

Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych

§1 [Przedmiot Regulaminu i zakres świadczenia usług]

1. Niniejszy Regulamin określa zakres i warunki świadczenia usług przez Spółdzielnię Mieszkaniową „Lokator” z siedzibą w Zduńskiej Woli, przy ul. Łaskiej 46, 98-220 Zduńska Wola, wpisaną do rejestru przedsiębiorców KRS pod numerem 0000107841 oraz rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych pod numerem 2981, adres poczty elektronicznej info@zwmedia.pl, tel.43 8233444, zwaną dalej **Dostawcą**.
2. Dostawca świadczy Usługi w zasięgu Sieci, w zakresie istniejących możliwości technicznych, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
3. Podstawę korzystania z Usług i ich świadczenia, stanowią:
 - Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych, zwana dalej **Umową**,
 - niniejszy Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych, zwany dalej **Regulaminem**,
 - Cennik świadczenia usług, zwany dalej **Cennikiem**,
 - **Regulamin promocji**, jeżeli Umowa zawarta zostanie na warunkach promocyjnych.
4. Umowa zostaje zawarta w formie pisemnej w Biurze Obsługi Klienta ZW Media, działu Spółdzielni Mieszkaniowej „Lokator”, przy ul. Osmolińskiej 6 w Zduńskiej Woli, po spełnieniu przez zamawiającego Abonenta warunków określonych w Regulaminie oraz stwierdzeniu przez Dostawcę istnienia możliwości technicznych świadczenia Usług.
5. Znajomość Regulaminu jest obowiązkiem Abonenta. W chwili podpisania Umowy Abonent oświadcza i potwierdza, że zapoznał się z treścią Regulaminu i nie wnosi zastrzeżeń co do jego treści. Regulamin stanowi integralną część umowy i jego egzemplarz jest wydawany Abonentowi wraz z egzemplarzem Umowy. Zmiany Regulaminu dokonywane są w trybie wskazanym w Umowie.
6. Obowiązujący Regulamin oraz aktualny Cennik dostępne są na stronie internetowej www.zwmedia.pl oraz w Biurze Obsługi Abonenta, na każde żądanie Abonenta.

§2 [Definicje]

Użyte w Umowie, Regulaminie i Cenniku, Regulaminach promocji, a także pozostałych dokumentach stosowanych przez Dostawcę nazwy oznaczają:

Abonament – należna Dostawcy od Abonenta stała opłata miesięczna za korzystanie z Usług Dostawcy. Na Abonament składają się następujące elementy:

- opłata za dostęp Do sieci Dostawcy usług;
- opłata za możliwość korzystania z usługi opisanej w Umowie;
- opłata za usługę serwisową;
- inne wynikające z Cennika, Regulaminów, Umowy.

Abonent – osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, osoba prawna albo jednostka niebędąca osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, z którą Dostawca zawarł Umowę na piśmie.

Awaria – nieprawidłowość funkcjonowania Sieci lub Sprzętu, która skutkuje zaprzestaniem świadczenia Usług lub niedotrzymaniem parametrów jakości ich świadczenia, określonych w Umowie, za której usunięcie ponosi odpowiedzialność (zgodnie z zasadami Kodeksu Cywilnego), Dostawca.

Biuro Obsługi Klienta (BOK) – lokal Dostawcy, przeznaczony do obsługi Abonentów.

Cennik – wykaz Usług i wysokości opłat.

Dostawca Usług – Spółdzielnia Mieszkaniowa „Lokator” w Zduńskiej Woli z siedzibą w Zduńskiej Woli przy ul. Łaskiej 46, 98-220 Zduńska Wola, wykonująca działalność w formie spółdzielni, wpisana do Krajowego rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Łodzi Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego po nr KRS 0000107841, NIP 829-000-75-74, REGON 000487396 oraz rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych pod numerem 2981.

Gniazdo abonentkie – fizyczny punkt, w którym Abonent uzyskuje dostęp do Sieci, znajdujący się w Lokalu (umożliwiający podłączenie Urządzenia lub Sprzętu), w celu korzystania z Usług.

