

**Regulamin**  
**Świadczenia Usług przez Telewizję Kablową "CHOPIN" Bogdan Łaga Dariusz Schmidtke Spółka Jawna z siedzibą w Wejherowie przy ul. Przemysłowej 3**

**§1. Postanowienia wstępne**

- 1) Telewizja Kablowa "CHOPIN" Bogdan Łaga Dariusz Schmidtke Spółka Jawna z siedzibą w Wejherowie przy ul. Przemysłowej 3 świadczy na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej Usługi telekomunikacyjne zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, na warunkach określonych w treści Umowy Abonenckiej, Regulaminu oraz innych dokumentów stanowiących integralną część Umowy Abonenckiej.
- 2) Usługi świadczone są w zasięgu Sieci, w zakresie istniejących możliwości technicznych i z zachowaniem obowiązujących norm technicznych. Minimalny poziom jakości Usługi określa Umowa Abonencka.
- 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.).

**§2. Definicje**

- 1) Abonent - Klient, który zawarł z Operatorem Umowę Abonencką,
- 2) Biuro Obsługi Klienta - lokal Operatora przeznaczony do obsługi i kontaktów z Klientami i Abonentami,
- 3) Cennik - zestawienie Opłat, które może być zróżnicowane terytorialnie i wchodzące w skład Oferty Usług Operatora dostępne w Biurze Obsługi Klienta, jak i na stronie internetowej Operatora [www.tkchopin.pl](http://www.tkchopin.pl)
- 4) Gniazdo Dodatkowe - drugie lub następne Gniazdo Sieciowe,
- 5) Gniazdo Sieciowe - urządzenie będące zakończeniem Sieci, które umożliwia przyłączenie Terminala,
- 6) Klient - osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej działająca na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa,
- 7) Lokal - pomieszczenie o charakterze mieszkalnym lub użytkowym będące, na podstawie tytułu prawnego, w posiadaniu Abonenta,
- 8) Numer Ewidencyjny - nadany Abonentowi przez Operatora numer identyfikacyjny w celu kontaktów i rozliczeń Operatora z Abonentem,
- 9) Oferta Usług Operatora - dokument będący integralną częścią Umowy Abonenckiej składający się z Cennika oraz zestawienia dostępnych Pakietów,
- 10) Okres Rozliczeniowy - jeden pełny miesiąc kalendarzowy stanowiący podstawę rozliczania należnej Operatorowi od Abonenta Opłaty za świadczenie Usługi,
- 11) Operator - Telewizja Kablowa "CHOPIN" Bogdan Łaga Dariusz Schmidtke Spółka Jawna z siedzibą 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,
- 12) Opłata - szczegółowo określona w Cenniku kwota należnego Operatorowi od Abonenta świadczenia pieniężnego związanego z korzystaniem przez Abonenta z Usługi,
- 13) Opłata Jednorazowa - Opłata za jednorazowe czynności związane z Usługą,
- 14) Opłata Abonamentowa - Opłata pobierana w każdym kolejnym Okresie Rozliczeniowym, uwzględniająca koszt serwisu Sieci, a także w zależności od rodzaju Usługi koszt opłat licencyjnych ponoszonych przez Operatora z tytułu reemisji programów telewizyjnych i radiowych i inne koszty ponoszone przez Operatora w związku ze świadczeniem Usługi,
- 15) Pakiet - zakres Usługi określony w Ofercie Usług Operatora,
- 16) Protokół Przekazania Sprzętu - dokument w którym Abonent potwierdza przyjęcie Sprzętu Operatora do używania,
- 17) Protokół Sprawności - dokument w którym Abonent potwierdza prawidłowy montaż oraz prawidłowe działanie Usług,
- 18) Protokół Zwrotu Sprzętu - dokument w którym Operator potwierdza dokonanie przez Abonenta zwrotu Sprzętu Operatora,
- 19) Regulamin - Regulamin Świadczenia Usług przez Telewizję Kablową "CHOPIN" Bogdan Łaga Dariusz Schmidtke Spółka Jawna z siedzibą w Wejherowie przy ul. Przemysłowej 3, stanowiący integralną część Umowy Abonenckiej, dostępny w Biurze Obsługi Klienta, jak i na stronie internetowej Operatora [www.tkchopin.pl](http://www.tkchopin.pl)
- 20) Sieć - sieć telekomunikacyjna w rozumieniu art. 2 pkt 35 ustawy z dn. 16.07.2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800) łącząca stację czołową z Gniazdem Sieciowym, będąca własnością Operatora lub będąca w jego posiadaniu na podstawie innego tytułu prawnego,

