C Z COMMON INTERFACE I MPEG 2,4 H 264 AVC PART 10 oraz HDCP, przypadku telewizji cyfrowej HD: gniazdo HDMI min. 1.3, HDCP lub odbiornik DVB C Z COMMON INTERFACE I MPEG 4 H 264 AVC PART 10 I HDCP.
8. Usługa nie zapewnia możliwości połączenia z numerami alarmowymi.
9. Operator nie gromadzi danych o lokalizacji Odbiorników Abonenta oraz Urządzeń w celach związanych z zapewnieniem funkcjonalności Usługi.
10. Operator nie wprowadza ograniczeń w dostępie ani korzystaniu z Usługi, innych niż jednoznacznie określone w Umowie, Regulaminie oraz Regulaminie promocji, w przypadku zawarcia Umowy na warunkach promocyjnych.
11. Operator wprowadza następujące procedury, w celu pomiaru ruchu i organizacji w Sieci: a) zautomatyzowana analiza obciążenia ruchem wybranych elementów Sieci w czasie rzeczywistym, b) interwencja serwisu technicznego, w przypadku Awarii, jak również w przypadkach opisanych w § 18 ust. 3.
12. Procedury opisane w ust. 11 umożliwiają ograniczenie częstotliwości oraz czasu występowania Awarii, jak również pozytywnie wpływają na bezpieczeństwo i integralność Sieci. Procedury opisane w ust. 11 nie posiadają negatywnego wpływu na jakość Usługi.
13. Operator przekazywać będzie Abonentowi informacje o zagrożeniach związanych z Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych pocztą elektroniczną, na adres wskazany przez Abonenta w Umowie, jak również za pośrednictwem konta Abonenta, dostępnego za pośrednictwem Strony internetowej. W szczególnych przypadkach, za pośrednictwem zgody Abonenta Operator może także przekazać te informacje telefonicznie lub krótką wiadomością tekstową, wysłaną na numer telefonu podany w tym celu przez Abonenta w Umowie. W przypadku informacji dotyczących ogółu lub większej grupy Abonentów, Operator może ponadto przekazać przedmiotową informację w formie komunikatu umieszczonego bezpośrednio na Stronie internetowej.
14. Jeżeli zaistnieje prawdopodobieństwo, że naruszenie danych osobowych wywoła niekorzystne skutki dla danych osobowych lub prywatności Abonenta, Operator powiadomi go o tym bez zbędnej zwłoki. W wyjątkowych okolicznościach, gdy powiadomienie mogłoby zaszkodzić należytemu zbadaniu przypadku naruszenia danych osobowych, po uprzednim uzyskaniu zgody właściwego organu, Operator może zawiadomić Abonenta w późniejszym terminie, który właściwy organ uzna za możliwy do celów powiadomienia. Postanowienia ust. 13, w zakresie określającym sposoby przekazywania informacji, stosuje się odpowiednio.

Powiadomienie nie jest wymagane, jeżeli Operator wykazał w sposób wymagany przez właściwy organ, że wprowadził w życie odpowiednie technologiczne środki ochrony oraz że środki te zostały zastosowane do danych, których dotyczyło naruszenie bezpieczeństwa. Tego rodzaju technologiczne środki ochrony sprawiają, że dane stają się nieczytelne dla każdego, kto nie jest uprawniony do dostępu do nich. Szczegółowe zasady postępowania w przypadku naruszenia danych osobowych określają: art. 174a-174d ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne oraz przepisy Rozporządzenia Komisji (UE) nr 611/2013 z dnia 24 czerwca 2013 r. w sprawie środków mających zastosowanie przy powiadamianiu o przypadkach naruszenia danych osobowych, na mocy dyrektywy 2002/58/WE Parlamentu Europejskiego i Rady o prywatności i łączności elektronicznej.

15. Operator informuje Abonentów o wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa posiadanej sieci telekomunikacyjnej, wymagającego podjęcia środków wykraczających poza podjęte przez Operatora środki techniczne i organizacyjne, a także o istniejących możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach. Postanowienia ust. 13, w zakresie określającym sposoby przekazywania informacji stosuje się odpowiednio.
16. Operator nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi, w zakresie wynikającym z podjętych środków mających na celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności Sieci, Usług oraz przekazu komunikatów związanych z Usługą. Postanowień zdania pierwszego nie stosuje się w przypadku zakazania przez Prezesa UKE stosowania takich środków.

