

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

EAST & WEST SP. Z O.O.

UL. GRONOWA 22, 61-655 POZNAŃ

DZIAŁ I. Postanowienia ogólne

§1

Niniejszy regulamin określa zasady świadczenia przez E&W Usług telekomunikacyjnych. Zakres świadczonych Usług obejmuje dostarczanie drogą kablową programów radiowych i telewizyjnych oraz usługi transmisji danych, w tym dostępu do Internetu.

§2

1) Usługi telekomunikacyjne świadczone są przez E&W na podstawie pisemnej Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, niniejszego Regulaminu stanowiącego integralną część powyższej Umowy, Cennika, a także innych załączonych do Umowy dokumentów, w szczególności regulaminów promocji.

2) Umowa może zostać zawarta:

- w lokalu przedsiębiorstwa E&W (w Biurze Obsługi Abonenta),
- poza lokalem przedsiębiorstwa E&W lub na odległość.

3) Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych zostaje zawarta na czas nieoznaczony. Za zgodą E&W Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych może zostać zawarta na czas oznaczony. Minimalny okres obowiązywania Umowy wynosi 6 miesięcy.

4) Na zasadach szczegółowo określonych w pouczeniu o odstąpieniu od Umowy stanowiącym załącznik nr 4 do Umowy, Konsument, który zawarł umowę na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa E&W, może w terminie 14 dni od dnia następującego po dniu jej zawarcia odstąpić od niej bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów z wyjątkiem kosztów wskazanych w pouczeniu (załącznik nr 4 do Umowy). W przypadku odstąpienia od Umowy zawartej na odległość lub Umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa umowę uważa się za niezawartą. Jeżeli Konsument złożył oświadczenie o odstąpieniu od Umowy zanim E&W przyjął jego ofertę, oferta przestaje wiązać.

5) Prawo odstąpienia, o którym mowa w ust. 4 nie przysługuje Konsumentowi w przypadku, w którym E&W wykonał w pełni Usługę za wyraźną zgodą Konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez E&W utraci prawo odstąpienia od Umowy, a także w przypadku Umowy o dostarczanie treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym, jeżeli spełnianie świadczenia rozpoczęło się za wyraźną zgodą Konsumenta przed upływem terminu do odstąpienia od umowy i po poinformowaniu go przez Dostawcę o utracie prawa odstąpienia od umowy.

6) Jeżeli Konsument nie został poinformowany przez E&W o prawie odstąpienia od Umowy, prawo to wygasa po upływie 12 miesięcy od dnia upływu terminu, o którym mowa w ust. 1. Jeżeli Konsument został poinformowany przez E&W o prawie odstąpienia od Umowy przed upływem terminu, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, termin do odstąpienia od Umowy upływa po 14 dniach od udzielenia Konsumentowi informacji o tym prawie.

7) Konsument nie ponosi kosztów świadczenia Usług za czas do odstąpienia od Umowy, jeżeli E&W nie poinformował Konsumenta w wymagany prawem sposób o prawie odstąpienia od Umowy i skutkach jego wykonania lub jeżeli Konsument nie żądał spełnienia świadczenia przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy.

§3

Niniejszy Regulamin został wydany na podstawie art. 384 § 1 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz.U. 1964, Nr 16, poz. 93 ze zm.), a także art. 59 i 60 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. 2004, Nr 171, poz. 1800 ze zm.).

§4

E&W może przy wykonywaniu obowiązków wynikających z Umowy posługiwać się osobami trzecimi - Przedstawicielami i innymi podwykonawcami.

Z zastrzeżeniem postanowień Umowy przewidujących dokonanie czynności prawnej w formie szczególnej: E&W będzie porozumiewał się z Abonentem za pośrednictwem danych kontaktowych podanych przez niego w tym celu w Umowie i za pomocą środka umożliwiającego kontaktowanie się przy wykorzystaniu tych danych (usługodawcy świadczy usługi pocztowe, kolportażowe, kurierskie, poczta tradycyjna, poczta elektroniczna, telefon lub sms, w zależności od zakresu zgód udzielonych E&W przez Abonenta); Abonent może kontaktować się z E&W w analogiczny sposób za pośrednictwem poczty elektronicznej o adresie: tvk@eaw.com.pl, telefonu kontaktowego o numerze 61 668 99 99, jak również osobiście w Biurze Obsługi Abonenta. Opłata za kontakt telefoniczny z E&W jest nie wyższa niż za zwykle połączenie telefoniczne, zgodnie z pakietem taryfowym dostawcy usług, z którego korzysta Abonent.

§5

E&W zastrzega sobie możliwość uzależnienia zawarcia Umowy od pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego z danych będących w posiadaniu E&W, w szczególności od braku zaległości w opłatach uiszczanych na rzecz E&W z tytułu innych umów zawartych przez Zamawiającego z E&W.

§6

Użyte w niniejszym Regulaminie pojęcia oznaczają:

Abonent - podmiot, będący stroną pisemnej Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartej z E&W. Abonentem - miesięczna opłata, należna E&W za Usługę telekomunikacyjną, korzystanie z Urządzeń E&W, a także obsługę serwisową z wyłączeniem usług serwisowych dodatkowo płatnych, określona w Cenniku, której wysokość uzależniona jest od rodzaju Usługi telekomunikacyjnej, świadczonej przez E&W.

Awaria - całkowite uniemożliwienie odbioru sygnału telekomunikacyjnego, z wyłączeniem przerw spowodowanych koniecznością przeprowadzenia prac konserwacyjnych oraz przerw wynikających z działania siły wyższej. Cennik - zestawienie cen usług świadczonych przez E&W w związku z Umową.

Biuro Obsługi Abonentów - lokal E&W, przeznaczony do obsługi Abonentów. Aktualna lista Biur Obsługi Abonenta znajduje się na Stronie internetowej E&W.

E&W lub Dostawca - spółka, prowadząca działalność gospodarczą pod nazwą EAST & WEST Sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu (61-655) przy ul. Gronowej 22 (dalej: E&W), wpisana do rejestru przedsiębiorców KRS pod numerem 0000196536 prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań- Nowe Miasto i Wilda oraz rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej pod numerem 2863, adres poczty elektronicznej tvk@eaw.com.pl, numer telefonu kontaktowego 61 668 99 99, który jest dostawcą Usług telekomunikacyjnych.

Gniazdo Abonenckie - urządzenie stanowiące zakończenie Sieci telekomunikacyjnej, zainstalowane w lokalu Abonenta, umożliwiający przyłączenie Urządzenia do MULTISIECI lub Sieci TVK.

Konsument - osoba fizyczna dokonująca z E&W czynności prawnej (zawarcia Umowy) niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;

Multisiec - sieć telekomunikacyjna, umożliwiająca świadczenie przez E&W usług transmisji danych, w tym dostępu do Internetu.

Oferta Programowa - zestawienie aktualnie dostępnych w Sieci TVK E&W programów radiowych i telewizyjnych, podzielonych na Pakiety.

Opłata przyłączeniowa - jednorazowa opłata za przyłączenie do Sieci telekomunikacyjnej E&W, której wysokość określona jest w Cenniku.

Pakiet - określona w Ofercie Programowej grupa programów radiowych i telewizyjnych, dostępnych za cenę wyszczególnioną w Cenniku.

Pełnomocnik - osoba pełnoletnia, posiadająca pisemne upoważnienie od Abonenta do zawarcia w jego imieniu i na jego rzecz Umowy.