21) Sprzęt Operatora - oddane do używania Abonentowi co najwyżej na czas trwania Umowy Abonenckiej urządzenie umożliwiające dostęp do Usług świadczonych przez Operatora za pośrednictwem Sieci, które stanowi własność Operatora lub będące w jego posiadaniu na podstawie innego tytułu prawnego,

22) **Terminal** - odbiornik telewizyjny, komputer, aparat telefoniczny lub inne podobne urządzenie umożliwiające Abonentowi korzystanie z Usługi,

23) **Umowa Abonencka** - umowa o świadczenie Usługi zawarta pomiędzy Operatorem, a Klientem; ilekroć w Umowie Abonenckiej, Regulaminie oraz innych dokumentach stanowiących integralną część Umowy Abonenckiej jest mowa o Umowie Abonenckiej należy przez to rozumieć również Regulamin oraz inne dokumenty stanowiące jej integralną część,

24) **Usługa** - usługa świadczona przez Operatora polegająca na dostarczaniu do Lokalu Abonenta sygnału telewizji kablowej i radia, albo na umożliwieniu Abonentowi dostępu do internetu w Lokalu za pośrednictwem Sieci, albo na umożliwieniu Abonentowi korzystania z następujących usług telekomunikacyjnych w Lokalu i za pośrednictwem Sieci:

- a) usługi telefoniczne (połączenia lokalne i strefowe, międzystrefowe, międzynarodowe),
- b) usługi faksowe,
- c) świadczenia dodatkowe: udzielanie informacji o numerach Abonentów, dostarczanie - na pisemne żądanie Abonenta - szczegółowego wykazu wykonanych na jego rzecz usług telekomunikacyjnych,
- d) inne - zgodnie z aktualną ofertą Usług Operatora.

**§3. Umowa Abonencka**

1) W celu korzystania z Usługi, Klient zawiera z Operatorem Umowę Abonencką, w której zobowiązuje się do przestrzegania zawartych w jej treści postanowień, a w szczególności zobowiązuje się do terminowego uiszczania Opłat.

2) Umowa Abonencka zawierana jest w formie pisemnej w Biurze Obsługi Klienta lub poza nim albo za pomocą formularza elektronicznego zamieszczonego na stronie internetowej Operatora [www.tkchopin.pl](http://www.tkchopin.pl). W tej samej formie, a ponadto telefonicznie na skutek rozmowy inicjowanej przez Operatora lub jego przedstawiciela następuje zmiana lub uzupełnienie Umowy Abonenckiej, w tym składanie przez Abonenta zamówień na Pakiety lub dodatkowe opcje Usługi.

3) Operator utrwała oświadczenie Abonenta złożone za pomocą środków porozumiewania się na odległość i przechowuje je do końca trwania Umowy Abonenckiej na zmienionych warunkach. Operator utrwała całą rozmowę telefoniczną. Operator udostępnia treść oświadczenia Abonentowi na każde jego żądanie.

4) Operator potwierdza Abonentowi fakt złożenia oświadczenia o zmianie w terminie ustalonym z Abonentem, ale nie później niż w ciągu jednego miesiąca od dnia zlecenia zmiany. Potwierdzenie dostarczane jest drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej. Jeśli dostarczenie drogą elektroniczną nie jest możliwe lub Abonent tego zażąda potwierdzenie doręczane jest w formie pisemnej. W potwierdzeniu podaje się zakres, termin i treść zmian do Umowy Abonenckiej.

5) W przypadku zmiany Pakietu lub zamówienia dodatkowych opcji Usługi za pomocą środków porozumiewania się na odległość Abonent uprawniony jest do odstąpienia od dokonanej zmiany bez podawania przyczyny, w terminie 10 dni od daty doręczenia potwierdzenia o którym mowa w ust. 4.