§8 Dostęp do Internetu

1. Operator nie ponosi odpowiedzialności za:
 - a) treść danych wysyłanych lub pobieranych przez Abonenta,
 - b) nieprawidłowe funkcjonowanie Usługi Internetu uniemożliwiające transfer danych, z przyczyn leżących po stronie Abonenta, w tym w szczególności z powodu zainfekowania Sprzętu Odbiorczego złośliwym oprogramowaniem, nieprawidłowej konfiguracji Sprzętu Odbiorczego, zakłóceń występujących w Lokalu, niespowodowanych przez Operatora, jego instalacje lub urządzenia.
 - c) nieprawidłowe funkcjonowanie Usługi Internetu związane z ograniczeniami Sprzętu Odbiorczego niespełniającego minimalnych wymagań sprzętowych i programowych określonych przez Operatora,
 - d) nieprawidłowe działanie konta pocztowego spowodowane przepełnieniem konta lub błędną konfiguracją konta pocztowego od innego operatora,
 - e) zabezpieczenie danych Abonenta zawartych w jego komputerze, w tym za zabezpieczenie tych danych przed ingerencją osób trzecich,
 - f) płatności dokonywane przez Abonenta za pośrednictwem sieci Internet realizowane w dowolnej formie m.in. za pomocą kart kredytowych, kodów.
- a) Operator nie ponosi odpowiedzialności za zabezpieczenie Odbiornika oraz zawartych w nim danych przed dostępem osób trzecich. Operator nie ponosi odpowiedzialności za uzyskanie dostępu do poczty elektronicznej lub serwisu internetowego Abonenta przez osoby trzecie, z przyczyn niezawinionych przez Operatora. Operator w szczególności nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w związku z utratą lub ujawnieniem przez Abonenta hasła dostępu do poczty elektronicznej lub serwisu internetowego.
- b) Komputer osobisty, dla prawidłowego korzystania z Usługi dostępu do Internetu, powinien posiadać procesor klasy PIII 733 MHz i pamięć RAM 512 MB oraz kartę sieciową 100 Mbit/s. Operator w szczególności nie gwarantuje możliwości korzystania z Usługi dostępu do Internetu przy wykorzystaniu portu USB.
- c) Usługi dodatkowe dostępne są na zasadach opisanych w Regulaminie oraz na Stronie internetowej. Regulamin stanowi jednocześnie regulamin w rozumieniu ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną. Korzystanie z tych Usług dodatkowych następuje przy użyciu komputera o parametrach nie gorszych niż opisane w ust. 3. Operator zapewnia sobie prawo usunięcia lub uniemożliwienia dostępu do danych przechowywanych w związku ze świadczeniem Usług dodatkowych, zgodnie z postanowieniami Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną. Niedopuszczalne jest dostarczenie przez Abonenta, przy wykorzystaniu Usług dodatkowych, treści o charakterze bezprawnym.
- d) Operator uprawniony jest do usunięcia plików oraz wiadomości poczty elektronicznej, umieszczonych na serwerze Operatora w związku ze

świadczeniem Usług poczty elektronicznej oraz hostingu serwisu internetowego, w dniu zaprzestania świadczenia Usług dodatkowych.

§9 Zmiana Umowy na wniosek Abonenta

1. Jeżeli Abonent nie zalega z żadnymi wymagalnymi opłatami wobec Operatora, Strony mogą rozszerzyć w formie pisemnej, umożliwiającej bezpośrednią identyfikację Stron, zakres świadczonych Usług, w tym zwiększyć przepustowość świadczonej Usługi dostępu do Internetu lub rozszerzyć Umowę o Usługę kolejnego rodzaju, tzn. Usługę rozprowadzania programów telewizyjnych lub Usługę dostępu do Internetu. Zmiana może być dokonana nie później niż na czternaście dni przed rozpoczęciem Okresu rozliczeniowego, od którego obowiązywać będzie zmiana. Postanowienia niniejszego ustępu stosuje się również do zmniejszenia zakresu świadczonych Usług, przy czym ich realizacja nie wymaga braku zaległości wobec Operatora.
2. Operator może umożliwić Abonentowi zmianę zakresu świadczonych Usług za pomocą środków porozumiewania się na odległość, w tym w szczególności za pośrednictwem telefonu, poczty e-mail lub Strony internetowej. Operator każdorazowo określi zakres dopuszczalnych zmian. Postanowienia §4 ust. 2 stosuje się odpowiednio.
3. W przypadku opisanym w ust. 2, Operator utrwali oświadczenie Abonenta i będzie je przechowywać do końca obowiązywania Umowy na zmienionych warunkach i udostępniać jego treść Abonentowi na jego żądanie, zgłoszone w szczególności w trakcie postępowania reklamacyjnego. W przypadku zmiany warunków Umowy dokonanej telefonicznie utrwalaona zostanie cała rozmowa. Jednocześnie Operator obowiązany jest do potwierdzenia Abonentowi faktu złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy oraz jego zakresu i terminu wprowadzenia zmian w terminie ustalonym z Abonentem, nie później niż w terminie jednego miesiąca od dnia złożenia zlecenia zmiany. Potwierdzenie Operator dostarcza drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość. W przypadku braku możliwości dostarczenia potwierdzenia, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, lub na żądanie Abonenta Operator dostarcza potwierdzenie w formie pisemnej. Operator umożliwi Abonentowi dostęp, o ile nie będzie to nadmiernie utrudnione, do treści oświadczenia opisanego w ust. 1, na potrzeby postępowania reklamacyjnego. Abonentowi przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków Umowy, bez podania przyczyn, poprzez złożenie stosownego oświadczenia w formie pisemnej w terminie 10 dni od dnia otrzymania potwierdzenia. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.
4. Abonentowi nie przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków Umowy, jeżeli Operator, za zgodą Abonenta, rozpoczął świadczenie Usług zgodnie ze zmienionymi warunkami Umowy. W razie braku potwierdzenia Abonentowi faktu złożenia oświadczenia w wymaganym terminie, Abonent może odstąpić od dokonanej zmiany warunków Umowy, w terminie trzech miesięcy od dnia złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy, jednak nie dłuższym niż 10 dni od dnia otrzymania tego potwierdzenia, w przypadku jego otrzymania po wymaganym terminie.

