

Wyciąg z zapisów Umowy abonenckiej

POSTANOWIENIA WSPÓLNE

§1 [Przedmiot Umowy]

Operator zobowiązuje się, za pośrednictwem sieci telekomunikacyjnej, zwanej dalej w treści Umowy "Siecią", do świadczenia na rzecz Abonenta usług określonych niniejszą Umową, a Abonent zobowiązuje się, w szczególności do terminowego uiszczania opłat.

§2 [Termin oczekiwania na przyłączenie]

1. Termin oczekiwania na przyłączenie do Sieci lub rozpoczęcia świadczenia usług wynosi nie dłużej niż 14 dni od dnia podpisania Umowy.
2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niedotrzymanie terminu przyłączenia lub rozpoczęcia świadczenia usług, w przypadku nieudostępnienia Operatorowi Lokalu na potrzeby wykonania niezbędnych prac.

§3 [Płatność za świadczenie usług telekomunikacyjnych]

1. Począwszy od dnia rozpoczęcia świadczenia usług Abonent zobowiązany jest do ponoszenia miesięcznych opłat zgodnie z Cennikiem lub Regulaminem Promocji.
2. W przypadku rozpoczęcia lub zakończenia świadczenia Usług w trakcie Okresu rozliczeniowego, opłata należna Operatorowi za ten Okres rozliczeniowy zostanie obliczona proporcjonalnie do liczby dni, w których w danym Okresie rozliczeniowym Usługi te były świadczone. Okres rozliczeniowy stanowi miesięczny okres, za który obliczane są należności Abonenta wobec Operatora z tytułu świadczenia Usług, pokrywający się z miesiącem kalendarzowym.
3. Płatność z tytułu realizacji Usług będzie następowała w okresach miesięcznych, w terminie do końca miesiąca kalendarzowego, w którym Usługi były świadczone, na indywidualny rachunek bankowy, wskazany w §27 niniejszej Umowy lub w kasie Operatora.
4. Przy wpłatach na konto Operatora za datę wniesienia opłaty przyjmuje się dzień wpływu należności na wskazany w niniejszej Umowie rachunek bankowy Operatora.
5. Opłaty abonamentowe obejmują opłatę z tytułu dostarczania wybranych przez Abonenta usług, których elementy opisuje Umowa, oraz opłatę za podstawową obsługę serwisową. Podstawowa obsługa serwisowa obejmuje usługi w zakresie usuwania Awarii, jak również możliwość konsultacji z Biurem Obsługi Klienta w sprawach korzystania z Usług.

§4 [Tytuł prawny do lokalu]

1. Abonent oświadcza, że posiada tytuł prawny do lokalu lub zgodę właściciela lokalu uprawniającą go do zawarcia niniejszej Umowy oraz do wypełniania zobowiązań z niej wynikających.
2. O utracie lub zbyciu praw do Lokalu Abonent zobowiązuje się niezwłocznie powiadomić Operatora.
3. Jeżeli Abonent nie posiada tytułu prawnego do lokalu, Operator pobierze od Abonenta kaucję w wysokości określonej w Cenniku. Zwrot kaucji nastąpi na warunkach określonych w Regulaminie.

§5 [Zobowiązania Operatora]

Operator zobowiązuje się do:

1. uruchomienia instalacji dostarczającej sygnał telekomunikacyjny do lokalu Abonenta,
2. świadczenia usług określonych Umową oraz usuwania usterek zgłoszonych przez Abonenta do BOK (Biuro Obsługi Klienta) Operatora nie później niż w ciągu 24 godzin od zgłoszenia. Zobowiązanie to nie dotyczy przerw w świadczeniu usług spowodowanych działaniami siły wyższej, a także przerw pozostających poza kontrolą Operatora oraz usterek w Sprzęcie Odbiorczym Abonenta. Wszelkie ustereki związane z niepoprawnym działaniem usług telewizyjnych powinny być zgłaszane pod nr telefonów **85 878 9500** lub **85 654 0630**. Wszelkie ustereki związane z niepoprawnym działaniem usług telefonicznych lub dostępy do sieci Internet powinny być zgłaszane pod nr telefonu **85 740 6171** lub **85 878 9020**.

§6 [Zobowiązania Abonenta]

Abonent zobowiązuje się do:

1. udostępniania lokalu upoważnionym przedstawicielom Operatora w celu uruchomienia instalacji i Gniazda Abonenckiego oraz prowadzenia prac konserwacyjnych,
2. opłacania obowiązujących opłat abonamentowych oraz innych opłat określonych Cennikiem, o którym mowa w § 20 Umowy.