Jeśli Operator nie dostarczy potwierdzenia wówczas termin na odstąpienie od dokonanej zmiany wynosi 3 miesiące i liczy się go od dnia złożenia przez Abonenta oświadczenia o zmianie warunków Umowy. Celem odstąpienia należy złożyć pisemne oświadczenie. Dla zachowania terminu wystarczające jest wysłanie oświadczenia na adres Operatora.

6) Prawo do odstąpienia wskazane w ust.5 nie przysługuje Abonentowi jeśli Operator za zgodą Abonenta rozpoczął świadczenie Usług zgodnie ze zmienionymi warunkami Umowy.

7) Umowa Abonencka zawierana jest na czas nieokreślony, chyba że co innego wynika z Regulaminu promocji organizowanego przez Operatora. Minimalny okres obowiązywania umowy wynosi 12 miesięcy. Każdej ze Stron Umowy Abonenckiej przysługuje prawo jej rozwiązania z zachowaniem 1 miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec przyjętego w Umowie Abonenckiej Okresu Rozliczeniowego.

8) Klient będący osobą fizyczną może podpisać Umowę Abonencką osobiście lub przez należycie umocowanego pełnomocnika. Za Klienta

będącego osobą prawną lub jednostką organizacyjną nie posiadającą osobowości prawnej, Umowę Abonencką podpisują 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 Abonenckiej.

9) Umowa Abonencka może przewidywać, że Usługa będzie świadczona na rzecz określonej osoby trzeciej w Lokalu szczegółowo wskazanym. W takim przypadku - obowiązki wynikające z Umowy Abonenckiej obciążają Abonenta.

10) Operator może uzależnić zawarcie Umowy Abonenckiej od:  
a) dostarczenia przez Klienta dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Operatora wynikającego z Umowy Abonenckiej;

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 wymiarze danych gospodarczych (Dz.U. Nr 81, poz. 530).

11) Operatorowi przysługuje prawo odmowy zawarcia Umowy Abonenckiej jeżeli:

- Klient nie posiada tytułu prawnego do Lokalu lub nie wykaże należycie na jakiej podstawie korzysta z Lokalu,
- Klient posługuje się dokumentami zniszczonymi lub budzącymi wątpliwości co do ich autentyczności,
- Klient otrzyma negatywną ocenę wiarygodności płatniczej dokonanej na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej, o którym mowa w ust. 10 lit. b),
- Klient albo jego lokator lub współlokator jest dłużnikiem Operatora,
- Operator wcześniej rozwiązał Umowę Abonencką z Klientem, albo jego lokatorem lub współlokatorem wskutek naruszenia przez nich jej postanowień,
- Operator nie posiada technicznych możliwości świadczenia Usługi w Lokalu.

12) W wypadku o którym mowa w ust. 11 lit. c) Operator może zawrzeć z Klientem Umowę Abonencką na warunkach mniej korzystnych, w szczególności poprzez żądanie zabezpieczenia wiarygodności wynikających z Umowy Abonenckiej.

13) W przypadku, gdy Umowa Abonencka została zawarta poza lokalem przedsiębiorstwa Operatora, Abonent może od niej odstąpić bez podawania przyczyny w terminie 10 dni od dnia jej zawarcia)U składając oświadczenie wedle poniższego wzoru:

Niniejszym oświadczam, że na podstawie art. 2 ust. 1 ustawy z dn. 02.03.2000r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr 22, poz. 271), odstępuję od Umowy Abonenckiej zawartej w dn. .... 200...r. z Telewizją Kablową "CHOPIN" Bogdan Łąga Dariusz Schmidtke Spółka Jawna z siedzibą w Wejherowie przy ul. Przemysłowej 3.  
imię i nazwisko Abonenta ..... podpis  
.....

14) Postanowienia Regulaminu odnoszące się do Umowy Abonenckiej mają odpowiednie zastosowanie do każdej z Usług w przypadku zawarcia Umowy Abonenckiej dotyczącej świadczenia więcej aniżeli jednej Usługi, jak również rozszerzenia zakresu zawartej Umowy Abonenckiej o Usługę lub Usługi kolejnego rodzaju.