§10 Zmiana oferty programowej

1. Operator uprawniony jest do zmiany oferty programowej. W przypadku dokonywania zmian polegających na zastępowaniu jednego programu innym programem, Operator zobowiązuje się uwzględnić, w miarę możliwości, charakter zastępowanego programu.
2. Zmiana o której mowa w ust. 1 może nastąpić wyłącznie z ważnych przyczyn, w tym:
 - 2.1. niezależnych od Operatora, takich jak zaprzestanie nadawania programu, zmiana jego charakteru lub istotne obniżenie jakości, problemy lub zmiany techniczne po stronie nadawcy, nadmierne podwyższenie opłat licencyjnych,
 - 2.2. wystąpienia problemów technicznych lub prawnych uniemożliwiających rozprowadzanie programu,
 - 2.3. niskiej oglądalności programu.
3. O planowanych zmianach oferty programowej Abonenci zostaną poinformowani na piśmie, nie później niż na jeden miesiąc przed upływem terminu opisanego w ust. 4 zdanie drugie. O nieplanowanych zmianach oferty programowej, w tym w szczególności wynikających z niezapowiedzianego zaprzestania nadawania programu, Abonenci zostaną niezwłocznie poinformowani na piśmie.

4. Zmiana oferty programowej nie wymaga uzyskania odrębnej zgody Abonenta. Abonent uprawniony jest do rozwiązania Umowy nie później niż na czternaście dni przed wejściem w życie zmiany. Umowa ulega rozwiązaniu z dniem zmiany oferty programowej. W przypadku nieplanowanych zmian oferty programowej, Abonent uprawniony jest do rozwiązania Umowy w terminie jednego miesiąca od otrzymania zawiadomienia o którym mowa w ust. 3 zdanie drugie.

§11 Warunki płatności

1. Płatność za świadczone Usługi następuje na podstawie Dokumentu księgowego. Opłaty abonamentowe naliczane będą od dnia aktywacji Usług.
2. Dokument księgowy zawiera informacje o:
 - 2.1. opłatach za Usługi świadczone przez Operatora na rzecz Abonenta, w szczególności o terminie oraz sposobie płatności, jak również
 - 2.2. Usługach świadczonych na rzecz Abonenta w okresie, którego dotyczy wystawiony Dokument księgowy.
3. Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłat za świadczone Usługi, w tym w szczególności Opłaty abonamentowej, z góry, nie później niż 15 dnia Okresu rozliczeniowego, w którym świadczona była dana Usługa, w kasie Operatora lub na rachunek bankowy Operatora. Abonent zobowiązany jest do poinformowania Operatora o niedoręczeniu Dokumentu księgowego do 21 dnia Okresu rozliczeniowego, w którym świadczona była dana Usługa. Opłaty przyłączeniowe i aktywacyjne winny być uiszczane wraz z pierwszą Opłatą abonamentową.
4. Wszelkie płatności należne Operatorowi z tytułu realizacji Umowy powinny być regulowane na rachunek bankowy Operatora wskazany na Dokumencie księgowym stanowiącym podstawę tej płatności lub w kasie Operatora lub innego wskazanego przez niego podmiotu. Dniem zapłaty jest data wpływu należności na rachunek bankowy wskazany we właściwym dokumencie lub dzień uiszczenia należności w kasie Operatora. Listę udostępnionych kas Operatora, jak również innych wskazanych podmiotów Operator umieszcza na Stronie internetowej.
5. Wygaśnięcie Umowy nie zwalnia Abonenta od uiszczenia należności za Usługi wykonane na jego rzecz do dnia wygaśnięcia Umowy.
6. Operator uprawniony jest do naliczania odsetek od kwot należnych Operatorowi, za każdy dzień opóźnienia w ich płatności. Płatność odsetek nastąpi na podstawie wystawionego przez Operatora dokumentu księgowego. Odsetki obliczone zostaną w wysokości odsetek maksymalnych, w rozumieniu art. 359 Kodeksu cywilnego.