§7 [Zmiana wysokości opłat; opóźnienie w opłatach]

1. Operator zobowiązuje się powiadomić Abonenta o każdej zmianie wysokości opłat abonamentowych oraz innych opłat określonych Cennikiem, z wyprzedzeniem, co najmniej jednego okresu rozliczeniowego przed wejściem zmiany w życie.
2. W przypadku braku akceptacji zmiany opłat Abonentowi przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy w terminie jednego miesiąca od dnia otrzymania powiadomienia, ze skutkiem rozwiązania Umowy na koniec miesiąca, po którym zaczyna obowiązywać zmiana Cennika usług. W razie skorzystania z prawa wypowiedzenia Operatorowi nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze.
3. W przypadku nie wypowiedzenia Umowy w terminie, o którym mowa w ust. 2, zmieniona wysokość opłat obowiązuje od pierwszego dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym upłynął termin do złożenia oświadczenia o wypowiedzeniu.
4. Jeżeli Abonent zalega z płatnością jakiegokolwiek opłaty przewidzianej Cennikiem Operator zarachuje jego wpłaty w pierwszej kolejności na poczet odsetek, opłat zaległych a następnie na poczet bieżących należności.

ŚWIADCZENIE USŁUGI TELEFONICZNEJ

§8 [Parametry usługi]

Usługa telefoniczna będzie świadczona z następującymi parametrami:

§9 [Zgoda na zamieszczenie danych osobowych]

1. Abonent nie wyraża zgody / wyraża zgodę na zamieszczenie swoich danych w publicznie dostępnym spisie abonentów.
2. Abonent nie wyraża zgody / wyraża zgodę na udostępnianie swoich danych za pośrednictwem służb informacyjnych Operatora, także na rzecz innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych.

§10 [Opłata za usługę]

W zamian za świadczenie na rzecz Abonenta usługi telefonicznej Abonent zobowiązuje się do uiszczania opłaty abonamentowej w kwocie określonej Cennikiem oraz opłat za połączenia telefoniczne i czas ich trwania.

§11 [Wymagania techniczne urządzeń końcowych]

Abonent zobowiązuje się do korzystania z urządzeń końcowych (aparaty telefoniczne, centrale, telefaksy) spełniających wymagania techniczne określone w Prawie Telekomunikacyjnym.

ŚWIADCZENIE USŁUG TELEWIZJI KABLOWEJ

§12 [Zakres usługi]

1. Operator zobowiązuje się do reemisji wybranego przez Abonenta pakietu programów, tj.:

§13 [Opłata za usługę]

W zamian za świadczenie na rzecz Abonenta usług telewizji kablowej Abonent zobowiązuje się do uiszczania opłaty abonamentowej w wysokości określonej Cennikiem za wybrany przez niego pakiet, w terminie do końca każdego miesiąca rozliczeniowego.

ŚWIADCZENIE USŁUG DOSTĘPU DO SIECI INTERNET

§14 [Parametry usługi]

1. Operator zobowiązuje się do świadczenia na rzecz Abonenta Usługi dostępu do sieci Internetu za pośrednictwem Sieci o następujących parametrach:

2. Jeżeli Umowa nie stanowi inaczej, usługa obejmuje przyłączenie jednego terminala sieciowego (komputer, palmtop, router). Na przyłączenie każdego kolejnego urządzenia należy uzyskać zgodę Operatora.

§15 [Opłata za usługę]

W zamian za świadczenie na rzecz Abonenta usługi dostępu do Internetu Abonent zobowiązuje się do uiszczania opłaty abonamentowej w wysokości określonej Cennikiem, w terminie do końca każdego miesiąca rozliczeniowego.

OŚWIADCZENIE O WYBORZE ZAKRESU USŁUG

§16 [Oświadczenie]

Strony oświadczają, że zawierają niniejszą umowę w zakresie:

POSTANOWIENIA WSPÓLNE KOŃCOWE
§17 [Okres zawarcia Umowy; wypowiedzenie]

1. Umowa zostaje zawarta na okres _____.
2. Minimalny okres do skorzystania z warunków promocyjnych stanowi okres, na który zawarta została niniejsza Umowa.
3. Po upływie okresu, o którym mowa w ust. 1 na który została zawarta Umowa, Umowa staje się Umową na czas nieokreślony. Przekształcenie umowy zawartej na czas określony na warunkach promocyjnych w umowę na czas nieokreślony, o ile Regulamin Promocji nie stanowi inaczej, nie powoduje zmian warunków świadczenia Usług.
4. Każda ze stron może rozwiązać Umowę z zachowaniem 30 dniowego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca, w którym upływa okres wypowiedzenia. Wypowiedzenie Umowy wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności.