15) Świadczenie Usługi wymaga montażu przez Operatora Gniazda Sietciowego w Lokalu i podłączenia do Sieci, a następnie aktywacji danej Usługi przez Operatora.

#### §4. Podłączenie do Sieci

1) Operator w terminie do 10 dni roboczych od dnia zawarcia Umowy Abonenckiej dokonuje w Lokalu montażu Gniazda Sietciowego i podłączenia do Sieci.

2) Na żądanie Abonenta Operator może dokonać montażu również Gniazd Dodatkowych za Opłatą Jednorazową określoną w Cenniku. Montaż Gniazd Dodatkowych następuje w terminie uzgodnionym przez Strony Umowy Abonenckiej. Za korzystanie z każdego Gniazda Dodatkowego Abonent uiszcza na rzecz Operatora Opłatę Abonamentową określoną w Cenniku.

3) ~~Przez podpisanie przez Abonenta~~ ~~Przez podpisanie przez Abonenta~~ Abonent wyraża zgodę na dokonanie w Lokalu niezbędnych prac przez Operatora w celu dokonania montażu Gniazda Sietciowego i podłączenia do Sieci, w szczególności na wywiercenie otworów, montaż urządzeń

i doprowadzenie okablowania.

4) Po dokonaniu montażu Gniazda Sietciowego, Operator bez zbędnej zwłoki dokonuje podłączenia do Sieci. Dzień podłączenia do Sieci jest jednocześnie pierwszym dniem świadczenia Usługi.

5) Dokonanie podłączenia do Sieci oraz sprawne działanie Usług, Abonent potwierdza przez podpisanie Protokołu Sprawności.

6) ~~Abonent może dokonać montażu Gniazda Dodatkowego~~ ~~Abonent może dokonać montażu~~ Podłączyć tylko jeden Terminal.

7) Abonent ponosi odpowiedzialność odszkodowawczą za uszkodzenie, zniszczenie lub utratę Gniazda Sietciowego, w tym w szczególności w przypadku eksploatacji lub braku eksploatacji lub braku zabezpieczenia. Koszt wymiany Gniazda Sietciowego określony jest w Cenniku.

8) Abonent zobowiązuje się do podjęcia niezbędnych działań uniemożliwiających udostępnienie sygnału innym osobom. W razie udostępnienia sygnału innej osobie (bez zgody Operatora), Abonent zobowiązany jest do uiszczenia na rzecz Operatora odszkodowania określonego w Cenniku.

#### §5. Sprzęt Operatora

- W razie, gdy korzystanie z danego Pakietu Usługi wymaga dodatkowego, innego niż Terminal urządzenia, które jest w posiadaniu Operatora - niezbędne urządzenia zostaną przekazane Abonentowi w terminie do 10 dni roboczych od dnia zawarcia Umowy Abonenckiej.
- Abonent ma prawo do używania Sprzętu Operatora jedynie w Lokalu

Abonenckiej, a w razie bezskutecznego upływu wyznaczonego przez Operatora terminu, Operator rozwiązuje Umowę Abonencką i zaprzestaje świadczenia Usługi.

7) Operator wystawia fakturę VAT za Usługę oraz świadczenia z nią związane.

#### **§7. Promocje**

1) Operator może organizować promocje, których szczegółowe warunki określa każdorazowo odrębny Regulamin promocji.

2) Operatorowi przysługuje prawo odmowy zawarcia Umowy Abonenckiej w ramach organizowanej promocji, na zasadach ogólnych, jak również w przypadku rozwiązania przez Klienta albo jego lokatora lub współlokatora dotychczasowej Umowy Abonenckiej w okresie od dnia pierwszego ogłoszenia o promocji do ostatniego dnia jej trwania.

3) Jeżeli promocja polega na przyznaniu Abonentowi ulgi przy zawarciu Umowy Abonenckiej, a umowa zostanie rozwiązana wskutek jednostronnego oświadczenia przez Abonenta lub przez Operatora z winy Abonenta i przed ustalonym terminem trwania ulgi lub terminem jej obowiązywania, Abonent zobowiązany jest do zapłaty na rzecz Operatora kwoty pieniężnej równej przyznanej uldze i pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia umowy do dnia jej rozwiązania.