§12 Awarii

1. Operator zobowiązuje się do usuwania Awarii w terminie nie dłuższym niż dwóch dni roboczych od daty powzięcia o nich informacji, w tym w szczególności ich zgłoszenia przez Abonenta. W przypadku braku możliwości usunięcia Awarii w tym terminie, Operator określi termin jej usunięcia i poinformuje Abonenta.
2. Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego informowania Operatora o występujących Awariach.
3. Za każdy dzień niewykonywania lub nienależytego wykonywania Usług, o ile nie stanowi ono przejawu działania Siły wyższej lub zwinionego działania lub zaniechania Abonenta, lub podmiotów za które Operator nie ponosi odpowiedzialności zgodnie z postanowieniami Kodeksu cywilnego, Abonentowi przysługuje:
 - 3.1. prawo obniżenia Opłaty abonamentowej za okres rozliczeniowy, w którym doszło do niewykonania lub nienależytego wykonywania Usług oraz
 - 3.2. prawo do kary umownej.
4. Prawo obniżenia Opłaty abonamentowej oraz prawo do kary umownej przysługują w wysokościach stanowiących równowartość 1/30 Opłaty abonamentowej należnej za Okres rozliczeniowy, w którym doszło do niewykonywania lub nienależytego wykonywania Usług, za każdy dzień w którym niewykonywanie lub nienależyte wykonywanie Usług trwało ponad osiem godzin. Zapłata wyczerpuje roszczenia Abonenta z tytułu niewykonywania lub nienależytego wykonywania Usług.
5. Obniżenie Opłaty abonamentowej oraz zapłata kary umownej nastąpią poprzez obniżenie kwoty do zapłaty z tytułu pierwszej Opłaty abonamentowej (oraz ewentualnie następnych), należnej po dniu powstania prawa Abonenta. Zapłata kwoty należnej z tytułu obniżenia Opłaty abonamentowej oraz kary umownej może nastąpić poprzez dokonanie przelewu na wskazany przez Abonenta rachunek bankowy lub poprzez wypłatę w Biurze Obsługi, na wniosek Abonenta, w terminie 7 dni od uznania reklamacji.
6. Postanowienia niniejszego paragrafu stosuje się odpowiednio

w przypadku, gdy nie został osiągnięty określony w Umowie poziom jakości świadczonych Usług.

§13 Reklamacja

1. Abonent może składać reklamację z powodu niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, niewykonania lub nienależytego wykonania Usług, jak również nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług pisemnie, drogą elektroniczną, telefonicznie lub ustnie do protokołu sporządzonego w Biurze Obsługi.
2. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w Biurze Obsługi, Operator zobowiązany jest niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej.
3. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej, telefonicznej lub drogą elektroniczną, Operator zobowiązany jest w terminie 14 dni od 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 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 Dokumentu księgowego zawierającego nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usługi.
5. Reklamacja powinna zawierać:
 - 5.1 imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta;
 - 5.2 określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
 - 5.3 przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - 5.4 numer ewidencyjny nadawany Abonentowi przez Operatora lub adres Lokalu w którym jest świadczona usługa;
 - 5.5 numer Urzędnika, którego dotyczy reklamacja;
 - 5.6 datę złożenia wniosku o zawarcie Umowy, jeżeli reklamacja dotyczy niedotrzymania z winy Operatora wyznaczonego terminu jej zawarcia;
 - 5.7 datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi w przypadku reklamacji określonego terminu rozpoczęcia świadczenia usługi;
 - 5.8 wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności – w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty;
 - 5.9 numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności - w przypadku, gdy Abonent żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności;
 - 5.10 podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
6. W przypadku gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 5, jednostka Operatora rozpatrująca reklamację, 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.
7. Złożenie reklamacji nie zwalnia z obowiązku uiszczenia opłaty za korzystanie z Usług.

§14 Odpowiedź na reklamację

1. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa §13 ust. 4, pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Operatora rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.
2. Jednostka Operatora rozpatruje reklamację i w terminie do 30 dni od dnia jej złożenia i w tym terminie wysyła pisemną odpowiedź na reklamację, która winna zawierać:
 - 2.1. nazwę jednostki Operatora rozpatrującej reklamację;
 - 2.2. powołanie podstawy prawnej;
 - 2.3. rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
 - 2.4. w przypadku przyznania odszkodowania – określenie wysokości kwoty i terminu jej wypłaty;
 - 2.5. w przypadku zwrotu innej należności – określenie wysokości zwrotu oraz terminu zwrotu;
 - 2.6. podpis upoważnionego pracownika Operatora reprezentującego Operatora, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.

3. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
 - 3.1. dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
 - 3.2. zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą.
4. Jeżeli reklamacja Usługi nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że ta reklamacja została uwzględniona. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu przez Operatora odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji.

§15 Zawieszenie świadczenia Usług

1. Operator może zawiesić świadczenie całości lub odpowiedniej części Usług:
 - 1.1. jeżeli Abonent zalega w zapłacie całości lub części opłat należnych Operatorowi powyżej 7 dni od terminu płatności i nie uregulował zaległości w terminie wskazanym w wezwaniu do zapłaty, nie krótszym niż 7 dni;
 - 1.2. jeżeli Abonent narusza inne zobowiązania wynikające z postanowień Umowy lub Regulaminu, w tym w szczególności w przypadkach opisanych w §18 ust. 1, i nie zaprzestanie dokonywania tych naruszeń pomimo wezwania przez Operatora. Operator może odstąpić od wezwania, jeżeli niezwłoczne zawieszenie świadczenia Usług będzie stanowić wyłączną możliwość zapobieżenia powstaniu istotnych szkód;
 - 1.3. na wniosek Abonenta zgłoszony nie później niż na czternaście dni przed rozpoczęciem Okresu rozliczeniowego, od którego obowiązywać ma zawieszenie.
2. W okresie zawieszenia świadczenia Usług, Operator zwolniony jest z obowiązku świadczenia Usług a Abonent z obowiązku uiszczenia opłat. W przypadku zawieszenia na podstawie ust. 1.1 lub 1.2 Operator zobowiązany jest wznowić świadczenie Usług w ciągu 3 dni roboczych od ustania przyczyn zawieszenia, w szczególności dostarczenia dowodu zapłaty przez Abonenta wszystkich zaległości wraz z należnymi odsetkami.
3. Jeśli do ostatniego dnia drugiego Okresu rozliczeniowego od zawieszenia świadczenia Usług zgodnie z ust. 1.1 lub 1.2 nie ustaną przyczyny zawieszenia, w szczególności Abonent nie uiszczy zaległych opłat wraz z odsetkami, Umowa automatycznie wygasa, bez konieczności jej odrębnego wypowiedzania.