Przedstawiciel - osoba upoważniona przez E&W, legitymująca się identyfikatorem E&W lub pracownik podwykonawcy, legitymujący się odpowiednim zleceniem wykonania prac.

Regulamin - niniejszy regulamin.

Siec telekomunikacyjna - Siec TVK oraz Multisiec, której operatorem jest E&W.

Siec TVK - sieć telewizji kablowej, której operatorem jest E&W.

Strona internetowa - strona internetowa użytkowana E&W pod adresem eastwest.com.pl wraz z podstronami.

Terminal abonencki - komputer lub inne urządzenie umożliwiający nadawanie, przetwarzanie i odbiór danych, wykorzystywane przez Abonenta dla potrzeb korzystania z Usług telekomunikacyjnych.

Treść cyfrowa - dane wytwarzane i dostarczane w postaci cyfrowej.

Trwały nośnik - materiał lub narzędzie umożliwiający Abonentowi lub Dostawcy przechowywanie informacji kierowanych osobiście do niego, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienniej postaci; w szczególności papier, pamięć, USB, płyty CD-ROM, DVD, karty pamięci, dyski twarde komputerów, sms lub poczta elektroniczna.

Umowa - Umowa o świadczenie Usług telekomunikacyjnych zawierana w formie pisemnej pomiędzy Abonentem a E&W.

Umowa zawarta na odległość - Umowa zawarta z Abonentem w ramach zorganizowanego systemu zawierania umów na odległość, bez jednoczesnej fizycznej obecności stron, z wyłącznym wykorzystaniem jednego lub większej liczby środków porozumiewania się na odległość do chwili zawarcia Umowy włącznie;

Umowa zawarta poza lokalem przedsiębiorstwa E&W - Umowa z Abonentem zawarta:

a. przy jednoczesnej fizycznej obecności stron w miejscu, które nie jest lokalem przedsiębiorstwa E&W (siedzibą E&W lub Biurem Obsługi Abonenta),

b. w wyniku przyjęcia oferty złożonej przez Abonenta w okolicznościach, o których mowa pod lit. a,

c. w lokalu przedsiębiorstwa E&W (siedzibie E&W lub Biurze Obsługi Abonenta) lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość bezpośrednio po tym, jak nawiązano indywidualny i osobisty kontakt z Abonentem w miejscu, które nie jest lokalem przedsiębiorstwa E&W (siedzibą E&W lub Biurem Obsługi Abonenta), przy jednoczesnej fizycznej obecności stron.

Urządzenie - infrastruktura telekomunikacyjna, stanowiąca własność E&W, w szczególności urządzenie oddane w użytkowanie Abonentowi, umożliwiające dostęp do Multisieci, przewody, gniazdko, kable oraz inny osprzęt, za wyjątkiem urządzeń końcowych.

Usterka - techniczna wada, obniżająca jakość sygnału telekomunikacyjnego, umożliwiającą jednak jego odbiór. Usługa telekomunikacyjna - usługa dostępu do Multisieci lub Sieci TVK świadczona Abonentem przez E&W na podstawie Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych.

Zamawiający - osoba zainteresowana zawarciem Umowy.

DZIAŁ II. Zasady podłączenia do sieci

§7

O ile jest to konieczne do świadczenia Usługi telekomunikacyjnej, E&W wyda Abonentowi Urządzenia, w stanie umożliwiającym jego prawidłowe używanie, przy czym Abonent zobowiązany jest do dokładnego sprawdzenia go pod względem widocznych wad i uszkodzeń.

§8

Urządzenie pozostaje własnością E&W, w związku z czym Abonent nie jest uprawniony do rozporządzania nim, a w szczególności udostępniania osobom trzecim.

§9

Z dniem przekazania Urządzenia, na Abonenta przechodzi ryzyko przypadkowej jego utraty, uszkodzenia lub kradzieży.

§10

Urządzenia montuje się wyłącznie w lokalach, do których Abonentom przysługuje prawo własności, prawo użytkowania wieczystego, spółdzielcze własnościowe prawo do lokalu lub spółdzielcze lokatorskie prawo do lokalu.

§11

Osoba, której nie przysługuje żadne z wymienionych w §10 tytułów prawnych do lokalu, jest obowiązana przy zawarciu Umowy do okazania E&W pisemnej zgody osoby posiadającej ww. tytuły do lokalu na zainstalowanie Urządzeń oraz kserokopię jej dowodu tożsamości.

§12

Wyrażenie przez Abonenta zgody na instalację Urządzeń oznacza m. in. zgodę na poprowadzenie kabla, przewiercenie niezbędnych otworów w miejscach ustalonych w mieszkaniu i budynku oraz zamocowanie odpowiednich Urządzeń w sposób wskazany przez Przedstawiciela E&W.

§13

Abonent jest zobowiązany przygotować w lokalu drogę przeprowadzenia kabla w taki sposób, aby Przedstawiciel E&W mógł wykonać instalację w możliwie najkrótszym czasie.

§14

Przedstawiciel E&W nie jest zobowiązany do przedstawiania mebli i innych elementów wyposażenia domowego oraz dokonywania innych podobnych czynności podczas montażu Urządzeń.

§15

Podczas montażu Urządzeń w lokalu, w którym są one instalowane, winien przebywać Abonent lub jego pełnomocnik.

§16

Osoby dokonujące montażu Urządzeń nie są upoważnione do jakichkolwiek czynności związanych z obsługą lub naprawą urządzeń końcowych, w tym odborników telewizyjnych i radiowych.

§17

Abonent potwierdza wydanie, prawidłowe podłączenie, skonfigurowanie oraz sprawność Urządzenia podpisując odpowiedni protokół.

DZIAŁ III. Warunki realizacji Umowy

§18

Abonent jest zobowiązany umożliwić pracownikom E&W lub osobom upoważnionym przez E&W sprawdzenie stanu technicznego Sieci telekomunikacyjnej, Gniazda Abonenckiego i Urządzenia, zainstalowanych w zajmowanym przez Abonenta lokalu.

§19

1) Wszelkich ingerencji, w tym zmian, przeróbek, napraw, konserwacji oraz usuwania uszkodzeń w Sieci telekomunikacyjnej, Gnieździe Abonenckim, Urządzeniu, dokonują wyłącznie pracownicy E&W bądź osoby upoważnione przez E&W.

2) Zakres korzystania z niektórych funkcji Urządzeń może zostać ograniczony przez E&W. Informacje w zakresie ograniczenia korzystania z funkcjonalności Urządzeń E&W publikuje na Stronie internetowej E&W .

§20

Abonent zobowiązany jest do pokrycia wszelkich kosztów związanych z naprawą Urządzenia, Sieci telekomunikacyjnej i innych urządzeń służących do świadczenia Usług telekomunikacyjnych, uszkodzonych przez Abonenta wskutek nieprawidłowego ich użytkowania.

§21

1) Abonent nie ma prawa bez pisemnej zgody E&W podłączać do Urządzenia większej liczby Terminali abonenckich niż określona w Umowie.

2) Abonent uzyskuje prawo do podłączenia jednego odbornika telewizyjnego i radiowego do jednego Gniazda Abonenckiego, chyba że Umowa stanowi inaczej.

3) W przypadku zamontowania przez E&W kolejnych Gniazd Abonenckich, Abonent ponosi dodatkową opłatę według obowiązującego Cennika.