Konsument – osoba fizyczna zawierająca Umowę w celu niezwiązanym bezpośrednio z prowadzoną działalnością gospodarczą.

Miejsce świadczenia usługi – miejsce, w którym zlokalizowane jest zakończenie sieci TV kablowej.

Lokal – wydzielona trwałymi ścianami w obrębie budynku izba bądź zespół izb, w którym świadczone są lub mają być świadczone Usługi.

Oferta programowa - zestawienie pakietów programowych wraz z programami telewizyjnymi stanowiące część umowy.

Okres rozliczeniowy – miesięczny okres, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Dostawcy z tytułu świadczonych Usług.

Opłata Aktywacyjna – uzyskanie dostępu do Sieci z wykorzystaniem przyłącza, skutkujące możliwością odbioru sygnału, podlegające opłacie zgodnie z Cennikiem.

Pakiet programowy – zestawienie programów telewizyjnych oferowanych przez Dostawcę usług.

Podstawowa obsługa serwisowa – obejmuje usługi w zakresie prawidłowości funkcjonowania oraz bezpieczeństwa Sieci i Sprzętu, w tym nieodpłatną możliwość kontaktu ze służbami odpowiedzialnymi za obsługę serwisową za pośrednictwem poczty elektronicznej, pod adresem info@zwmedia.pl, oraz w przypadku usługi telewizji kablowej telefonicznie od poniedziałku do piątku od 7.00 – 15.00 pod numerem **43 823 34 44**; od 15.00 – 21.00 pod nr telefonu 601 288 205, w dni wolne od pracy i święta w godzinach od 10.00 do 21.00 pod nr telefonu 601 288 2015, a także w przypadku usługi internetowej od poniedziałku do soboty od godziny 8.00 do 19.00 pod nr tel. 502 150 438.

Protokół Odbioru – dokument, w którym Abonent potwierdza przyjęcie do używania Sprzętu Dostawcy usług oraz potwierdza prawidłowy montaż i/lub sprawne funkcjonowanie Zakończenia Sieci i/lub Sprzętu Dostawcy usług niezbędnych do świadczenia Usług.

Przedstawiciel Dostawcy – osoba działająca w imieniu i na rzecz Dostawcy, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany i rozwiązywania Umowy lub uprawniona do wykonywania jej postanowień, a także osoba wykonująca

w imieniu Dostawcy czynności techniczne konieczne do świadczenia Usług na rzecz Abonenta.

Przerwa techniczna – przerwa w dostępie do Sieci związana z koniecznością przeprowadzenia przez Dostawcę konserwacji lub modernizacji Sieci, o której Dostawca powiadomi Abonenta nie mniej niż 7 dni wcześniej na stronie internetowej Dostawcy i kanale informacyjnym.

Przyłącze – część sieci telekomunikacyjnej wraz z urządzeniem abonentkim umiejscowiona w lokalu Abonenta.

Regulamin – niniejszy Regulamin świadczenia publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych przez Spółdzielnię Mieszkaniową „Lokator” w Zduńskiej Woli, stanowiący część Umowy.

Regulamin promocji – regulamin zawierający zasady świadczenia Usług przez Dostawcę usług na warunkach innych niż określone w Regulaminie i Cenniku. Jeżeli zapisy w Regulaminie promocji

stanowią inaczej niż zapisy w Regulaminie, Umowie lub Cenniku, to obowiązują zapisy Regulaminu promocji, ale tylko w przypadku, gdy Umowa została zawarta na warunkach promocji.

Serwis internetowy Dostawcy – prowadzona dla Dostawcy strona internetowa pod adresem www.zwmedia.pl.

Sieć – sieć telekomunikacyjna, którą dysponuje Dostawca, oparta na technologii przewodowej i wykorzystywana przez Dostawcę do świadczenia Usług.