§16 Zawieszenie świadczenia Usług na wniosek Abonenta

1. Zawieszenie świadczenia Usług może nastąpić na pisemny wniosek Abonenta, który nie zalega z żadnymi opłatami wobec Operatora w dniu złożenia wniosku, jak również nie będzie z nimi zalegał w dniu planowanego zawieszenia Usług. Wniosek podlega opłacie określonej w Cenniku.
2. Abonent może wnioskować o zawieszenie świadczenia Usług na czas określony, nie krótszy niż trzy miesiące i nie dłuższy niż sześć miesięcy i nie częściej niż jeden raz do roku.
3. Operator może uzależnić zawieszenie świadczenia Usług od zwrotu Urządzeń, oddanych Abonentowi do użytkowania.

§17 Rozwiązanie Umowy

1. Abonent i Operator są uprawnieni do rozwiązania Umowy w całości lub w części dotyczącej poszczególnych rodzajów Usług (rozprawdzania programów telewizyjnych lub dostępu do Internetu), ze skutkiem na koniec Okresu rozliczeniowego, następującego po Okresie rozliczeniowym, w którym zostało złożone wypowiedzenie w formie pisemnej. Rozwiązanie Umowy przez Operatora Abonentowi będącemu konsumentem wymaga wskazania ważnej przyczyny.
2. Abonent i Operator są uprawnieni do rozwiązania Umowy Abonenckiej w zakresie Pakietu Antenowa Instalacja Zbiorcza za 30-dniowym okresem wypowiedzenia złożonego w formie pisemnej, ze skutkiem na koniec Okresu rozliczeniowego, o którym mowa w § 2 pkt. 9¹. Rozwiązanie Umowy przez Operatora Abonentowi będącemu konsumentem wymaga wskazania ważnej przyczyny.
3. W przypadku rozwiązania Umowy, której zawarcie łączyło się z przyznaniem Abonentowi ulg, przed upływem okresu na jaki została zawarta, Operator obciąży Abonenta opłatą w wysokości stanowiącej równowartość ulgi przyznanej Abonentowi, pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość, za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania. Roszczenie nie przysługuje w przypadku rozwiązania przez konsumenta Umowy przed rozpoczęciem świadczenia Usług, chyba że przedmiotem ulgi jest telekomunikacyjne urządzenie końcowe. Zapis zdania pierwszego dotyczy rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez Operatora z winy Abonenta. Zapis zdania pierwszego nie dotyczy

rozwiązania Umowy przez Abonenta z winy Operatora, w tym na podstawie §10 oraz §23, z zastrzeżeniem §23 ust. 5.