4) W celu promocji lub przeprowadzenia testów programu telewizyjnego lub radiowego, Operator może bez dodatkowych Opłat udostępnić Abonentowi taki program, którego nie obejmuje Pakiet Abonenta na ustalony przez siebie czas określony. Udostępnienie takiego programu, jak i jego wycofanie nie stanowi zmiany warunków Umowy Abonenckiej.

#### **§8 Zmiana Pakietu przez Abonenta**

1) Abonent, który nie zalega z zapłatą jakichkolwiek Opłat na rzecz Operatora może zmienić dotychczasowy Pakiet.

2) Zmiana Pakietu w trakcie Okresu Rozliczeniowego następuje od kolejnego Okresu Rozliczeniowego.

#### **§9. Zawieszenie świadczenia Usługi**

1) Na pisemny wniosek Abonenta, który nie zalega z zapłatą jakichkolwiek Opłat na rzecz Operatora, Operator może zawiesić świadczenie Usługi.

2) Operator zawiadamia Abonenta na piśmie o zawieszeniu świadczenia Usługi. Okres zawieszenia, który liczony jest w pełnych miesiącach kalendarzowych, licząc od pierwszego dnia następnego okresu rozliczeniowego nie może trwać dłużej niż 3 miesiące. Za zawieszenie świadczenia Usługi Operator pobiera Opłatę Jednorazową zgodnie z Cennikiem. Zawieszenie świadczenia Usług może nastąpić tylko jeden raz w danym roku kalendarzowym.

3) Po upływie okresu zawieszenia Operator wznowia świadczenie Usługi na dotychczasowych warunkach określonych w Umowie Abonenckiej bez dodatkowego zawiadomienia Abonenta.

4) Możliwość zawieszenia świadczenia Usług nie dotyczy umów zawartych na czas określony.

5) Operator może zawiesić świadczenie Usługi również w przypadku nieuiszczenia przez Abonenta Opłat związanych z daną Usługą pomimo uprzedniego wezwania do zapłaty, jak również w sytuacji naruszenia przez Abonenta innych postanowień Umowy Abonenckiej lub Regulaminu. Operator wznowia świadczenie Usługi w razie ustania przyczyny zawieszenia, w szczególności uiszczenia przez Abonenta należnych Opłat.

#### **§10. Zmiana Oferty Usług Operatora**

1) Z przyczyn o charakterze technicznym, organizacyjnym, ekonomicznym lub prawnym Operator może w trakcie obowiązywania Umowy Abonenckiej dokonywać zmian w Ofercie Usług Operatora polegających w szczególności na zmianie ilości lub zamianie programów w ramach danego Pakietu, a także polegających na zmianie Cennika.

2) Zmiana Oferty Usług Operatora nie wymaga podpisania nowej Umowy Abonenckiej.

3) O zmianie Oferty Usług Operatora powiadomi Abonenta na piśmie z wyprzedzeniem jednego pełnego Okresu Rozliczeniowego obowiązującego danego Abonenta, podając przy tym do publicznej wiadomości treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy Abonenckiej. Powiadomienia nie wymaga zwiększenie ilości programów dostępnych w ramach danego Pakietu oraz inne poprawienie parametrów Usługi.

4) W razie nie wyrażenia zgody przez Abonenta na dokonanie zmiany Oferty Usług Operatora - Abonent może złożyć Operatorowi pisemne oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy Abonenckiej, a Operatorowi

nie przysługuje z tego tytułu roszczenie odszkodowawcze, a także zwrot ulgi przyznanej Abonentowi, z wyjątkiem przypadku, gdy konieczność wprowadzenia zmiany następuje na skutek zmiany przepisów prawa, w tym również usunięcia niedozwolonych postanowień umownych. W takim wypadku Umowa Abonencka ulega rozwiązaniu z upływem przewidzianego w jej treści okresu wypowiedzenia.

#### **§11. Serwis Sieci i odpowiedzialność Operatora**

1) Operator dokonuje okresowej konserwacji i modernizacji Sieci w celu należytego wykonywania Usługi i w tym celu dopuszczalne są czasowe przerwy w dostawie sygnału do Abonentów.

2) Abonent może zgłosić nieprawidłowości świadczonych przez Operatora Usług osobiście w Biurze Obsługi Klienta, telefonicznie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej w godzinach pracy BOK.