4) Abonent uprawniony jest do korzystania z Urządzenia jedynie w ramach jednego lokalu, wskazanego w zamówieniu lub Umowie jako miejsce świadczenia usługi.

§22

W przypadku świadczenia przez E&W na rzecz Abonenta Usługi telekomunikacyjnej obejmującej dostęp do Multisieci:

1) Abonent jest zobowiązany udostępnić E&W kartę sieciową lub router w celu autoryzacji.

2) Każda zmiana karty sieciowej lub routera musi być autoryzowana przez E&W.

3) E&W nie odpowiada za złą jakość świadczeń usług w przypadku stosowania nieautoryzowanej przez E&W karty sieciowej lub routera.

§23

W przypadku świadczenia przez E&W na rzecz Abonenta Usługi telekomunikacyjnej obejmującej dostęp do Multisieci, Abonent uprawniony jest do korzystania z konta mailowego przyznanego przez E&W na serwerze E&W. W zakresie indywidualnie uzgodnionym przez Strony (po uzyskaniu odpowiedniej zgody Abonenta), powyższe konto stanowić będzie główną drogę porozumiewania się Stron, przekazywania ważnych informacji dotyczących świadczonych Usług telekomunikacyjnych oraz kierowania do Abonenta wezwań do zapłaty.

§24

Naruszeniem Regulaminu przez Abonenta jest:

1) działanie powodujące zawieszenie bądź blokowanie Urządzeń innych Abonentów lub użytkowników Sieci telekomunikacyjnej bądź sieci Internet,

2) umieszczenie w Multisieci niezgodnych z prawem: informacji, danych bądź oprogramowania,

3) działanie powodujące przechwytywanie danych od innych użytkowników Multisieci bądź ingerowanie w

ich Urządzenia,

- 4) używanie nieautoryzowanej karty sieciowej lub routera,
- 5) podłączania do Gniazda abonenckiego większej liczby Terminali abonenckich niż wskazana w Umowie lub zamówieniu,
- 6) wszelkie inne działania powodujące zakłócenia w pracy Sieci telekomunikacyjnej, sieci Internet bądź Urządzeniach innych Abonentów.

§25

- 1) Abonent zobowiązuje się używać Urządzenie zgodnie z jego przeznaczeniem.
- 2) Abonent nie może dokonywać samodzielnych zmian w konfiguracji Urządzenia.
- 3) Najpóźniej w terminie 7 (siedem) dni od rozwiązania Umowy lub zawieszenia Usługi telekomunikacyjnej na okres powyżej jednego miesiąca, Abonent zobowiązany jest dostarczyć E&W Urządzenie w nienaruszonym stanie wraz z kompletnymi elementami, dołączonymi do zestawu, z zastrzeżeniem szczególnych postanowień dotyczących przypadku odstąpienia od Umowy zawartych w pouczeniu stanowiącym załącznik nr 4 do Umowy (dotyczy Umów zawartych z Abonentem będącym Konsumentem poza lokalem przedsiębiorstwa E&W lub na odległość).

§26

- 1) Urządzenie jest zabezpieczone przed otwarciem przy pomocy plomby. Uszkodzenie bądź zerwanie plomby zabezpieczającej Urządzenie powoduje obciążenie Abonenta kosztami ewentualnej naprawy lub wymiany Urządzenia.
- 2) E&W nie ponosi odpowiedzialności z tytułu uszkodzenia Urządzenia i związanej z tym niemożności korzystania przez Abonenta z Usług telekomunikacyjnych, jeśli niemożność ta spowodowana jest niewłaściwą eksploatacją Urządzenia przez Abonenta.
- 3) Za uszkodzenia Urządzenia spowodowane wadami ukrytymi odpowiedzialność ponosi E&W; E&W ponosi w takim przypadku także koszty naprawy lub wymiany Urządzenia.
- 4) Abonent zobowiązany jest zgłosić do E&W każdą usterkę Urządzenia. Na żądanie E&W Abonent zobowiązany jest dostarczyć uszkodzone Urządzenie do siedziby E&W.
- 5) Kwalifikacji przyczyny uszkodzenia Urządzenia dokonują E&W lub wskazany przez niego podmiot, któremu E&W przekazał Urządzenie, celem usunięcia uszkodzenia.
- 6) W przypadku zwrotu uszkodzonego lub zużytego w stopniu nieodpowiadającym prawidłowej eksploatacji Urządzenia, Abonent zobowiązany będzie do zapłaty kosztów naprawy. W przypadku utraty jakiegokolwiek z elementów Urządzenia Abonent zobowiązuje się ponieść koszty określone w Cenniku.

DZIAŁ IIIa. Jakość i zakres świadczonych usług

§26a

- 1) Aktualne dane dotyczące jakości świadczonych Usług, w tym dane dotyczące minimalnych oferowanych poziomów jakości Usług publikuje się na Stronie internetowej Dostawcy. Czas wstępnego przyłączenia określa się w Umowie.
- 2) Usługa głosowa zapewnia możliwość połączenia z numerami alarmowymi bez żadnych ograniczeń. Miejscem lokalizacji Urządzenia, wskazanym w przypadku skierowania zapytania przez odpowiednie służby zostanie wskazane miejsce zakończenia sieci.
- 3) Dane o lokalizacji urządzenia końcowego, z którego wykonywane jest połączenie, gromadzone są przez Dostawcę usług za zgodą Abonenta lub bez zgody Abonenta w zakresie wynikającym z przepisów obowiązującego prawa.
- 4) W przypadku Umowy dotyczącej świadczenia usług głosowych, Dane Abonenta, który wyraził zgodę na przetwarzanie danych osobowych w celu umieszczenia w biurze numerów prowadzonym przez E&W oraz innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych w tym Ogólnopolskiego Biura Numerów prowadzonego przez Telekomunikację Polską S.A., są udostępniane innym przedsiębiorcom telekomunikacyjnym prowadzącym spisy abonentów lub świadczącym usługę informacji o numerach telefonicznych, w tym usługę ogólnokrajowego spisu abonentów oraz usługę informacji o numerach obejmującej wszystkich abonentów publicznie dostępnych usług telefonicznych na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, w zakresie niezbędnym do zrealizowania powyższego celu. Do sporządzania spisu abonentów i związanej z tym udostępniania danych stosuje się odpowiednio przepisy art. 161 i art. 169 Prawa Telekomunikacyjnego.
- 5) Dostawca usług, w celu pomiaru i organizacji ruchu w sieci, aby zapobiec osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza, stosuje pasywne mechanizmy gromadzenia oraz analizy danych parametrach jakościowych i wykorzystaniu sieci telekomunikacyjnej. Stosowane są również procedury zapewniania jakości świadczonych Usług oparte w szczególności o kolejkowanie, priorytetyzacja, kontrolowane porzucanie pakietów, rezerwację, czasową alokację transmisji, przelewy ruchu i unikanie przeciążeń, mające na celu utrzymanie optymalnej pojemności łącza. Określone w zdaniach poprzedzających procedury Dostawca usług wprowadza w celu utrzymania podwyższania parametrów jakości świadczonych Usług.
- 6) E&W przekazuje Abonentowi informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych za pośrednictwem swojej Strony internetowej.
- 7) E&W przekazuje Abonentowi informację o rekomendowanych przez E&W sposobach zabezpieczenia przez Abonenta telekomunikacyjnego urządzenia końcowego za pośrednictwem swojej Strony internetowej.
- 8) E&W z zachowaniem należytej staranności, w zakresie uzasadnionym względami technicznymi lub ekonomicznymi, przy zabezpieczeniu urządzeń telekomunikacyjnych, sieci telekomunikacyjnych oraz zbiorów danych przed ujawnieniem tajemnicy telekomunikacyjnej, podejmuje proporcjonalne i uzasadnione środki mające na celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności sieci, Usług oraz przekazu komunikatów związanych ze świadczonymi Usługami, w tym: eliminacja przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu sieci lub Usług oraz przerwanie, zawieszenie lub ograniczenie świadczenia Usługi na zakończeniu sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu sieci lub Usług. W przypadku podjęcia środków, o których mowa w zdaniu poprzedzającym, E&W nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług w zakresie wynikającym z podjętych środków, chyba że Prezes UKE w drodze decyzji zakazał stosowania środków, o których mowa w ust. 1.
- 9) Poza działaniami, jakie E&W jest uprawniony podejmować w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci i Usług, oraz przypadkami określonymi w § 42 ust. 2 Regulaminu, ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z poszczególnych Usług i aplikacji mogą wynikać z odnoszących się do tych Usług lub aplikacji postanowień Regulaminu lub Umowy. Ograniczenia w dostępie do usług związane z zasięgiem sieci E&W, Dostawca usług publikuje na swojej Stronie internetowej.