§18 Rozwiązanie Umowy za jednostronnym oświadczeniem

1. Operatorowi przysługuje prawo do jednostronnego rozwiązania Umowy w całości lub w części dotyczącej odpowiednich Usług w trybie natychmiastowym, gdy:
 - 1.1. Abonent zalega z zapłatą choćby części Oplaty abonamentowej lub jakiegokolwiek innej opłaty należnej Operatorowi przez co najmniej jeden pełny Okres rozliczeniowy i nie uregulował zaległości w terminie wskazanym w wezwaniu do zapłaty, nie krótszym niż 7 dni,
 - 1.2. ingeruje w Sieć, w tym w szczególności przyłącza do niej Odbiornik poza Gniazdem abonentem lub narusza postanowienia §5 ust. 6,
 - 1.3. dokonuje nieuprawnionych zmian w Urządzeniach, Sieci lub Gnieździe abonentem,
 - 1.4. umożliwia osobom trzecim korzystanie z Usług bądź Urządzeń, w szczególności poza Lokalem lub za wynagrodzeniem,
 - 1.5. uzyskuje, przy wykorzystaniu Usług, w sposób sprzeczny z przepisami prawa, dostęp do danych znajdujących się w posiadaniu osób trzecich (tzw. hackerstwo),
 - 1.6. rozpowszechnia przy wykorzystaniu Usług przekazy szkodliwe (wirusy itp.) lub niepożądane (tzw. spam),
 - 1.7. wywołuje zakłócenia w funkcjonowaniu Sieci lub Internetu,
 - 1.8. uniemożliwia innym podmiotom zgodne z przepisami korzystanie z Sieci lub Internetu,
 - 1.9. podejmuje działania, przy wykorzystaniu Usług, naruszające przepisy prawa,
 - 1.10. nie udziela Operatorowi dostępu do Sieci lub Urządzeń, celem jej konserwacji, regulacji, naprawy lub modernizacji.
 2. Każdej ze Stron przysługuje prawo do jednostronnego rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym, gdy druga Strona narusza jej istotne warunki i nie zaprzestanie naruszania w terminie 7 dni od daty wezwania do ich usunięcia, a Regulamin nie zawiera w tym zakresie postanowień szczególnych. Zapis zdania pierwszego dotyczy w szczególności uprawnienia Abonenta w przypadku, gdy świadczone Usługi nie spełniają deklarowanych warunków jakościowych lub w przypadku Awarii trwającej dłużej niż 5 dni roboczych, które to naruszenia nie zostaną usunięte w terminie 7 dni roboczych od uzyskania o nich informacji przez Operatora.
 3. Niezależnie od innych środków, przewidzianych w Umowie lub Regulaminie, w przypadkach opisanych w ust. 1, w zakresie w którym będzie to proporcjonalne i uzasadnione z punktu widzenia celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności Sieci, usług oraz przekazu komunikatów związanych ze świadczonymi Usługami, Operator może dokonać:
 - 3.1 eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu Sieci lub Usług;
 - 3.2 przerwać lub ograniczyć świadczenia Usługi na zakończeniu Sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci lub Usług.
5. Umowa Abonencka może zostać zawarta w Biurze Obsługi lub poza nim.
 2. W przypadku zawarcia Umowy poza lokalem przedsiębiorstwa Operatora Abonent, do której zastosowanie znajdują przepisy ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r., poz. 827), Operator wyda Abonentowi dokument Umowy lub potwierdzenie jej zawarcia, utrwalone na papierze lub, za zgodą Abonenta, na innym trwałym nośniku.
 3. Operator przekazuje Abonentowi potwierdzenie zawarcia umowy na odległość na trwałym nośniku w rozsądnym czasie po jej zawarciu, przed rozpoczęciem świadczenia usługi.
 4. Abonent, który zawarł Umowę na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, może w terminie 14 dni odstąpić od niej bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z wyjątkiem:
 - a. bezpośrednich kosztów zwrotu rzeczy;
 - b. dodatkowych kosztów dostarczenia Sprzętu, jeżeli Abonent wybrał sposób dostarczenia inny niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez Operatora;
 - c. zapłaty wynagrodzenia za Usługę dotychczas wykonaną, jeżeli została wykonywana Usługa rozpoczęła się na wyraźne żądanie Abonenta przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy, które to koszty ponosi Abonent.
 5. W przypadku, o którym mowa w ust. 4 c 2. Oplatę oblicza się proporcjonalnie do zakresu wykonanej Usługi, z uwzględnieniem uzgodnionej w Umowie Ceny.
 6. Bieg terminu do odstąpienia od umowy rozpoczyna się w dniu zawarcia Umowy.
 7. Operator na żądanie Abonenta może wyrazić zgodę na rozpoczęcie świadczenia Usługi przed upływem terminu do odstąpienia.
 8. Prawo odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość nie przysługuje Abonentowi w odniesieniu do umów:
 - a. o świadczenie Usługi, jeżeli Operator wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą Abonenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez utraci prawo odstąpienia od umowy,
 - b. w której przedmiotem świadczenia jest rzecz dostarczana w zapieczętowanym opakowaniu, której po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu.
 - c. w której przedmiotem świadczenia są nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zapieczętowanym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu.
 9. Abonent może odstąpić od Umowy, składając Operatorowi oświadczenie o odstąpieniu od umowy. Oświadczenie można złożyć na formularzu, którego wzór stanowi załącznik nr 2 do ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r., poz. 827). Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem, pocztą, faksem lub pocztą elektroniczną na adresy kontaktowe Operatora, wskazane w Umowie.
 10. W oświadczeniu umieścić należy co najmniej następujące informacje:
 - oznaczenie Operatora (imię i nazwisko / nazwę przedsiębiorcy, pełny adres pocztowy oraz, o ile są dostępne, numer faksu i adres e-mail)
 - oświadczenie o odstąpieniu od umowy o świadczenie Usługi, z oznaczeniem, jakiej usługi Umowa dotyczy;
 - data zawarcia Umowy;
 - imię i nazwisko Abonenta, jego adres, numer Abonenta, jeżeli został nadany;
 - podpis Abonenta (jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej), data.
 11. W przypadku odstąpienia od Umowy zawartej na odległość lub Umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa Umowę uważa się za niezawartą.
 12. W przypadku odstąpienia od Umowy Operator zwróci otrzymane płatności, w tym koszty dostarczenia Sprzętu (z wyjątkiem dodatkowych kosztów wynikających z wybranego przez Abonenta sposobu dostarczenia innego niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez Operatora), niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później niż 14 dni od dnia, w którym Operator został poinformowany o decyzji o wykonaniu prawa odstąpienia od Umowy. Zwrotu płatności dokonany zostanie przy użyciu takich samych sposobów płatności, jaki został przez Abonenta użyty

§19 Wygaśnięcie Umowy

1. Umowa wygasa w przypadku:
 - 1.1. upływu terminu, na który została zawarta, o ile Strony zapobiegają jej przesłuzeniu na czas nieokreślony, jak również jej rozwiązania za wypowiedzeniem;
 - 1.2. śmierci Abonenta będącego osobą fizyczną, o ile jego prawa i obowiązki nie zostaną przejęte przez osobę trzecią, która może być uznana za Stronę Umowy;
 - 1.3. utraty zdolności prawnej przez Operatora lub Abonenta niebędącego osobą fizyczną, w tym jego likwidacji;
 - 1.4. niewznowienia świadczenia Usług na rzecz Abonenta, zgodnie z postanowieniami §15 ust. 3.
2. Wygaśnięcie Umowy powoduje natychmiastowe zaprzestanie świadczenia Usług na rzecz Abonenta, w tym rodzi obowiązek zwrotu Urządzeń na zasadach określonych w § 22. Abonent może być również zobowiązany do zwrotu ulg oraz zapłaty kar umownych lub odszkodowań w przypadkach szczegółowo wskazanych w niniejszym Regulaminie.

