Regulamin
Świadczenia Usług w zakresie realizacji przyłączy telekomunikacyjnych przez Chopin Telewizja
Kablowa Spółka z o.o. z siedzibą w Wejherowie przy ul. Przemysłowej 3

§1. Postanowienia wstępne

1) Chopin Telewizja Kablowa Spółka z o.o. z siedzibą w Wejherowie przy ul. Przemysłowej 3 zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy Gdańsk – Północ w Gdańsku VIII Wydział Gospodarczy KRS pod numerem 0000560624 oraz w rejestrze przedsiębiorców telekomunikacyjnych prowadzonym przez Prezesa UKE pod nr 2677, NIP: 5881154360, Regon: 190852632, nr infolinii 587389701, nr faksu 587389704, e-mail: tkchopin@tkchopin.pl świadczy na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej Usługi telekomunikacyjne zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, w tym w zakresie realizacji przyłączy telekomunikacyjnych na warunkach określonych w treści Umowy o realizację przyłącza telekomunikacyjnego, Regulaminu oraz innych dokumentów stanowiących integralną część Umowy.
2) Usługi w zakresie realizacji przyłączy telekomunikacyjnych świadczone są w zakresie istniejących możliwości technicznych, zasięgu Sieci Operatora i z zachowaniem obowiązujących norm technicznych.
3) Regulamin został wydany na podstawie art. 384 § 1 ustawy z dn. 23.04.1964r. Kodeks cywilny (Dz. U. Nr 16, poz. 93 z późn. zm.).
4) Z zastrzeżeniem wyjątków przewidzianych w Umowie, Operator będzie porozumiewał się ze Zlecającym za pośrednictwem danych kontaktowych podanych przez niego w tym celu w Umowie i za pomocą środka umożliwiającego kontaktowanie się przy wykorzystaniu tych danych (poczta tradycyjna, poczta elektroniczna, telefon lub sms, w zależności od zakresu zgód udzielonych przez Zlecającego); Zlecający może kontaktować się z Operatorem w analogiczny sposób za pośrednictwem ww. danych kontaktowych, jak również osobiście w Biurze Obsługi Klienta.

§2. Definicje

1) Zlecający - Klient, który zawarł z Operatorem Umowę o realizację przyłącza telekomunikacyjnego, 2) Biuro Obsługi Klienta - lokal Operatora
przeznaczony do obsługi i kontaktów z Klientami, 3) Klient - osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej działająca na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa, 4) Nieruchomość – część powierzchni ziemskiej zabudowana lub niezabudowana będąca, na podstawie tytułu prawnego, w posiadaniu Klienta,
5) Numer Ewidencyjny - nadany Zlecającemu przezOperatora numer identyfikacyjny w celu kontaktów i rozliczeń Operatora ze Zlecającym,
6) Operator - Chopin Telewizja Kablowa Spółka z o.o. zsiedzibą w Wejherowie przy ul. Przemysłowej 3; ilekroć w Umowie Abonenckiej jest mowa o czynnościach dokonywanych przez Operatora należy przez to rozumieć również czynności dokonywane przez pracownika lub upoważnionego przedstawiciela Operatora,
7) Regulamin - Regulamin Świadczenia Usług w zakresie realizacji przyłączy telekomunikacyjnych przez Chopin Telewizja Kablowa Spółka z o.o. z siedzibą w Wejherowie przy ul. Przemysłowej 3, stanowiący integralną część Umowy, dostępny w Biurze Obsługi Klienta, jak i na stronie internetowej Operatora www.tkchopin.pl,
8) Sieć - sieć telekomunikacyjna w rozumieniu art. 2 pkt 35 ustawy z dn. 16.07.2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800), będąca własnością Operatora lub będąca w jego posiadaniu na podstawie innego tytułu prawnego,
9) Umowa - umowa o świadczenie Usługi w zakresie realizacji przyłącza telekomunikacyjnego zawarta pomiędzy Operatorem, a Klientem.