DZIAŁ IV. Obowiązki E&W

§27

E&W zobowiązany jest do:

- 1) dostarczania Abonentowi sygnału telekomunikacyjnego pozwalającego na prawidłowe korzystanie z Usługi telekomunikacyjnej w zakresie określonym w Umowie,
- 2) świadczenia ww. sygnału o jakości, zgodnej z obowiązującymi Polskimi Normami i zaleceniami Urzędu Komunikacji Elektronicznej,
- 3) przeprowadzania obsługi serwisowej, polegającej na bieżącym nadzorze oraz konserwacji Sieci telekomunikacyjnej i Urządzeń, ich bezpłatnej naprawie lub wymianie w przypadku wystąpienia wad, o ile wada jest następnym przyczyną tkwiącą w Urządzeniu, a także usuwania Usterek i Awarii na zasadach niżej opisanych. Zakres obsługi serwisowej wskazany powyżej może być uzupełniony o odpłatną pomoc techniczną, świadczoną przez E&W zależnie od możliwości technicznych. Abonent uprawniony jest do kontaktowania się ze służbami serwisowymi telefonicznie pod numerem 61 668 99 99, pisemnie na adres siedziby E&W, osobiście w Biurze Obsługi Abonentów oraz za pośrednictwem poczty elektronicznej pod adresem: tvk@eaw.com.pl. E&W informuje, że ewentualne usługi posprzedażne, nie objęte Abonamentem, wraz należną za nie opłatą, wskazane zostały w Cenniku. Na usługi gwarancyjne składają się usługi podstawowej obsługi serwisowej, o której mowa powyżej.
- 4) dostarczenia Abonentowi niezbędnych rzeczy (w szczególności Urządzeń) bez wad.

DZIAŁ V. Obowiązki Abonenta

§28

Abonent zobowiązany jest do:

- 1) rzetelnego przestrzegania postanowień niniejszego Regulaminu, Umowy oraz w przypadku zawarcia Umowy na warunkach promocyjnych, także postanowień obowiązujących w chwili zawarcia Umowy Regulaminu Promocji,
- 2) uiszczenia Opłaty przyłączeniowej w związku z montażem Urządzeń lub podłączeniem do Sieci telekomunikacyjnej, w wysokości i na zasadach określonych w aktualnie obowiązującym Cenniku,
- 3) terminowego i bez uprzedniego wezwania, opłacania należności wynikających z Umowy i aktualnie obowiązującego Cennika, w terminie wskazanym w Cenniku lub na fakturze,
- 4) pokrycia wszelkich kosztów związanych z naprawą Urządzeń uszkodzonych przez Abonenta wskutek nieprawidłowego użytkowania, a w razie ich zniszczenia, utraty lub kradzieży do zapłaty ich równowartości odtworzeniowej,
- 5) pisemnego powiadomienia E&W o każdej zmianie adresu Abonenta lub innych danych identyfikujących

go, zawartych w formularzu Umowy, w terminie niezwłocznie, nie później niż do końca miesiąca, w którym zmiany te zaistniały.

DZIAŁ VI. Zasady uiszczenia opłat abonentowych

§29

- 1) Opłaty abonentowe płatne są gotówką w kasie E&W lub bezgotówkowo przelewem na rachunek bankowy E&W w terminie do 15-go dnia każdego miesiąca za miesiąc bieżący, w wysokości wskazanej w aktualnie obowiązującym Cenniku.
- 2) Okresem rozliczeniowym jest miesiąc kalendarzowy.
- 3) Najpóźniej w chwili wyrażenia przez Konsumenta woli związanej się Umową E&W ma obowiązek uzyskać wyraźną zgodę Konsumenta na każdą dodatkową płatność wykraczającą poza uzgodnione wynagrodzenie za główne obowiązki umowne E&W. Jeżeli E&W nie otrzymał wyraźnej zgody Konsumenta, lecz założył jej istnienie przez zastosowanie domyślnych opcji, które Konsument musi odrzucić z celu uniknięcia dodatkowej płatności, Konsument ma prawo do zwrotu uiszczonych płatności dodatkowej.
- 4) Wygaśnięcie Umowy nie zwalnia Abonenta od obowiązku uiszczenia należności za wykonane na jego rzecz Usługi, z zastrzeżeniem postanowień dotyczących uprawnienia do odstąpienia od Umowy przez Konsumenta wskazanych, o których mowa w § 2 ust. 4-6 oraz w pouczeniu stanowiącym załącznik nr 4 do Umowy.

§30

- 1) W przypadku opóźnienia w zaplacie Abonamentu za dany miesiąc o ponad 20 dni E&W wzywa Abonenta do zapłaty określając dodatkowo termin zapłaty. Bezskuteczny upływ dodatkowego terminu uprawniać będzie E&W do wstrzymania się ze świadczeniem usług do czasu uregulowania należności.
- 2) Ponowne rozpoczęcie świadczenia usług nastąpi niezwłocznie po uregulowaniu przez Abonenta zaległych opłat.

§31

E&W przysługuje prawo naliczania odsetek ustawowych w przypadku opóźnienia w zaplacie Abonamentu.

§32

(uchylony)

§33

Opłaty pobierane przez E&W nie obejmują opłat za posiadanie i używanie odbiornika telewizyjnego lub radiowego, które płatne są na podstawie odrębnych przepisów prawa.

§34

W przypadku złożenia przez Abonenta wniosku o zmianę miejsca świadczenia Usług telekomunikacyjnych, Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty za zmianę miejsca świadczenia Usług telekomunikacyjnych w wysokości określonej w Cenniku. Zmiana miejsca świadczenia Usługi telekomunikacyjnej nie jest możliwa, jeżeli nowy lokal Abonenta znajduje się poza obszarem działania E&W lub nie istnieją w lokalu warunki techniczne niezbędne do świadczenia Usług telekomunikacyjnych.