3) Działania zmierzające do usunięcia nieprawidłowości będą podejmowane nie później niż w ciągu 36 godzin przypadających w dni robocze od chwili zgłoszenia.

4) Operator zapewnia serwis techniczny w godz. od 08.00. do 22.00.

5) Abonent zobowiązany jest pokryć koszty obsługi serwisowej, w tym koszty dojazdu serwisu do Lokalu Abonenta w przypadku zamówienia płatnych usług serwisowych, a także w przypadku nieuzasadnionego wezwania serwisu. Przedmiotowe koszty określone są w Cenniku dostępnym w Biurze Obsługi Klienta oraz na stronie internetowej Operatora [www.tkchopin.pl](http://www.tkchopin.pl)

6) Operator nie ponosi odpowiedzialności za zakłócenia lub zaniki sygnału wynikające ze złego stanu technicznego sprzętu Abonenta, którym się on posługuje, w tym Terminala Abonenta. Powyższe ograniczenie nie dotyczy Sprzętu Operatora.

7) Operator nie ponosi odpowiedzialności za treść i formę programów telewizyjnych i radiowych oraz stron www, jak również za zaprzestanie nadawania ww. programów przez ich nadawców.

8) Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi płatnej okresowo Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/15 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech Okresów Rozliczeniowych, jednak za okres nie dłuższy niż ostatnie 12 miesięcy. Odszkodowanie nie przysługuje, jeżeli w Okresie Rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy od 36 godzin.

9) 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.

10) Wypłata kwot pieniężnych o których mowa w pkt 8 i 9 następuje po przeprowadzeniu postępowania reklamacyjnego w sposób określony przez Abonenta w terminie 7 dni od dnia zakończenia postępowania reklamacyjnego.

11) Postanowienia ust. 8 i 10 stosuje się odpowiednio w razie innego rodzaju niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy Abonenckiej przez Operatora, w tym, gdy nie został osiągnięty określony w Umowie Abonenckiej minimalny poziom jakości Usługi.

12) Operator udostępnia informacje o zagrożeniach związanych ze świadczonymi Usługami, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych na stronie internetowej Operatora [www.tkchopin.pl](http://www.tkchopin.pl) w zakładce Pomoc.

13) W celu pomiaru i organizacji ruchu w Sieci, aby zapobiec osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza Operator wprowadził następujące procedury: stały monitoring wykorzystania łącz zewnętrznych oraz utrzymywanie rezerwy przepływności łącz, które nie powinny mieć wpływu na jakość świadczonych Usług.

14) W przypadku stwierdzenia naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci i Usług Operator uprawniony jest do ograniczenia możliwości korzystania z Usługi oraz rozwiązania Umowy Abonenckiej.

#### **§12. Postępowanie reklamacyjne**

1) Abonent może składać reklamacje z tytułu niedotrzymania z winy Operatora terminu rozpoczęcia świadczenia Usług określonego w Umowie Abonenckiej, niewykonania lub nienależytego wykonania Usług, bądź nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług w formie pisemnej- osobiście w Biurze Obsługi Klienta lub przesyłką pocztową, drogą elektroniczną - poprzez wysłanie wiadomości z iBOK dostępnego na stronie internetowej [www.tkchopin.pl](http://www.tkchopin.pl) lub poprzez wysłanie wiadomości na adres email: [tkchopin@tkchopin.pl](mailto: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 ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usług lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usług.

5) Osoba dokonująca zgłoszenia reklamacji powinna w niej zawrzeć:

a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta,

b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,

c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,

d) przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez Operatora lub adres miejsca zakończenia Sieci,

e) datę złożenia wniosku o zawarcie Umowy - w przypadku reklamacji, która dotyczy niedotrzymania z winy Operatora wyznaczonego terminu zawarcia Umowy,

f) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług - w przypadku reklamacji, dotyczącej terminu rozpoczęcia świadczenia Usług,

g) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności - w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty;

h) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności,

i) 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 wpływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.

8) Złożenie reklamacji nie zwalnia z obowiązku uiszczenia Opłat za korzystanie z Usług.