§3. Przedmiot Umowy

1) W celu wykonania przyłącza telekomunikacyjnego, Klient zawiera z Operatorem Umowę.
2) Operator na podstawie zawartej Umowy zobowiązany jest do odpłatnego wykonania przyłącza telekomunikacyjnego szczegółowo określonego w Umowie. Wysokość indywidualnie określonego wynagrodzenia za wykonanie przyłącza telekomunikacyjnego, sposób jego zapłaty, termin wykonania przyłącza telekomunikacyjnego, okres na jaki została zawarta Umowa oraz zasady odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy określają postanowienia Umowy. 3) Umowa nie stanowi umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych i nie obejmuje zapewnienia telekomunikacyjnych urządzeń końcowych. 4) Umowa zawierana jest w formie pisemnej w Biurze Obsługi Klienta lub poza nim, a w przypadku udostępnienia przez Operatora takiej możliwości także w formie elektronicznej lub dokumentowej, przy czym Klientowi przysługuje prawo wyboru formy jej zawarcia. W tej samej formie następuje zmiana lub uzupełnienie Umowy.
5) W przypadku, gdy oświadczenia woli składane są w formie dokumentowej,

Operator utrwala i dostarcza Klientowi treść zaproponowanych i uzgodnionych warunków Umowy oraz oświadczenie Klienta o związaniu się tymi warunkami na trwałym nośniku w rozumieniu ustawy z dnia 30.05.2014r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2017r. poz. 683 i 2361 oraz z 2018r. poz. 650), zwanym dalej "Trwałym nośnikiem". W przypadku oświadczeń składanych za pomocą poczty elektronicznej lub telefonu Klient zobowiązany jest do korzystania z adresu e-mail lub numeru telefonu podanego Operatorowi przy zawarciu Umowy (z uwzględnieniem późniejszych zmian). 6) Umowa zawierana jest na czas określony wskazany w treści Umowy.

7) Klient będący osobą fizyczną może zawrzeć Umowę osobiście lub przez należycie umocowanego pełnomocnika. Za Klienta będącego osobą prawną lub jednostką organizacyjną nie posiadającą osobowości prawnej, Umowę zawierają osoby uprawnione do jego reprezentacji zgodnie ze stosownym rejestrem lub zaświadczeniem, albo umocowane na podstawie pełnomocnictwa udzielonego przez osoby uprawnione do jego reprezentacji. Pełnomocnictwo udzielone przez Klienta musi mieć formę pisemną pod rygorem nieważności oraz musi być dołączone do Umowy.

8) Operator może uzależnić zawarcie Umowy od:

a) dostarczenia przez Klienta dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Operatora wynikającego z Umowy;

b) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Klienta wynikającej z danych będących w posiadaniu Operatora lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie z dnia 09.04.2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych
(Dz.U. Nr 81, poz. 530).

8) Operatorowi przysługuje prawo odmowy zawarcia Umowy jeżeli:

a) Klient nie posiada tytułu prawnego do Nieruchomości lub nie wykaże należycie na jakiej podstawie korzysta z Nieruchomości,

b) Klient posługuje się dokumentami zniszczonymi lub budzącymi wątpliwości co do ich autentyczności,

c) Klient otrzyma negatywną ocenę wiarygodności płatniczej dokonanej na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej, d) Klient jest dłużnikiem Operatora,

e) Operator wcześniej rozwiązał Umowę z Klientem wskutek naruszenia przez niego jej postanowień,

f) Operator nie posiada technicznych możliwości realizacji przyłącza telekomunikacyjnego

9) Na zasadach szczegółowo określonych w pouczeniu o odstąpieniu od Umowy stanowiącym załącznik do Umowy, konsument, który zawarł Umowę na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa Operatora, może w terminie 14 dni od jej zawarcia odstąpić od niej bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów z wyjątkiem kosztów wskazanych w pouczeniu. W przypadku odstąpienia od Umowy uważa się nią za niezawartą.