§20

Postanowienia szczególne dotyczące zawarcia umowy na odległość lub poza lokalem przedsiębiorcy

w pierwotnej transakcji, chyba że Abonent wyraźnie zgodził się na inne rozwiązanie.

13. W przypadku odstąpienia od Umowy Abonent zobowiązany jest zwrócić otrzymane w wykonaniu Umowy świadczenie Operatorowi, w szczególności Abonent zobowiązany jest do zwrotu Operatorowi zainstalowanego Sprzętu, nie później niż w terminie 14 dni od dnia odstąpienia przez Abonenta od Umowy. Abonent ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości Sprzętu będące wynikiem korzystania z niego w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania Sprzętu.
14. Operator informuje, że rzeczy dostarczone Abonentowi na podstawie zawartej Umowy, nie mogą posiadać wad fizycznych ani prawnych.
15. Zmiany Regulaminu oraz Umowy w zakresie informacji wymienionych w art. 12 ust. 1 ustawy o prawach konsumenta mogą być zmienione jedynie za wyraźną zgodą Abonenta.
16. W zakresie nieuregulowanym w niniejszym § 20 do Umów zawieranych na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa stosuje się odpowiednio pozostałe postanowienia Regulaminu.

§21 Przejęcie praw do Lokalu

1. Abonent może złożyć wniosek o przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy na rzecz podmiotu trzeciego, któremu przysługują prawa do Lokalu, w formie pisemnej. Załącznik do wniosku winna stanowić pisemna zgoda podmiotu trzeciego na przejęcie praw i obowiązków wynikających z Umowy.
2. Abonent, który pomimo utraty praw do Lokalu nie rozwiąże Umowy zgodnie z postanowieniami §17 ust. 1 albo nie przeniesie praw i obowiązków zgodnie z postanowieniami ust. 1, jest odpowiedzialny za płatności za Usługi świadczone po utracie praw do Lokalu, bez względu na podmiot korzystający z tych Usług.
3. Operator zastrzega sobie prawo niewyrażenia zgody na przejęcie praw i obowiązków w przypadkach opisanych w Regulaminie, znajdujących zastosowanie przy zawieraniu Umowy. Operator może w szczególności uzależnić udzielenie zgody na przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy od wykonania przez Abonenta wszystkich wymagalnych zobowiązań wobec Operatora.

§22 Zwrot Urządzeń

1. Abonent zobowiązany jest zwrócić Urządzenia na własny koszt do Biura Obsługi, w ciągu 3 dni roboczych od dnia wygaśnięcia Umowy. Zapis stosuje się odpowiednio do postanowień §16 ust. 3.
2. Abonent zobowiązany jest do zwrotu Urządzeń na własny koszt, w przypadku zmiany Umowy, skutkującej zmianą technologii rozprowadzanych programów (z cyfrowej SD – na cyfrową HD, z cyfrowej HD na cyfrową SD oraz z cyfrowej na analogową). Operator uprawniony jest do uzależnienia wydania właściwego dekodera od zwrotu dekodera dotąd posiadanego przez Abonenta.

§23 Zmiana Regulaminu lub Cennika

1. Operator powiadamia Abonenta o treści każdej proponowanej zmiany Cennika oraz warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, na piśmie, chyba że Abonent złożył żądanie opisane w ust. 2. Operator podaje do publicznej wiadomości, w szczególności za pośrednictwem Strony internetowej treść każdej proponowanej zmiany Regulaminu lub Cennika. Powiadomienie oraz podanie do publicznej wiadomości winno być dokonane z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed upływem terminu opisanego w ust. 3 zdanie drugie. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian, następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Informacje, o których mowa w art. 61a ust. 1 pkt 1-3 ustawy Prawo telekomunikacyjne, Operator podaje do wiadomości publicznej, zgodnie z postanowieniami art. 61a ustawy Prawo telekomunikacyjne.
2. Na żądanie Abonenta, Operator dostarcza treść każdej proponowanej zmiany Cennika oraz warunków Umowy abonenckiej, w tym określonych w Regulaminie, drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.
3. Jeżeli Abonent nie akceptuje zmiany warunków Umowy abonenckiej, w tym określonych w Regulaminie lub Cenniku, wówczas ma prawo rozwiązać Umowę do dnia wejścia w życie tych zmian.
4. W przypadku rozwiązania Umowy z uwagi na niezakceptowanie zmiany jej warunków, w tym określonych w Regulaminie albo niezakceptowanie

podwyższenia cen zawartych w Cenniku, Operatorowi nie przysługuje wobec Abonenta zwrot ulg.