DZIAŁ VII. Zawieszenie świadczenia usług

§35

- 1) Na pisemny wniosek Abonenta, złożony do 20 (dwudziestego) dnia miesiąca, E&W może wyrazić zgodę na zawieszenie świadczenia Usług telekomunikacyjnych, począwszy od pierwszego dnia miesiąca następującego po zgłoszeniu wniosku.
- 2) Powyższe zawieszenie następuje na czas określony, wskazany przez Abonenta wyrażony w miesiącach kalendarzowych, nie krótszy niż 1 (jeden) miesiąc kalendarzowy.
- 3) W przypadku, gdy wniosek Abonenta dotyczy zawieszenia świadczenia usługi na okres dłuższy niż 1 (jeden) miesiąc, Abonent zobowiązany jest do zwrotu Urządzenia najpóźniej w 7 (siedem) dni po dacie, od której ma rozpocząć się zawieszenie wykonywania usługi, przy czym zwrot Urządzenia polegać będzie na dostarczeniu przez Abonenta na koszt własny Urządzenia do siedziby E&W.
- 4) W okresie zawieszenia usługi opłaty abonentowej nie pobiera się.
- 5) W przypadku zawieszenia świadczenia Usług telekomunikacyjnych na wniosek Abonenta, Umowa wygasa, jeżeli Abonent nie złoży wniosku o ponowną aktywację Usługi telekomunikacyjnej w terminie 12 miesięcy od dnia zawieszenia ich świadczenia.

DZIAŁ VIII. Zmiany Cenników i Regulaminu

§36

- 1) Z zastrzeżeniem przypadków wynikających z przepisów prawa, E&W doręcza Abonentowi na piśmie oraz podaje do publicznej wiadomości treść każdej zmiany w Cenniku, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie, przy czym 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, oraz informuje Abonenta o prawie wypowiedzenia Umowy abonenckiej w przypadku braku akceptacji zmiany w Cenniku.
- 2) Abonent, nie później niż do dnia wejścia w życie zmian w Cenniku wskazanych w powiadomieniu, o którym mowa w ust. 1. powyżej, może doręczyć E&W pisemne oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy z powodu braku akceptacji zmian w Cenniku. Brak pisemnego oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację zmian w Cenniku. W przypadku złożenia przez Abonenta oświadczenia o braku akceptacji zmian, o których mowa w ust. 1, Umowa ulega rozwiązaniu z dniem otrzymania pisma przez E&W lub z dniem późniejszym, wskazanym przez Abonenta w oświadczeniu, nie później jednak niż z dniem wejścia w życie zmian.
- 3) W przypadku, o którym mowa w ust. 1. powyżej, Abonent powinien zostać poinformowany także o tym, że w razie skorzystania przez Abonenta z prawa wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji podwyższenia cen, E&W nie przysługuje zwrot wartości przyznanej Abonentowi ulgi, o której mowa w art. 57 ust. 6 Prawa telekomunikacyjnego.
- 4) Przepisu ust. 3 nie stosuje się, jeżeli zmiana Cennika, o której mowa w ust. 1. wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa.
- 5) W przypadku, gdy proponowana zmiana w Cenniku wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen Usług, dodanie nowej usługi lub wynika z decyzji Prezesa UKE, E&W 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. Jednocześnie Abonent zostaje poinformowany o prawie wypowiedzenia Umowy abonenckiej w przypadku braku akceptacji tych zmian, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia tych zmian w życie. W takim przypadku nie stosuje się postanowień ust. 1 oraz ust. 3-4 niniejszego paragrafu.

§37

- 1) Z zastrzeżeniem przypadków wynikających z przepisów prawa E&W doręcza Abonentowi na piśmie oraz podaje do publicznej wiadomości treść każdej proponowanej zmiany Regulaminu z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie, przy czym 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 - informując jednocześnie Abonenta o prawie wypowiedzenia Umowy abonenckiej w przypadku braku akceptacji tych zmian.
- 2) Abonent nie później niż do dnia wejścia w życie zmian Regulaminu, o których mowa w ust. 1. powyżej, ma prawo doręczyć E&W pisemne oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy z powodu braku akceptacji zmian. Oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy z powodu braku akceptacji zmian wymaga zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności. Brak pisemnego oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację zmian.
- 3) W razie skorzystania z prawa wypowiedzenia Umowy, o którym mowa w ust. 2, z powodu braku akceptacji zmiany warunków Umowy określonych w Regulaminie, E&W nie przysługuje zwrot wartości przyznanej Abonentowi ulgi. W przypadku złożenia przez Abonenta oświadczenia o braku akceptacji zmian, o których mowa w ust. 1, Umowa ulega rozwiązaniu z dniem otrzymania pisma przez E&W lub z dniem późniejszym, wskazanym przez Abonenta w oświadczeniu, nie później jednak niż z dniem wejścia w życie zmian.
- 4) Postanowienia ust. 3. zdanie pierwsze nie stosuje się, jeżeli konieczność wprowadzenia zmian, o których mowa w ust. 1, wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa albo z usunięcia niedozwolonych postanowień umownych lub decyzji Prezesa UKE określającej minimalne wymogi jakości usług.
- 5) W przypadku, gdy proponowana zmiana warunków Umowy określonych w Regulaminie wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen Usług, dodanie nowej Usługi lub wynika z decyzji Prezesa UKE, E&W 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. Jednocześnie Abonent powinien zostać poinformowany o prawie wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia tych zmian w życie. W takim przypadku do wypowiedzenia Umowy abonenckiej nie stosuje się ust. 1, ust. 3 zd. 1 oraz ust. 4 niniejszego paragrafu.

O zmianie Oferty Programowej lub zmianie pasm nadawania sygnału telekomunikacyjnego Dostawca Usług będzie informował pisemnie na kanale planszowego programu informacyjnego E&W oraz na Stronie internetowej.

Zmiana cen Opłaty abonamentowej nie wymaga podpisania nowej Umowy.

Dział Villa. Zmiana zakresu świadczonych Usług oraz zamawianie pakietów taryfowych i dodatkowych opcji usługi

1. W czasie trwania Umowy Abonent, który nie zalega z opłatami wobec Dostawcy usług, może wystąpić o zmianę Usług świadczonych Abonentowi pisemnym wnioskiem lub w inny sposób dopuszczony przez Dostawcę usług np. zmianę pakietu taryfowego, zamówienie dodatkowe pakietu lub dodatkowych opcji usługi. Zmiana stanowi podstawę naliczenia odpowiednich opłat, zgodnie z postanowieniami Cennika.

2. Wniosek, o którym mowa w ust. 1 powinien być złożony do ostatniego dnia miesiąca kalendarzowego i zostanie zrealizowany od początku kolejnego miesiąca kalendarzowego. Jeżeli wystąpienie o zmianę świadczonych usług następuje w inny sposób niż poprzez złożenie pisemnego wniosku, Dostawca usług może określić inny termin składania lub realizacji wniosku.

3. Wniosek, o którym mowa zostanie uwzględniony w przypadku istnienia technicznych możliwości świadczenia nowego zakresu Usługi telekomunikacyjnej.

4. Jeżeli zmiana zakresu świadczonych Usług telekomunikacyjnych na rzecz Abonenta wiązać się będzie z koniecznością zaprzestania używania Urządzenia, Abonent zobowiązany jest do zwrotu Urządzenia na zasadach określonych w dziale IX i X Regulaminu.