Siła wyższa – zewnętrzne zdarzenie niezależne od Stron, które nie jest możliwe do przewidzenia i do zapobieżenia (w szczególności: wojny, katastrofy naturalne, strajki).

Sprzęt – wszelkie urządzenia elektryczne lub elektroniczne, przeznaczone do świadczenia przez Dostawcę Usług (w szczególności dekodery, moduły CAM, zasilacze i kable), stanowiące własność Dostawcy oraz oddane do używania Abonentowi. Postanowienia Regulaminu stosuje się odpowiednio, w przypadku Abonenta dysponującego własnym Sprzętem.

Terminal abonencki – komputer lub inne urządzenie końcowe umożliwiające odbiór, nadawanie i przetwarzanie danych, wykorzystywane przez Abonenta dla potrzeb korzystania z Usług świadczonych na podstawie Umowy.

Tytuł prawny do lokalu – prawo własności, prawo użytkowania wieczystego, spółdzielcze prawo do lokalu, umowa najmu, umowa użyczenia.

Umowa – umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych w zakresie telewizji kablowej, transmisji danych z dostępem do Internetu, zawarta pomiędzy Dostawcą usług a Abonentem w formie pisemnej.

Urządzenie – urządzenie Abonenta umożliwiające korzystanie z Usług, w szczególności odbiornik telewizyjny spełniający wymagania router oraz komputer osobisty.

Usługa – usługa dostarczania sieci telekomunikacyjnej, przeznaczonej do rozpowszechniania lub rozprowadzania programów radia i telewizji (w postaci analogowej i cyfrowej), do świadczenia usługi dostępu do Internetu, w tym usługa przyłączenia Lokalu do Sieci (zwana dalej Przyłączeniem), usługa rozpowszechniania lub rozprowadzania programów radia i telewizji, usługa dostępu do Internetu , w tym usługa Aktywacji (zwana dalej Aktywacją), wraz z Usługami dodatkowymi, jak również usługi serwisowe, świadczone na rzecz Abonenta przez Dostawcę. Zakres Usług świadczonych na rzecz Abonentów określa Umowa.

Usługi dodatkowe – usługi świadczone przez Dostawcę, powiązane z Usługami, wskazane w Cenniku.

Zawieszenie świadczenia Usługi – czasowe zaprzestanie świadczenia usługi lub jej części z jednoczesną rezerwacją na rzecz Abonenta zasobów sieciowych niezbędnych do jej realizacji.

§3 [Zawarcie Umowy]

1. Stroną Umowy może być osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej.

2. W przypadku braku możliwości technicznych przyłączenia Lokalu do Sieci, jak również występowania okoliczności istotnie utrudniających przyłączenie Lokalu do tej sieci lub ze względu na znaczne jego koszty, Dostawca może odmówić zawarcia Umowy lub uzgodnić z Abonentem w osobnym porozumieniu sposób wykonania zleconych Usług, w szczególności ich termin oraz koszt.

3. Minimalny czas trwania Umowy stanowi jeden pełny Okres rozliczeniowy. Jeden pełny Okres rozliczeniowy stanowi również minimalny czas świadczenia poszczególnych, zamówionych przez Abonenta Usług o charakterze ciągłym.

4. W przypadku zawarcia Umowy na warunkach promocyjnych, Regulaminu promocji traktować należy jako uregulowania szczególne wobec Regulaminu oraz Cennika. W przypadku sprzeczności Postanowień Regulaminu i Cennika z treścią umowy stosuje się postanowienia Umowy zawartej na warunkach promocyjnych i Regulaminu Promocji.

5. Umowa może być zawarta przez pełnomocnika Abonenta. Pełnomocnictwo udzielone przez Abonenta musi mieć formę pisemną, pod rygorem nieważności i zostać załączone do Umowy.

6. Operator oferuje świadczenie Usług:

- telewizji analogowej,
- telewizji cyfrowej w rozdzielczości SD i HD,
- internetowych.

7. Dostawcy przysługuje prawo do wprowadzenia promocji obowiązujących w terminach i na obszarach przez siebie ustalonych.

8. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, jeśli nastąpiło ono na skutek okoliczności niezależnych od Dostawcy, w szczególności:

- za stan techniczny Odbiornika i Terminala Abonenta;
- za szkody wyrządzone przez Abonenta w Sieci lub Instalacji;
- za przerwy i zakłócenia spowodowane Siłą Wyższą, lub innymi niezależnymi od Operatora okolicznościami, w szczególności działaniem lub zaniechaniem osób trzecich za które Operator nie odpowiada i którymi nie posługuje się przy wykonywaniu Umowy;
- za formę i treść reemitowanych programów telewizyjnych i radiowych;
- za zaprzestanie nadawania programów przez nadawców;
- za formę i treści rozpowszechniane przez Użytkownika w sieci Internet.

§4 [Lokal]

1. Dostawca może żądać przedstawienia informacji lub dokumentów, potwierdzających przysługiwanie Abonentowi tytułu prawnego do Lokalu.

2. Dostawca zawrze Umowę, obejmującą przyłączenie Lokalu do Sieci, z podmiotem, któremu przysługuje tytuł prawny do tego Lokalu. Dostawca może odmówić przyłączenia Lokalu do Sieci, w przypadkach opisanych we właściwych przepisach, w szczególności uzależnić wykonanie takiej czynności od współdziałania uprawnionego, o którym mowa w art. 684 KC w związku z art. 32 ustawy o wspieraniu rozwoju usług i sieci telekomunikacyjnych.

3. Abonent zobowiązany jest umożliwić przedstawicielom Dostawcy dostęp do Sprzętu oraz innych elementów Sieci, znajdującej się w Lokalu, w zakresie, w którym jest to niezbędne dla zapewnienia prawidłowego funkcjonowania tej sieci, w tym w szczególności w celu jej konserwacji, regulacji, naprawy lub modernizacji.

§5 [Zmiana Lokalu, utrata praw do Lokalu]

1. W przypadku zmiany Lokalu, w którym mają być świadczone Usługi, jeżeli nowy Lokal nie znajduje się w obrębie właściwej Sieci lub nie występują w nim warunki techniczne niezbędne do świadczenia Usługi, Dostawca może odmówić zmiany miejsca świadczenia usług, jak przy zawarciu Umowy.

2. Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy na inną osobę posiadającą tytuł prawny do Lokalu, jeśli Dostawca wyrazi na to pisemną zgodę.

3. W przypadku utraty przez Abonenta prawa do Lokalu, w którym świadczona jest Usługa, Abonent może złożyć wniosek o przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy na rzecz nabywcy praw do Lokalu.

4. Dostawca zastrzega sobie prawo niewyrażenia zgody na przejęcie praw i obowiązków przez nabywcę praw do Lokalu w przypadkach opisanych Regulaminie, znajdujących zastosowanie przy zawieraniu Umowy, w szczególności może uzależnić udzielenie zgody na przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy od wykonania przez Abonenta wszystkich wymagalnych zobowiązań wobec Dostawcy.

5. W przypadku utraty przez Abonenta prawa do Lokalu, w którym świadczona jest Usługa, w wyniku której nie nastąpi przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy, Umowa winna zostać rozwiązana przez Abonenta zgodnie z postanowieniami Umowy. Jeżeli Abonent, pomimo utraty praw do Lokalu nie rozwiąże Umowy, jak również nie nastąpi przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy, wówczas Abonent jest odpowiedzialny za płatności za Usługi świadczone po utracie praw do Lokalu, bez względu na to, kto faktycznie korzysta z dostarczonych usług.

§6 [Abonent]

1. Umowa jest zawierana:

1.1 w imieniu Dostawcy przez osoby należycie przez niego umocowane,

1.2 przez Abonenta – osobiście lub przez działającego w jego imieniu i na jego rzecz przedstawiciela ustawowego lub pełnomocnika. Osoba umocowana zobowiązana jest potwierdzić swoją tożsamość wobec Dostawcy oraz złożyć oryginał pełnomocnictwa lub jego uwierzytelnioną przez siebie kopię. Pełnomocnictwo powinno być udzielone w formie pisemnej.