§18 [Zmiana, uzupełnienie Umowy]

1. Zmiany, uzupełnienia Umowy, w tym rezygnacja z danej usługi objętej Umową, wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności, z zastrzeżeniem ust. 2.
2. Abonent może złożyć Operatorowi oświadczenie dotyczące zmiany Umowy w zakresie: rodzaju świadczonych usług, okresu, na jaki została zawarta Umowa, pakietów (jeżeli na świadczone usługi obowiązują różne pakiety), sposobu składania zamówień na pakiety, dodatkowych opcji usługi, za pomocą następujących środków porozumiewania się na odległość: listem poleconym, telefonicznie, faxem lub za pomocą poczty elektronicznej.
3. Oświadczenie złożone za pomocą środków porozumiewania się na odległość może zostać dokonane, jeżeli Abonent zostanie jednoznacznie zidentyfikowany przez Operatora. Sposób identyfikacji Abonenta szczegółowo określa Regulamin usług Operatora.
4. Operator utrwali oświadczenie Abonenta złożone za pomocą środków porozumiewania się na odległość oraz będzie przechowywał je do końca obowiązywania Umowy na zmienionych warunkach. Abonent ma prawo żądać udostępnienia treści złożonego oświadczenia, szczególnie w trakcie postępowania reklamacyjnego.
5. W przypadku zmiany Umowy za pomocą środków porozumiewania się na odległość, Operator potwierdzi Abonentowi fakt złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy, jego zakres i termin wprowadzenia zmian, za pomocą środków porozumiewania się na odległość, w terminie 14 dni od dnia jego złożenia, natomiast w przypadku braku możliwości dostarczenia potwierdzenia środkami porozumiewania się na odległość, albo na żądanie abonenta potwierdzenie to zostanie dostarczone w formie pisemnej w terminie do 30 dni od momentu złożenia oświadczenia. Abonentowi przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków Umowy, bez podania przyczyn, poprzez złożenie stosownego oświadczenia w formie pisemnej w terminie 10 dni od dnia otrzymania pisemnego potwierdzenia. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Abonentowi nie przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków Umowy, jeśli Operator, za zgodą Abonenta, rozpoczął świadczenie usług zgodnie ze zmienionymi warunkami Umowy.
6. Potwierdzenie wysłane Abonentowi będzie zawierało treść zmiany warunków Umowy dokonanej za pomocą środków porozumiewania się na odległość, informację o złożeniu przez Abonenta oświadczenia o zmianie warunków Umowy oraz jej zakresie i terminie wprowadzenia zmian. Jeżeli Operator nie wyśle Abonentowi, w terminie oznaczonym w ustępie 5, potwierdzenia faktu złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy, termin w którym Abonent może odstąpić od Umowy wynosi trzy miesiące i liczy się od dnia złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy. Jeżeli jednak Abonent po rozpoczęciu biegu tego terminu otrzyma potwierdzenie, termin ulega skróceniu do 10 dni od dnia otrzymania tego potwierdzenia.

§19 [Zamówienia na pakiety i opcje usługi]

1. Abonent po podpisaniu niniejszej umowy może składać zamówienia na pakiety oraz dodatkowe opcje usługi pisemnie w siedzibie Operatora, oraz poprzez następujące środki porozumiewania się na odległość: listem poleconym, telefonicznie, faxem lub za pomocą poczty elektronicznej.
2. Szczegółowe informacje dotyczące składania zamówień na pakiety oraz na dodatkowe opcje usługi dostępne są w siedzibie Operatora, Regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych Operatora oraz na stronie internetowej www.sav.tkb.pl.

§20 [Cennik]

1. Cennik Operator podaje do publicznej wiadomości. Cennik jest również dostarczany nieodpłatnie Abonentowi wraz z Umową Abonencką a także na każde jego żądanie. Informacje o Cenniku świadczonych przez Operatora Usług i kosztów obsługi serwisowej dostępne są w BOK Operatora, pod numerem telefonów **85 878 95 00**, **85 654 0630**, a także na stronie internetowej www.sav.tkb.pl.
2. Cennik stanowi integralną część niniejszej Umowy.

§21 [Monitorowanie jakości świadczonych usług]

Operator zobowiązuje się do monitorowania jakości świadczonych usług, a w przypadku każdego sygnału dotyczącego niewłaściwej opinii o jakości będzie podejmował stosowne interwencje. Aktualne informacje o jakości publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, takie jak:

1. czas usunięcia uszkodzenia – liczony od momentu zgłoszenia przez Abonenta braku możliwości korzystania z usług do chwili przywrócenia możliwości korzystania z nich przez Abonenta, liczony w godzinach, nie obejmuje on przypadków w których uszkodzenie nastąpiło z winy Abonenta, wskutek kłeski żywiołowej lub dotyczy wyłącznie uszkodzenia urządzenia końcowego Abonenta;
2. czas oczekiwania na przyłączenie do publicznej sieci telekomunikacyjnej – liczony od dnia zawarcia umowy do dnia rozpoczęcia świadczenia usług, liczony w dniach włącznie z dniami wolnymi od pracy;

- publikowane są za okresy kwartalne na stronie internetowej Operatora.