§4. Obowiązki Klienta

1) Klient obowiązany jest do:

a) współdziałania z Operatorem w celu terminowego wykonania przyłącza telekomunikacyjnego,

b) terminowego uiszczenia opłaty przyłączeniowej,

c) udostępnienia na wniosek Operatora nieodpłatnie,części Nieruchomości celem realizacji przyłącza telekomunikacyjnego, jego konserwacji, usuwania awarii, przebudowy, rozbudowy, zmiany technologii, wykonania czynności związanych z przyłączeniem do sieci telekomunikacyjnej Operatora lub odłączeniem od niej,

d) uczestniczenia w czynnościach odbiorowych i potwierdzenia wykonania przyłącza telekomunikacyjnego przez Operatora w pisemnym protokole,

e) powstrzymania się od dołączania do Sieci urządzeńpoza miejscem jej zakończenia oraz nieprzeznaczonych do świadczenia usług telekomunikacyjnych, zakłócania pracy Sieci, w tym w zakresie jej bezpieczeństwa i integralności, podejmowania innych działań z wykorzystaniem Sieci naruszających obowiązujące przepisy prawa. 2) Klient przyjmuje do wiadomości, iż Sieć oraz przyłącze telekomunikacyjne stanowi przedmiot własności lub innego prawa przysługujący

Operatorowi. Wyłącznie Operator uprawniony jest do jakiejkolwiek ingerencji w Sieć i przyłącze telekomunikacyjne, w szczególności dokonywania w nich zmian, konserwacji, usuwania uszkodzeń.

§5. Postępowanie reklamacyjne

1) Klient może składać reklamacje z tytułu niedotrzymania z winy Operatora terminu realizacji przyłącza telekomunikacyjnego określonego w Umowie, jego niewykonania lub nienależytego wykonania, bądź nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu Umowy w formie pisemnej osobiście w Biurze Obsługi Klienta lub przesyłką pocztową, drogą elektroniczną - poprzez wysłanie wiadomości na adres email: tkchopin@tkchopin.pl, telefonicznie lub ustnie do protokołu w Biurze Obsługi Klienta.

2) W przypadku złożenia reklamacji osobiście w Biurze Obsługi Klienta w formie

pisemnej lub ustnie do protokołu upoważniona osoba reprezentująca Operatora przyjmująca reklamację jest obowiązana niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej.

3) W przypadku złożenia reklamacji pisemnie przesyłką pocztową, telefonicznie lub drogą elektroniczną, Operator jest obowiązany w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji do potwierdzenia jej przyjęcia ze wskazaniem daty złożenia reklamacji oraz z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu, chyba że udzielono odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.

4) Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od dnia, w którym usługa realizacji przyłącza telekomunikacyjnego została nienależycie wykonana lub miała być wykonana lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu Umowy.

5) Osoba dokonująca zgłoszenia reklamacji powinna w niej zawrzeć:

a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Klienta,
b) określenie przedmiotu reklamacji,
c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
d) numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez Operatora lub adres Nieruchomości,
e) podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

6) W przypadku, gdy reklamacja złożona osobiście w Biurze Obsługi Klienta w formie pisemnej lub ustnie do protokołu lub telefonicznie nie spełnia warunków określonych w ust. 5, upoważniona osoba reprezentująca Operatora przyjmująca reklamację jest obowiązana do poinformowania reklamującego o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. 7) W przypadku, gdy złożona reklamacja w sposób inny niż wskazany w ust. 6 nie spełnia warunków określonych w ust. 5 Operator, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania. 8) Operator w terminie 14 dni od złożenia reklamacji udziela odpowiedzi na reklamację. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:

a) nazwę jednostki Operatora rozpatrującej reklamację,
b) informację o dniu złożenia reklamacji,
c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
d) w przypadku zwrotu opłaty - określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu,
e) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy reklamującym jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w art. 109 ustawy z dnia 16.07.2004 r. - Prawo telekomunikacyjne,
f) dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem jego imienia i nazwiska oraz zajmowanego stanowiska. 9) W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:

- dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne,
- zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą - w przypadku, gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.

10) Po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego Klient ma prawo skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym. Konsumentowi przysługuje ponadto prawo złożenia do Prezesa UKE (www.uke.gov.pl), który jest podmiotem uprawnionym, wniosku o polubowne rozstrzygnięcie sporu cywilnoprawnego w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich stosownie do przepisów ustawy z dnia 23.09.2016r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz.U. poz. 1823).

11) Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej (na papierze) z tym zastrzeżeniem, że Operator może dokonać tych czynności za pośrednictwem poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej, o ile uzyskał zgodę Klienta (wyrażoną w Umowie, reklamacji lub osobnym oświadczeniu), a także bez konieczności uzyskania zgody Klienta jeśli złożył on reklamację za pośrednictwem poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej. Operator dokonuje potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej, a jeśli Klient nie wskazał adresu – na adres, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez reklamującego do złożenia reklamacji.

13) W przypadku naruszania przez Operatora warunków Umowy, Abonentowi przysługują także środki ochrony prawnej niewymienione w Regulaminie, określone w przepisach prawa, w szczególności Kodeksie cywilnym.

Obejmują między innymi prawo żądania zapłaty odszkodowania lub kary umownej, prawo żądania wykonania umowy oraz prawo do odstąpienia od niej.

§6. Postanowienia końcowe

1) W razie zmiany adresu lub utraty tytułu prawnego do Nieruchomości - Klient powiadamia Operatora o zaistniałych zmianach bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 7 dni od dnia zmiany adresu lub utraty tytułu prawnego do Nieruchomości.

2) Operator niezwłocznie informuje Klientów o zmianie zawartej w Umowie nazwy (firmy), siedziby, danych adresowych, organu, który zarejestrował działalność gospodarczą, a także numeru, pod którym został zarejestrowany, kapitału zakładowego, adresu poczty elektronicznej, numeru telefonu lub faksu Operatora, na Trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej została zawarta Umowa, chyba że Klient złożył żądanie otrzymywania tych informacji na piśmie na wskazany adres korespondencyjny lub drogą elektroniczną na wskazany przez Klienta adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość. Informacja o powyższych zmianach nie stanowi zmiany warunków Umowy.

3) W sprawach nieuregulowanych Regulaminem zastosowanie znajdują odpowiednie przepisy prawa. 4) Operator doręcza Klientowi treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy lub Regulaminu na Trwałym nośniku, w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została Umowa, chyba że Klient złożył żądanie o którym mowa w ust. 6, oraz podaje do publicznej wiadomości przez publikację na swojej stronie internetowej - z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Okres ten może być krótszy jeśli konieczność zmian wynika ze zmiany przepisów prawa lub decyzji Prezesa UKE, a okres od ogłoszenia aktu prawnego do jego wejścia w życie lub okres wskazany w decyzji Prezesa UKE jest krótszy niż miesiąc.

5) Informacja o której mowa w ust. 4 zawiera: a) treść proponowanej zmiany,

b) pouczenie o prawie wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji zmian w terminie do dnia wejścia zmian w życie.

6) Na żądanie Klienta, który udostępnił adres poczty elektronicznej lub adres elektroniczny podobnego środka porozumiewania się na odległość, Operator dostarcza treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, drogą elektroniczną na adres wskazany przez Klienta. W przypadku Klientów będących stroną Umowy zawartej w formie elektronicznej lub dokumentowej, Operator dostarcza, na ich żądanie, treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie na piśmie na wskazany adres korespondencyjny.

7) W przypadku, gdy zmiana warunków Umowy określonych w Regulaminie wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa lub wynika z decyzji Prezesa UKE Operator podaje do publicznej wiadomości treść zmian poprzez zamieszczenie na stronie internetowej www.tkchopin.pl z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wejściem zmian w życie. Okres ten może być krótszy jeśli konieczność zmian wynika ze zmiany przepisów prawa lub decyzji Prezesa UKE, a okres od ogłoszenia aktu prawnego do jego wejścia w życie lub okres wskazany w decyzji Prezesa UKE jest krótszy niż miesiąc. Operator jednocześnie informuje Klienta o prawie wypowiedzenia Umowy w razie braku akceptacji zmian w terminie do dnia wejścia zmian w życie.

8) Regulamin dostępny jest w Biurze Obsługi Klienta,na stronie internetowej Operatora www.tkchopin.pl

9) 9) Operator nieodpłatnie dostarcza znajdujące zastosowanie wzorce umowne, w tym Regulamin najpóźniej wraz z Umową na Trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została Umowa. a także na każde żądanie Klienta, na piśmie na wskazany adres korespondencyjny lub drogą elektroniczną na wskazany przez Klienta adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.

10) Regulamin wchodzi w życie z dniem 02.11.2023r.