2. Zawarcie Umowy może zostać uzależnione od podania przez Abonenta pełnych danych:

2.1. W przypadku osoby fizycznej: nazwisko i imię, imię rodziców, miejsca i daty urodzenia, adresu aktualnego miejsca zamieszkania

i adresu korespondencyjny, jeżeli jest inny niż adres zamieszkania, numeru ewidencji PESEL lub numeru paszportu lub karty pobytu w przypadku obcokrajowca, a dodatkowo za zgodą Abonenta innych danych np. numeru ewidencji podatkowej NIP Abonenta, numeru konta bankowego, adresu poczty elektronicznej oraz numerów telefonów kontaktowych,

2.2. W przypadku osób prawnych, jednostek organizacyjnych niebędących osobami prawnymi, którym ustawa przyznaje zdolność prawną i osób fizycznych zawierających Umowę w związku z prowadzoną działalnością gospodarczą: nazwy firmy, aktualnego i dokładnego adresu siedziby firmy oraz przedstawienia podstawowych dokumentów identyfikujących status prawny Abonenta, w szczególności: odpisu z rejestru lub ewidencji oraz kopii zaświadczenia NIP i wydania numeru Regon; PESEL i adresu przedstawiciela reprezentującego osobę prawną,

3. Dostawca może uzależnić zawarcie Umowy od:

a) dostarczenia przez osobę ubiegającą się o zawarcie Umowy dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wynikających z Umowy wobec Abonenta;

b) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej osoby ubiegającej się o zawarcie Umowy dokonanej w oparciu o dane będące w posiadaniu Operatora lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej.

4. Dostawcy przysługuje prawo odmowy zawarcia Umowy, jeżeli podmiot posługuje się dokumentami zniszczonymi lub budzącymi wątpliwość co do ich autentyczności lub kompletności.

5. Abonent zobowiązany jest do zapewnienia zasilania Sprzętu oraz innych elementów Sieci, zainstalowanych w Lokalu, niezbędnych do korzystania z Usług.

§7 [Rozpoczęcie świadczenia Usług i wykonywanie instalacji]

1. Dostawca będzie świadczyć Usługi na rzecz Abonenta na podstawie Umowy.

2. Za rozpoczęcie świadczenia Usług Abonentowi, w którego Lokalu znajduje się już Instalacja dostosowana do świadczenia Usług i w związku z tym nie jest pobierana Opłata instalacyjna, pobierana jest Opłata jednorazowa zwana Opłatą aktywacyjną, określona w Umowie i Cenniku.

3. Dostawca zwolniony jest z wszelkich czynności związanych z przystosowaniem Odbiornika i Terminala Abonenta do odbioru świadczonych Usług, co oznacza w szczególności, że Abonent zobowiązany jest do konfiguracji tych urządzeń we własnym zakresie.

4. Dostawca rozpocznie naliczanie opłat za usługi z chwilą rozpoczęcia ich świadczenia, to jest z chwilą udostępnienia sygnału z Sieci Abonentowi.

5. Dostawca uprawniony jest do zróżnicowania zakresu oraz cen Usług dostępnych dla poszczególnych grup Abonentów spełniających te same kryteria, w tym w szczególności jego ograniczenia dla Abonentów korzystających z Usług na potrzeby prowadzonej działalności gospodarczej lub dla celów publicznego odtwarzania rozprowadzanych programów, w zależności od zakresu posiadanych przez Dostawcę uprawnień.

6. Dostawca zobowiązuje się dokonać Przyłączenia oraz Aktywacji w terminie wskazanym w Umowie, nie później jednakże niż w terminie 30 dni od jej zawarcia.