5. Uregulowań ust. 4 nie stosuje się w przypadku, gdy konieczność wprowadzenia zmian wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, w tym również usunięcia niedozwolonych postanowień umownych, a także zmiany stawki podatku od towarów i usług stosowanej dla Usług lub gdy wynika to z decyzji Prezesa UKE, o której mowa w art. 63 ust. 2a Prawa telekomunikacyjnego. W przypadku rozwiązania Umowy z uwagi na niezakceptowanie zmiany Cennika innej niż podwyższenie cen, stosuje się uregulowania §17 ust. 2 zdanie pierwsze.
6. W przypadku, gdy proponowana zmiana warunków Umowy określonych w Cenniku albo Regulaminie wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen usług telekomunikacyjnych, dodanie nowej usługi lub wynika z decyzji Prezesa UKE, Operator podaje do publicznej wiadomości treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian, następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Jeżeli Abonent nie akceptuje zmiany Regulaminu lub Cennika, wówczas ma prawo rozwiązać Umowę abonencką do dnia wejścia w życie zmian.

§24 Ochrona danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych Abonentów jest Operator.
2. Podanie danych osobowych jest dobrowolne. Każda osoba, której dane osobowe przetwarza Operator ma prawo do wglądu w ich treść oraz prawo do ich aktualizacji i poprawiania.
3. Dane osobowe Klientów zbierane są przez administratora w celu realizacji Umowy.
4. Operator uprawniony jest, zgodnie z postanowieniami art. 23 ust. 1 pkt 5 ustawy o ochronie danych osobowych, w zakresie nienaruszającym przepisów ustawy Prawo telekomunikacyjne, do przetwarzania danych osobowych Abonenta dla celów realizacji Umowy, marketingu bezpośredniego usług własnych oraz dochodzenia roszczeń z tytułu prowadzonej działalności gospodarczej.
5. Abonentowi przysługuje prawo do żądania od Operatora, jako administratora, uzupełnienia, uaktualnienia, sprostowania danych osobowych, czasowego lub stałego wstrzymania ich przetwarzania lub ich usunięcia, jeżeli są one niekompletne, nieaktualne, nieprawdziwe lub zostały zebrane z naruszeniem ustawy o ochronie danych osobowych albo są już zbędne do realizacji celu, dla którego zostały zebrane.
6. Dane Abonenta, w tym dane transmisyjne, będą przetwarzane w okresie obowiązywania Umowy a po jej zakończeniu w okresie dochodzenia roszczeń.
7. **Abonent ma prawo dostępu do treści swoich danych oraz ich poprawiania. Żądanie w tym zakresie może zostać złożone:**
 - 1.1. pisemnie na adres: Przedsiębiorstwo Produkcyjno Usługowo Handlowe „KRAWARKON” Spółka z o.o. z siedzibą w Warszawie (02-758 Warszawa), ul. Burgaska 2/4
 - 1.2. w formie elektronicznej za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: biuro.wawa@krawarkon.pl

§25 Sądownictwo polubowne, mediacje

1. Spór cywilnoprawny między konsumentem a Operatorem z tytułu świadczonych Usług może być zakończony polubownie w drodze postępowania mediacyjnego. Postępowanie mediacyjne prowadzi Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej na wniosek konsumenta.
2. Spór o prawa majątkowe wynikający z tytułu świadczonych Usług może zostać także poddany pod rozstrzygnięcie Stałego Polubownego Sądu Konsumentckiego przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

§26 Postanowienia końcowe

1. Strony zobowiązane są informować się o zmianie danych podanych przy zawarciu Umowy, w tym w szczególności numeru telefonu (o ile Operator będzie uprawniony do jego pobrania) adresu miejsca zamieszkania lub siedziby, zmiany adresu do korespondencji, jeżeli jest on inny niż adres siedziby lub zamieszkania, a także w przypadku zmiany nazwy firmy lub nazwiska i imion w formie pisemnej, w terminie 7 dni od daty zaistnienia

tych zmian. Operator niezwłocznie informuje Abonentów o zmianie nazwy (firmy), adresu lub siedziby na piśmie, chyba że Abonent złożył żądanie otrzymania tych informacji drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość. Informacja o powyższych zmianach nie stanowi zmiany warunków Umowy.

2. Oświadczenie o odstąpieniu, wypowiedzeniu lub rozwiązaniu Umowy powinno być złożone na piśmie.
3. Aktualne: Regulamin, Regulaminy promocji oraz Cennik, wskazujący m.in. koszt usług serwisowych niewchodzących w skład Podstawowej obsługi serwisowej, dostępne są nieodpłatnie, na każde żądanie Abonenta w formie pisemnej lub elektronicznej, na Stronie internetowej oraz w Biurze Obsługi.
4. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie stosuje się przepisy Kodeksu Cywilnego oraz inne właściwe przepisy w szczególności przepisy ustawy Prawo telekomunikacyjne, ustawy o Prawach Konsumenta.
5. Regulamin wchodzi w życie, zastępując dotychczasowe uregulowania: dnia 1 września 2015 r.
6. Do umów zawartych przed dniem wejścia w życie Regulaminu stosuje się przepisy Regulaminu obowiązującego do umów zawartych do dnia 31 sierpnia 2015 r.

.....
Abonent

.....
Operator