9) Operator w terminie 30 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 przyznania odszkodowania - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty,

e) w przypadku zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu,

f) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy reklamującym jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w art. 109 i 110 ustawy z dnia 16.07.2004 r. - Prawo telekomunikacyjne,

g) dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem jego imienia i nazwiska oraz zajmowanego stanowiska.

10) W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:

a) dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne,

b) zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą - w przypadku, gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.

11) Po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego Abonent ma prawo skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym, a konsumentowi przysługuje ponadto prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu mediacyjnym przed Prezesem UKE lub przed sądem polubownym.

12) 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 Abonenta (wyrażoną w Umowie Abonenckiej, reklamacji lub osobnym oświadczeniu), a także bez konieczności uzyskania zgody Abonenta 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 Abonent nie wskazał adresu - na adres, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez reklamującego do złożenia reklamacji.

### **§ 13. Postanowienia szczegółowe dotyczące Usługi telefonii**

1) Operator zapewnia Abonentom bezpłatne połączenia z numerami alarmowymi oraz kierowanie połączeń telefonicznych do numerów alarmowych 112, 997, 998, 999 oraz połączeń do innych numerów alarmowych do właściwych terytorialnie jednostek służb ustawowo powołanych do niesienia pomocy. Operator nie wprowadza żadnych ograniczeń w kierowaniu połączeń do numerów alarmowych.

2) Operator gromadzi dane o lokalizacji Terminala z którego wykonywane jest połączenie.

3) Usługa telefonii ograniczona jest w zakresie połączeń wychodzących na numery usług o podwyższonej opłacie.

4) Operator na żądanie Abonenta:

a) nieodpłatnie odblokuje połączenia wychodzące na numery usług o podwyższonej opłacie,

b) nieodpłatnie odblokuje połączenia wychodzące na numery poszczególnych rodzajów usług o podwyższonej opłacie oraz połączenia przychodzące z takich numerów,

c) umożliwia Abonentowi określenie maksymalnej ceny za jednostkę rozliczeniową Usługi albo ceny za połączenie, w przypadku usługi taryfikowanej za całe połączenie, i nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery usług o podwyższonej opłacie, których cena przekracza cenę maksymalną określoną przez Abonenta w żądaniu, oraz połączeń przychodzących z takich numerów,

d) zapewnia Abonentowi możliwość bezpłatnego określenia w Umowie Abonenckiej progu kwotowego dla każdego Okresu Rozliczeniowego po przekroczeniu którego Operator będzie obowiązany do natychmiastowego poinformowania Abonenta o jego przekroczeniu oraz do zablokowania na żądanie Abonenta możliwości wykonywania i odbierania połączeń o podwyższonej opłacie, - chyba że takie połączenia nie będą powodowały obowiązków zapłaty po stronie Abonenta.

5) Operator udostępni Abonentowi, po cenie uwzględniającej koszty, aktualny spis abonentów posiadających przydzielone numery, z obszaru strefy numeracyjnej, w której znajduje się Lokal Abonenta, nie rzadziej niż raz na 2 lata.

6) Operator świadczy Abonentowi usługę informacji o numerach telefonicznych, obejmującą co najmniej jego abonentów, którzy udostępniłi swoje dane.

7) Abonent może żądać zmiany przydzielonego numeru, jeżeli wykaże, że korzystanie z przydzielonego numeru jest uciążliwe.

8) W przypadku zmiany miejsca zamieszkania, siedziby lub miejsca wykonywania działalności, Abonent może żądać przeniesienia przydzielonego numeru w ramach istniejącej Sieci Operatora.

9) Abonent może żądać od Operatora przeniesienia przydzielonego numeru do sieci innego operatora istniejącej na tym samym obszarze geograficznym. Abonent, żądając przeniesienia przydzielonego numeru może rozwiązać umowę z Operatorem bez zachowania terminów wypowiedzenia określonych w Umowie. W takim przypadku Abonent jest obowiązany do uiszczenia Operatorowi Opłaty w wysokości nieprzekraczającej opłaty miesięcznej za okres wypowiedzenia, nie wyższej jednak niż opłata miesięczna za jeden Okres Rozliczeniowy, powiększonej o roszczenie związane z ulgą przyznaną Abonentowi obliczoną proporcjonalnie do czasu pozostającego do zakończenia trwania umowy.