7. Dostawca wykona Instalację w Lokalu Abonenta, bądź dostosuje Instalację już znajdującą się w Lokalu do potrzeb Usług, które mają być Abonentowi świadczone na podstawie Umowy, za zapłatą Opłaty jednorazowej, zwanej dalej Opłatą instalacyjną, określonej w Cenniku.

8. Zawierając Umowę, Abonent wyraża zgodę, w zakresie w którym przysługuje mu do tego uprawnienie, na przeprowadzenie przez przedstawicieli Dostawcy prac w Lokalu, niezbędnych dla przyłączenia Lokalu do Sieci, w tym w szczególności poprowadzenie kabli, w tym przez nieruchomości gruntową, na której położony jest Lokal, przewiercenie niezbędnych otworów, zainstalowanie Gniazda abonenckiego oraz montaż Sprzętu.

9. Opłata instalacyjna obejmuje koszt wykonania lub dostosowania Instalacji oraz koszty gniazda odbiorczego i kabla od wejścia z klatki schodowej do miejsca, które Abonent wskaże jako miejsce montażu gniazda odbiorczego, o ile miejsce to będzie mogło być zaakceptowane z technicznego punktu widzenia.

10. W przypadku konieczności zastosowania szczególnych rozwiązań technicznych w zakresie wykonania Instalacji wszelkie koszty z tym związane pokrywa Abonent. W przypadku stwierdzenia konieczności poniesienia takich kosztów Dostawca powiadomi o tym Abonenta na piśmie i uzyska jego zgodę na wykonanie prac oraz akceptację kosztów przed przystąpieniem do tych prac. W przypadku gdyby Abonent nie akceptował kosztów prac każda ze stron uprawniona jest do odstąpienia od Umowy ze skutkiem natychmiastowym.

11. Wykonywanie Instalacji w Lokalu odbywa się w obecności Abonenta lub upoważnionej przez niego osoby pełnoletniej.

12. Przygotowanie Lokalu do wykonania Instalacji jest obowiązkiem Abonenta. Dostawca oraz jego Przedstawiciel zwolnieni są z prac polegających na przenoszeniu, przemieszczaniu lub przesuwanie elementów wyposażenia Lokalu Abonenta.

13. Na wniosek Abonenta, Dostawca może dokonać przeniesienia Instalacji do innego Lokalu. Przeniesienie to wymaga podpisania aneksu do Umowy i wniesienia Opłaty jednorazowej, wskazanej w Cenniku.

14. Abonent zobowiązany jest do używania Instalacji zgodnie z jej przeznaczeniem. Abonent nie jest uprawniony do wykonywania samodzielnych napraw i modernizacji Instalacji. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić Operatora o wszelkich nieprawidłowościach w pracy, usterkach lub uszkodzeniach Instalacji.

15. Abonent zobowiązany jest udostępniać Lokal Operatorowi celem napraw i konserwacji Instalacji. Termin każdorazowo będzie uzgadniany pomiędzy Stronami.

16. Abonent jest zobowiązany współpracować z Przedstawicielem Dostawcy, w sposób gwarantujący dokonanie przyłączenia do Sieci w możliwie najkrótszym czasie.

17. Przedstawiciel Dostawcy nie jest zobowiązany do obsługi bądź naprawy Urządzenia, w szczególności do jego konfiguracji. Dostawca nie jest także odpowiedzialny za zły stan techniczny Urządzeń należących do Abonenta, ani za zakłócenia techniczne spowodowane tym stanem.

18. W Lokalu Abonenta zostaje zainstalowane jedno Gniazdo abonenckie będące własnością Dostawcy.

§8 [Sprzęt]

1. Sprzęt w dzierżawie lub oddany do użytkowania, (karty deszyfrujące, modem internetowy, dekoder moduł CAM) oraz wszelkie inne elementy Sieci przekazane Abonentowi, w tym zamontowane w Lokalu, pozostają własnością Dostawcy.

2. Sprzęt oraz wszelkie inne elementy Sieci mogą być używane jedynie w Lokalu Abonenta wskazanym w Umowie lub w innym miejscu uzgodnionym przez Strony w Umowie.