5. Dostawca może umożliwić Abonentowi zmianę zakresu świadczonych Usług za pomocą środków porozumiewania się na odległość, w tym w szczególności za pośrednictwem poczty e-mail lub Serwisu internetowego Dostawcy. Możliwość opisana w zdaniu pierwszym dotyczy zamówienia oraz rezygnacji z Usług dodatkowych oraz zmiany pakietu, w którym świadczone są Usługi.

6. W przypadku opisanym w ust. 5, Dostawca przechowa oświadczenie Abonenta złożone w powyższy sposób do końca obowiązywania Umowy na zmienionych warunkach i będzie udostępniać jego treść Abonentowi na jego żądanie, zgłoszone w szczególności w trakcie postępowania reklamacyjnego. Jednocześnie Dostawca usług obowiązany jest do potwierdzenia abonentowi faktu złożenia oświadczenia o zmianie warunków umowy oraz jego zakresu i terminu wprowadzenia zmian w terminie ustalonym z abonentem, ale nie później niż w ciągu jednego miesiąca od dnia zlecenia zmiany. Abonentowi przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków umowy, bez podania przyczyn, poprzez złożenie oświadczenia w formie pisemnej w terminie 10 dni od dnia otrzymania potwierdzenia. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Potwierdzenie Dostawca dostarcza pisemnie na wskazany przez Abonenta w tym celu adres lub za zgodą Abonenta za pomocą trwałego nośnika. Warunki odstąpienia od dokonanej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa Dostawcy zmiany warunków Umowy w odniesieniu do Konsumentów opisano w ust. 8.

7. Abonentowi nie przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków Umowy, o którym mowa w ust. 5, jeżeli Dostawca, 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. Szczegółowe warunki odstąpienia od dokonanej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa Dostawcy zmiany warunków Umowy w odniesieniu do Konsumentów określa ust. 8.

8. Konsument jest uprawniony do odstąpienia od zmiany warunków Umowy dokonanej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa Dostawcy na szczególnych zasadach - określonych odpowiednio w § 2 ust. 4-7 Regulaminu oraz w pouczeniu o odstąpieniu stanowiącym załącznik nr 4 do Umowy, przy czym każdorazowo przed dokonaniem zmiany Dostawca ponownie pouczy Konsumenta o przysługującym mu uprawnieniu w tym zakresie.

§41 DZIAŁ IX. Rozwiązanie Umowy

1) Abonent i E&W uprawnieni są do rozwiązania Umowy w każdym czasie z zachowaniem minimum 30 - dniowego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego.

2) Oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy winno być złożone pod rygorem nieważności na piśmie. Do dnia rozwiązania Umowy Abonent zobowiązany jest uiścić ewentualne zaległości w płatnościach oraz zwrócić Urządzenia należące do E&W.

E&W jest uprawniony do rozwiązania Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia, gdy Abonent, pomimo uprzedniego pisemnego wezwania do zaprzestania naruszeń w terminie nie krótszym niż 7 dni:

- 1) dopuszcza się, mimo wezwania, zwłoki w zapłacie za Usługi telekomunikacyjne za dwa okresy rozliczeniowe,
- 2) używa Urządzeń w sposób niezgodny z niniejszym Regulaminem, bądź używa ich w sposób sprzeczny z ich przeznaczeniem, a w szczególności dokonuje ich przeróbek lub nieuprawnionych podłączeń, względnie udostępnia Urządzenia osobom trzecim mimo uprzedzenia ze strony E&W o konieczności zainicjowania takiego postępowania,
- 3) narusza Regulamin w zakresie określonym w § 24 Regulaminu.

W dniu rozwiązania Umowy następuje odłączenie sygnału telekomunikacyjnego u Abonenta.

W przypadku rozwiązania Umowy ze względu na zaległości Abonenta, ponowne rozpoczęcie świadczenia usług następuje po uregulowaniu zaległych opłat wraz z ustawowymi odsetkami za okres opóźnienia.

Z chwilą rozwiązania bądź wygaśnięcia Umowy, Abonent zobowiązany jest do zwrotu Urządzenia w terminie 7 (siedmiu) dni, przy czym zwrot Urządzenia polegać będzie na dostarczeniu go przez Abonenta na koszt własny do siedziby E&W, z zastrzeżeniem szczególnych postanowień dotyczących przypadku odstąpienia od Umowy zawartych w pouczeniu stanowiącym załącznik nr 4 do Umowy (dotyczy Umów zawartych z Konsumentem poza lokalem przedsiębiorstwa E&W lub na odległość).

§46 DZIAŁ X. Odpowiedzialność Abonenta

1) W przypadku opóźnienia się przez Abonenta ze zwrotem Urządzenia, jest on zobowiązany do zapłacenia E&W kary umownej w wysokości określonej w Cenniku. W przypadku opóźnienia się przez E&W z przekazaniem Abonentowi Urządzenia w ciągu 14 dni od dnia podpisania Umowy, E&W jest zobowiązana do zapłaty Abonentowi kary umownej za każdy dzień opóźnienia w wysokości równej karze, jaką Abonent zobowiązany jest zapłacić E&W za dzień opóźnienia w zwrocie Urządzenia, określonej w Cenniku.

2) W przypadku podłączania do Gniazda abonenckiego większej liczby Terminali abonenckich niż wskazana w Umowie, Abonent zobowiązany jest do zapłacenia E&W kary umownej w wysokości określonej w Cenniku.

3) W przypadku udostępniania łącza osobom trzecim, Abonent zobowiązany jest do zapłacenia E&W kary umownej w wysokości określonej w Cenniku.

4) W każdym przypadku E&W i Abonent może żądać odszkodowania przenoszącego wysokość kary umownej.

§47 DZIAŁ XI. Odpowiedzialność E&W

1) E&W ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi telekomunikacyjnej, w tym za nieosiągnięcie określonego w Umowie lub Regulaminie poziomu jakości świadczonych na rzecz Abonenta usług, powstałe z przyczyn leżących po stronie E&W, chyba że nastąpiło to wskutek siły wyższej lub z przyczyn leżących po stronie Abonenta.

2) E&W nie ponosi odpowiedzialności za zakłócenia sygnału telekomunikacyjnego, wynikające z działania siły wyższej.

3) E&W nie ponosi odpowiedzialności za niedostosowanie lub wady sprzętu używanego przez Abonenta do odbioru sygnału telekomunikacyjnego.

4) E&W nie ponosi odpowiedzialności za zabezpieczenie danych w Terminalu abonenckim przed ingerencją osób trzecich, w tym w szczególności pod kątem zabezpieczenia antywirusowego.

5) E&W nie ponosi odpowiedzialności za naruszenie jakichkolwiek plików, dokumentów, oprogramowania lub danych, zawartych w Terminalu abonenckim, do których mogło dojść w trakcie konfiguracji i podłączania Terminalu abonenckiego do Multisieci, chyba że naruszenie wynikało z winy E&W.

6) E&W nie ponosi odpowiedzialności za treść i zawartość danych transmitowanych poprzez Multisiec i sieć Internet, jak również za straty wynikłe z zastosowania lub niemożności zastosowania informacji lub oprogramowania z sieci Internet, chyba że sam jest inicjatorem przekazu danych, wybiera odbiorcę, wybiera lub modyfikuje dane zawarte w przekazie.

§48 DZIAŁ XII. Szczegółowe warunki oraz tryb reklamacji

1) Abonentowi przysługuje reklamacja usługi telekomunikacyjnej w zakresie niedotrzymania terminu rozpoczęcia świadczenia usług, niewykonania lub nienależytego wykonania usługi, nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej.