10) Operator dostarcza Abonentowi nieodpłatnie z każdą fakturą podstawowy wykaz wykonanych Usług telefonii zawierający informację o zrealizowanych płatnych połączeniach z podaniem, dla każdego typu połączeń, liczby jednostek rozliczeniowych odpowiadającej wartości zrealizowanych przez Abonenta połączeń.

11) Na żądanie Abonenta, Operator dostarcza szczegółowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych, za który pobierana jest Opłata w wysokości określonej w Cenniku. Szczegółowy wykaz wykonanych

Usług telefonii powinien zawierać 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. Operator dostarcza szczegółowy wykaz wykonanych Usług telefonii wraz z fakturą wystawioną za Okres Rozliczeniowy, którego dotyczy ten wykaz począwszy od odpowiednio bieżącego Okresu Rozliczeniowego albo miesiąca, w którym Abonent złożył pisemne żądanie, do końca Okresu Rozliczeniowego albo miesiąca, w czasie którego upływa uzgodniony z Abonentem termin zaprzestania dostarczania tego wykazu.

12) Dane Abonenta będącego osobą fizyczną ograniczone do przydzielonego mu numeru telefonicznego, nazwiska i imion Abonenta oraz nazwy miejscowości i ulicy w której znajduje się Gniazdo Sieciowe stanowiące zakończenie Sieci w Lokalu Abonenta - mogą być zamieszczane w ogólnodostępnym spisie wyłącznie po wyrażeniu zgody przez Abonenta.

#### **§14. Postanowienia końcowe**

- 1) W razie zmiany adresu lub utraty tytułu prawnego do Lokalu - Abonent 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 Lokalu. Operator powiadamia Abonenta o zmianie firmy, siedziby lub adresu Operatora.
- 2) W sprawach nieuregulowanych Regulaminem zastosowanie znajdują odpowiednie przepisy prawa.
- 3) Operator zobowiązany jest do powiadomienia Abonenta na piśmie, z zastrzeżeniem postanowień ust. 5 i 6, o każdej proponowanej zmianie Umowy Abonenckiej, Regulaminu bądź Cennika, 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
- 4) Informacja o której mowa w ust. 3 zawiera:

- a) treść proponowanej zmiany,
  - b) pouczenie o prawie wypowiedzenia Umowy Abonenckiej w przypadku braku akceptacji zmian w terminie do dnia wejścia zmian w życie,
  - c) pouczenie, że w przypadku wypowiedzenia Umowy Abonenckiej Operator nie jest uprawniony do żądania zwrotu udzielonej Abonentowi ulgi;
- Postanowienie zawarte w lit. c) nie ma zastosowania jeśli zmiana Umowy, Regulaminu lub Cennika wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, usunięcia niedozwolonych postanowień umownych, decyzji Prezesa UKE lub nie wiąże się z podwyższeniem cen Usługi - w tych wypadkach Operator może żądać od Abonenta zwrotu udzielonej ulgi.
- 5) Na żądanie Abonenta Operator dostarcza treść każdej proponowanej zmiany Umowy Abonenckiej, Regulaminu bądź Cennika drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.
  - 6) W przypadku, gdy zmiana warunków Umowy Abonenckiej określonych w Regulaminie wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen Usługi, dodanie nowej Usługi lub wynika z decyzji Prezesa UKE Operator podaje do publicznej wiadomości treść zmian poprzez zamieszczenie na stronie internetowej [www.tkchopin.pl](http://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 ogłoszenie aktu prawnego do jego wejścia w życie lub okres wskazany w decyzji Prezesa UKE jest krótszy niż miesiąc. Operator jednocześnie informuje Abonenta o prawie wypowiedzenia Umowy w razie braku akceptacji zmian w terminie do dnia wejścia zmian w życie.
  - 7) Regulamin wchodzi w życie z dniem 22.06.2013 r.
  - 8) Regulamin dostępny jest w Biurze Obsługi Klienta, na stronie internetowej Operatora [www.tkchopin.pl](http://www.tkchopin.pl) oraz na stronie IBOK po uprzednim zalogowaniu do systemu.