§22

Reklamacje składane przez Abonenta mogą dotyczyć:

1. niedotrzymania z winy Operatora sznaczonego terminu zawarcia umowy o świadczenie usługi powszechnej lub usługi przyłączenia do sieci w celu zapewnienia korzystania z usługi szerokopasmowego dostępu do Internetu przez jednostki o których mowa w art. 81 ust. 5 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne,
2. niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie Abonenckiej terminu rozpoczęcia świadczenia usług określonych w umowie,
3. niewykonania lub nienależytego wykonania usługi,
4. nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usługi.

Tryb postępowania reklamacyjnego oraz zasady wypłaty odszkodowań zawarte są w Regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych.

§23 [Delegacja do regulaminu]

1. Postanowienia obejmujące:
 - a. zakres obsługi serwisowej,
 - b. informację o polubownych sposobach rozwiązywania sporów,
 - c. zasady, tryb i terminy składania oraz rozpatrywania reklamacji,
 - d. ograniczenia w zakresie korzystania z udostępnionych Abonentowi przez Operatora telekomunikacyjnych urządzeń końcowych, o ile zostały wprowadzone przez Operatora lub na jego zlecenie,
 - e. dane dotyczące funkcjonalności świadczonych usług,
 - f. sposób przekazywania Abonentowi informacji o zagrożeniach związanych ze świadczoną usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych,
 - g. warunki zwrotu telekomunikacyjnych urządzeń końcowych ze wskazaniem, na czyj koszt zwrot ma nastąpić i inne opłaty należne w momencie rozwiązania umowy, z zastrzeżeniem ust. 2.,
 - h. zakres odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, wysokość odszkodowania oraz zasady jego wypłaty, w szczególności w przypadku gdy nie został osiągnięty określony w Umowie poziom jakości świadczonych Usług.- zawarte są w Regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych, który stanowi integralną część niniejszej Umowy.
2. Postanowienia dotyczące wysokości wszelkich opłat należnych w momencie rozwiązania Umowy zawartej na czas określony, zawarte są w Regulaminie Promocji stanowiącym integralną część takiej Umowy.

§24 [Oświadczenie Abonenta]

Abonent oświadcza, że zapoznał się z treścią niniejszej Umowy, Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych i Cennika dostarczonych mu wraz z niniejszą Umową oraz rozumie i akceptuje zawarte w nich warunki świadczenia usług telekomunikacyjnych.

§25 [Odesłanie do innych przepisów]

W sprawach nie uregulowanych niniejszą Umową mają zastosowanie postanowienia Regulaminu, przepisy ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo Telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800 ze zm.), Kodeksu Cywilnego oraz ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2002 r. Nr 101, poz. 926 ze zm.).

§26 [Przetwarzanie danych osobowych przez Operatora]

1. Abonent będący osobą fizyczną przyjmuje do wiadomości, iż Operator ma prawo przetwarzania jego danych osobowych w celu realizacji niniejszej Umowy. Operator gwarantuje zachowanie poufności danych osobowych, a także zapewni Abonentowi prawo wglądu do jego danych osobowych i ich modyfikacji.

2. Abonent wyraża zgodę na przetwarzanie przez Operatora, do celów związanych ze świadczoną przez niego usługą, danych obejmujących numer telefonu oraz adres e-mail Abonenta.

3. Abonent wyraża jednocześnie zgodę na otrzymywanie od Operatora korespondencji w formie elektronicznej dotyczącej realizacji Umowy i jednocześnie zgadza się na otrzymywanie informacji dotyczących zmiany oferty usług świadczonych przez Operatora.

§27 [Spersonalizowany numer konta bankowego]

Dla potrzeb rozliczeń oraz identyfikacji Abonent otrzymuje spersonalizowany nr konta bankowego:

§28 [Zastąpienie innych umów i porozumień]

Niniejsza Umowa stanowi całość wiążących strony uzgodnień i zastępuje wszelkie wcześniejsze Umowy i porozumienia dokonane pomiędzy stronami w zakresie objętym niniejszą Umową.

§29 [Dwa egzemplarze]

Umowa została sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla Abonenta i Operatora.

§30 [Zwrot kosztów instalacji i urządzeń]

Jeżeli Umowa została zawarta poza siedzibą Operatora i Abonent od niej odstąpił w terminie 10 dni od jej podpisania, Abonent zobowiązany jest do poniesienia kosztów Instalacji oraz zwrotu nabytych od Operatora urządzeń.

OŚWIADCZENIA

Podpisy:

Abonent

W imieniu Operatora