2) Reklamację oraz inne zastrzeżenia odnośnie świadczonych Usług telekomunikacyjnych należy zgłaszać do Biura Obsługi Abonenta, pisemnie na adres siedziby E&W telefonicznie pod numerem 61 668 99 99 lub ustnie przedstawicielowi E&W, do protokołu.

3) Reklamacja powinna zawierać: imię i nazwisko albo nazwę oraz dokładny adres zamieszkania albo siedziby Abonenta; określenie przedmiotu reklamacji; uzasadnienie reklamacji; datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi telekomunikacyjnej w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania terminu rozpoczęcia świadczenia usług, wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności - w przypadku gdy reklamującą żąda ich wypłaty, numer rachunku bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności, podpis reklamującego w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

4) Jeżeli reklamacja nie zawiera informacji, o których mowa w punkcie poprzedzającym upoważniony pracownik E&W wzywa Abonenta do jej uzupełnienia z terminie 7 dni pod rygorem pozostawienia reklamacji bez rozpoznania.

5) Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usług telekomunikacyjnych lub od dnia, w którym Usługa telekomunikacyjna została nienależyście wykonana lub miała być wykonana lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usług telekomunikacyjnych.

6) E&W potwierdza przyjęcie reklamacji na piśmie niezwłocznie, gdy reklamacja składana jest osobiście lub w terminie 14 dni, wskazując nadany numer reklamacji oraz nazwę, adres i numer telefonu podmiotów rozpatrujących reklamację, chyba, że reklamacja zostanie rozpoznana w tym terminie.

7) E&W w terminie 30 dni rozpoznaje reklamację i udziela Abonentowi pisemnej odpowiedzi, którą przesyła listem poleconym na adres Abonenta. W razie nieuwzględnienia reklamacji, odpowiedź wymaga uzasadnienia. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że została uwzględniona. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu przez E&W odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji.

8) Po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego Abonent może skierować sprawę na drogę postępowania sądowego. Jeżeli reklamującym jest osoba fizyczna, która zawarła Umowę w celu niezwiązanym bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową (konsument), ma ona prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu mediacyjnym lub przed sądem polubownym, o których mowa w art. 109 i 110 Ustawy Prawo Telekomunikacyjne (Dz. U. 2004 Nr 171 poz. 1800 ze zm.).

9) Drogę postępowania reklamacyjnego w przypadku, o którym mowa w ust. 8, uważa się za wyczerpaną, jeżeli reklamacja nie została uwzględniona lub E&W nie zapłacił dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja usługi telekomunikacyjnej została uwzględniona.

§49 DZIAŁ XIII. Zasady usuwania Awarii i Usterek

1) Usunięcie Usterki sygnału telekomunikacyjnego winno nastąpić w możliwie najkrótszym terminie i według kolejności zgłoszenia. O ile Usterka nie jest możliwa do usunięcia w ciągu 48 godzin od jej zgłoszenia, Dostawca Usług powiadomi Abonenta o przewidywanym terminie jej usunięcia.

2) Usunięcie Awarii powinno nastąpić nie później niż w ciągu 48 godzin od momentu zgłoszenia. O ile Awaria nie jest możliwa do usunięcia w ciągu 24 godzin od jej zgłoszenia, Dostawca Usług powiadomi Abonenta o przewidywanym terminie jej usunięcia.

3) E&W nie odpowiada za Usterki i Awarie, wynikające ze złoju stanu technicznego urządzeń RTV (odbiornik telewizyjny, radiowoju, komputer lub inne), używanych przez Abonenta lub braku sygnału telekomunikacyjnego, będącego następstwem ingerencji Abonenta lub osób niepowołanych w Sieć telekomunikacyjną lub Urządzenia. E&W nie jest zobowiązany do regulacji lub napraw tych urządzeń.

4) Abonent jest zobowiązany do udostępnienia Przedstawicielom Urzędzeń zainstalowanych w jego lokalu w celu okresowego przeglądu, pomiarów i usuwania Usterek oraz Awarii, w godzinach od 8.00 do 21.00. Podczas dokonywania ww. czynności w lokalu jego obecny Abonent lub jego Pełnomocnik.

1) Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi wywołanej Awarią lub Usterką, w tym w sytuacji, kiedy nie został osiągnięty określony w Umowie poziom jakości świadczonych Usług, Abonentowi przysługuje względem E&W prawo do żądania odszkodowania w formie kary umownej w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi. W przypadku szkody przewyższającej wysokość zastrzeżonej kary umownej, Abonentowi przysługuje prawo dochodzenia odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych.

2) Niezależnie od kary umownej, Abonentowi przysługuje obliczony proporcjonalnie upust w opłacie abonamentowej za czas przerwy w świadczeniu Usługi lub pogorszeniu jej jakości.

3) Do okresu, za który obniża się Abonament oraz za który przysługuje Abonentowi prawo żądania kary umownej, nie wlicza się czasu, w którym usunięcie Awarii nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta.

4) Postanowienia ust. 1-3 niniejszego paragrafu mają zastosowanie także w razie nieosiągnięcia określonego w Umowie lub Regulaminie poziomu jakości świadczonych Usług.

1) Obniżenie Abonamentu oraz wypłata kary umownej, o której mowa w § 50 następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta w trybie oraz w terminie określonym w Dziale XII Regulaminu.

2) Kara umowna może być wypłacona Abonentowi w kasie E&W, na rachunek bankowy lub na pisemny wniosek Abonenta zostać zaliczona na poczet przyszłych należności Abonenta z tytułu świadczenia Usług telekomunikacyjnych przez E&W.

3) E&W zapewni Abonentowi pomoc techniczną przy pierwszym montażu Urządzenia, skonfigurowaniu Terminala abonenckiego (komputer jest konfigurowany bezpłatnie, natomiast za skonfigurowanie pozostałych urządzeń pobierana jest opłata zgodnie z Cennikiem), sprawdzeniu funkcjonowania w nim zainstalowanej, odpowiedniej karty sieciowej lub routera, bądź poinformowaniu Abonenta o konieczności zainstalowania takiej karty lub routera.

4) E&W zapewni Abonentowi odpłatną pomoc techniczną, w miarę możliwości technicznych, w zakresie pozostałych usług związanych z korzystaniem z Multisieci.

§52 DZIAŁ XIV Dane osobowe

E&W z chwilą zawarcia Umowy jest uprawniony do przetwarzania następujących danych osobowych Abonenta, będącą osobą fizyczną:

- 1) nazwiska i imion oraz imion rodziców,
- 2) miejsca i daty urodzenia,
- 3) adresu miejsca zamieszkania i adresu korespondencyjnego, jeżeli jest on inny niż adres miejsca zamieszkania,
- 4) numeru ewidencyjnego PESEL,
- 5) nazwy, serii, numeru dokumentów potwierdzających tożsamość, w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej - numeru paszportu lub karty pobytu,
- 6) innych, zawartych w dokumentach, potwierdzających możliwość wykonania usługi na rzecz Abonenta.

1) Oprócz danych, o których mowa w § 52, E&W może, za zgodą Abonenta będącego osobą fizyczną, przetwarzać inne dane tego użytkownika w związku ze świadczoną usługą, w szczególności numer konta bankowego lub karty płatniczej, a także adres poczty elektronicznej oraz numery telefonów kontaktowych.

2) Ww. dane osobowe przetwarzane są przez E&W wyłącznie w celu wykonywania Umowy oraz dochodzenia roszczeń z jej tytułu.

3) Abonent ma prawo wglądu w dane osobowe, przetwarzane przez E&W oraz ich poprawiania.

4) Miejscem wykonania Umowy jest wskazany w jej treści adres Abonenta.

§54 DZIAŁ XV. Postanowienia końcowe

1. Aktualna treść Regulaminu, regulaminów promocji i Cenników stanowi załącznik do Umowy oraz dostępna jest również w Biurze Obsługi Abonenta oraz na Stronie internetowej Dostawcy usług. Cennik i Regulamin będzie ponadto dostarczany Abonentowi nieodpłatnie na każde jego żądanie w formie pisemnej lub elektronicznej.

2. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego, ustawy Prawo telekomunikacyjne oraz inne właściwe przepisy.

Regulamin wchodzi w życie z dniem 30.09.2016 r.

CENNIK

CENNIK PROGRAMÓW TELEWIZJI CYFROWEJ	CENA W ZŁ.
Abonament - pakiet START	55,00
Abonament - pakiet START XL	77,00
Abonament - pakiet START BOX	94,00
Abonament - pakiet ULTIMA	155,00
Abonament - pakiet RODZINNY	18,00
Abonament - pakiet SPORT	15,00
Abonament - pakiet SPORT HD	16,00
Abonament - pakiet SPORT MAX	27,00
Abonament - pakiet ŚWIAT	9,00
Abonament - pakiet DLA DZIECI	9,00
Abonament - pakiet SEANS	14,00
Abonament - pakiet TV Republika	5,00
Abonament - CANAL + PRESTIGE	od 51,00
Abonament - CANAL + SELECT	od 39,00
Abonament - pakiet MEDIANA	21,50
Multiroom	SD 10,00 / HD 20,00
Dzierżawa STB HDD na czas określony	15,00
Dzierżawa STB HDD na czas nieokreślony	20,00

CENNIK PROGRAMÓW TELEWIZJI ANALOGOWEJ	CENA W ZŁ.
Abonament - pakiet POŚREDNI	16,50
Abonament - pakiet PEŁEN	48,50

CENNIK USŁUG MULTIMEDIALNYCH obowiązuje od 01.09.2012 r.	NAZWA	CENA W ZŁ.
Szybkość do 2 Mb/s / 256 kbps oraz 50 Mb/s na pocztę elektroniczną, e-mail;	GRANIT	30,00
Szybkość do 2 Mb/s / 256 kbps oraz 50 Mb/s na pocztę elektroniczną, e-mail;	GRANIT DUOPAK*	23,50
Szybkość do 15 Mb/s / 2 Mb/s oraz 50 Mb/s na pocztę elektroniczną, e-mail;	TURKUS	44,00
Szybkość do 15 Mb/s / 2 Mb/s oraz 50 Mb/s na pocztę elektroniczną, e-mail;	TURKUS DUOPAK*	20,00
Szybkość do 60 Mb/s / 10 Mb/s oraz 50 Mb/s na pocztę elektroniczną, e-mail;	CARBON	60,00
Szybkość do 60 Mb/s / 10 Mb/s oraz 50 Mb/s na pocztę elektroniczną, e-mail;	CARBON DUOPAK*	44,00
Szybkość do 250 Mb/s / 25 Mb/s oraz 50 Mb/s na pocztę elektroniczną, e-mail;	FORTE**	90,00
Szybkość do 250 Mb/s / 25 Mb/s oraz 50 Mb/s na pocztę elektroniczną, e-mail;	FORTE** DUOPAK*	60,00
Modem WiFi	-----	8,00
Użytkowanie dodatkowego komputera (bez wykorzystania stacji routera)	-----	5,00
*Oferta promocyjna w przypadku łączenia dostępu do Internetu z ofertą telewizji cyfrowej. **Oferta jest dostępna, gdy istnieją warunki techniczne.		

TELEFON	CENA W ZŁ.
Abonament telefoniczny	10,00
Opłaty za rozmowy w sieci	bezpłatnie
Opłaty za rozmowy na numery stacjonarne poza siecią	od 0,09 PLN brutto za minutę.

RODZAJ USŁUGI	CENA W ZŁ.
Opłata przyłączeniowa do sieci TVK, dot. pakietu pośredniego i pełnego, gdy w lokalu istnieje przyłącze	122,00 / promocja „0zł”
Opłata za montaż gniazda i przyłączenie do sieci TVK	244,00 / promocja „0zł”
Opłata za montaż gniazda i przyłączenie do sieci TVK domów jednorodzinnych	wg wyceny
Opłata za zmianę pakietu analogowego na niższy	30,00 / promocja „0zł”
Opłata za zmianę pakietu analogowego na wyższy	10,00 / promocja „0zł”
Opłata za przeniesienie usługi do innego lokalu	30,00 / promocja „0zł”
Zmiana miejsca zainstalowania gniazda w mieszkaniu	60,00
Montaż dodatkowego gniazda bez urządzeń wzmacniających sygnał	60,00
Montaż dodatkowego gniazda z urządzeniami wzmacniającymi sygnał	wg wyceny
Opłata za powiadomienie lub wezwanie listowne	5,00
Opłata za nieuzasadnione wezwanie serwisu	40,00

OPŁATA ZA UTRATĘ LUB CAŁKOWITE USZKODZENIE SPRZĘTU:	CENA W ZŁ.
Modem kablowy / STB SD / STB HD / STB HDD	150,00 / 300,00 / 700,00 / 1900,00
Karta SMART / TECHNICRYPT „CX”	100,00 / 200,00
Płyta ze sterownikami	5,00
Kabel RJ-45	20,00
Kabel USB	20,00
Pilot do terminala	60,00
Kabel antenowy / Kabel HDMI / Kabel KOMPONENT (6 końcówek)	20,00 / 40,00 / 70,00
Złącze SCART	20,00
Kabel zasilający	20,00
Instrukcja obsługi	5,00
Pudełko	5,00

OPŁATY JEDNORAZOWE	CENA W ZŁ.
Przyłączenie usługi Internet w mieszkaniu Abonenta do jednego komputera (gdy Abonent nie korzysta z telewizji kablowej)	122,00 / promocja „0zł”
Przyłączenie usługi Internet w mieszkaniu Abonenta do jednego komputera (w domu jednorodzinym, gdy Abonent nie korzysta z telewizji kablowej)	wg wyceny
Opłata za aktywację usługi cyfrowej	99,00 / promocja „0zł”
Opłata za aktywację usługi cyfrowej HD	250,00 / promocja „0zł”
Opłata za udostępnianie łącza osobom trzecim chyba, że wskutek udostępnienia łącza osobom trzecim wysokość poniesionej przez E&W szkody będzie niższa niż zastrzeżona kara umowna.	1000,00
Zmiana STB na STB HD	150,00 / promocja „0zł”
Opłata za odbiór sprzętu w lokalu Abonenta	40,00
Opłata za zwłokę w zwrocie sprzętu od 8. do ostatniego dnia miesiąca, przy czym nie więcej niż do wartości Urządzenia, wskazanej w Cenniku dla potrzeb w ustalaniu wysokości kary umownej za utratę lub całkowite uszkodzenie Urządzenia.	6,00 / dziennie
Opłata za zwłokę w zwrocie sprzętu powyżej miesiąca	jak za utratę
Strojenie STB w mieszkaniu Abonenta	24,40