3. Abonent nie jest uprawniony do rozporządzania Sprzętem ani innymi elementami Sieci, a w szczególności do ich udostępniania (bezpłatnie i odpłatnie) osobom trzecim. Abonent nie jest także uprawniony do przyłączania do Sieci urządzeń innych niż Sprzęt lub Urządzenie.

4. Udostępnienie Abonentowi Sprzętu, jak również Przyłączenie potwierdzone zostaną w Umowie lub Protokole odbioru, podpisanymi przez Abonenta.

5. Z chwilą wydania Sprzętu lub innych elementów Sieci, ryzyko ich utraty (w tym również spowodowanej kradzieżą), zniszczenia lub uszkodzenia przechodzi na Abonenta.

6. Abonent zobowiązuje się używać Sprzętu oraz innych elementów Sieci zgodnie z ich przeznaczeniem oraz nie dokonywać w nich żadnych zmian. Dostawca zaleca, aby podczas wyładowań atmosferycznych Sprzęt i Urządzenie zostały odłączone od zasilania energetycznego oraz Gniazda abonenckiego.

7. Abonent zobowiązany jest powiadomić Dostawcę – w terminie 48 godzin – o stwierdzeniu utraty lub zniszczenia Sprzętu lub innych elementów Sieci.

8. W przypadku utraty, zniszczenia lub uszkodzenia Sprzętu lub elementów Sieci po ich wydaniu Abonentowi – koszty naprawy lub wymiany ponosi Abonent, chyba że to zniszczenie lub uszkodzenie wynikało z wad Sprzętu lub elementów Sieci, za które odpowiedzialność na zasadach określonych w bezwzględnie obowiązujących przepisach prawa ponosi Dostawca lub producent Sprzętu lub elementów Sieci.

9. Z zastrzeżeniem jednoznacznie odmiennych postanowień Umowy lub Regulaminu (w szczególności wskazanych w niniejszym paragrafie), Dostawca nie wprowadza ograniczeń w zakresie korzystania ze Sprzętu, jak również oświadcza, że nie zostały one wprowadzone na jego zlecenie.

10. Dostawca usług rekomenduje sposoby zabezpieczenia przez Abonenta sprzętu zgodnie z zaleceniami wskazanymi w instrukcji obsługi sprzętu i/lub dokumencie gwarancji.

§9 [Zwrot Sprzętu]

1. Abonent zobowiązany jest na swój koszt zwrócić Sprzęt do Biura Obsługi Klienta, w ciągu 14 dni od dnia rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy.

2. Abonent zobowiązany jest do zwrotu na swój koszt Sprzętu, w przypadku zmiany pakietu usług, skutkującej koniecznością wymiany Sprzętu, w ciągu 14 dni od dnia zmiany pakietu usług. Dostawca uprawniony jest do uzależnienia wydania właściwego Sprzętu od zwrotu Sprzętu dotąd posiadanego przez Abonenta.

3. Na zasadach określonych w Cenniku Dostawca może obciążyć Abonenta obowiązkiem zapłaty kary umownej, w wysokości wskazanej w Cenniku, jeżeli Abonent nie zwróci Sprzętu, w terminie wskazanym w ust. 1. Kwota kar umownych nie przekroczy wartości Sprzętu wskazanej w Cenniku.

§10 [Obsługa serwisowa, awarie]

1. Podstawowa obsługa serwisowa obejmuje wykonywanie napraw bez zbędnej zwłoki oraz konserwacje sieci TV kablowej. Pozostałe usługi serwisowe niewchodzące w zakres podstawowej usługi serwisowej, podlegają opłacie określonej bezpośrednio przez konserwatorów, prowadzących odrębną działalność gospodarczą.

2. Dostawca zobowiązuje się do usuwania Awarii bez zbędnej zwłoki jednak w terminie nie dłuższym niż 2 dni roboczych od daty otrzymania o nich informacji, w tym w szczególności ich zgłoszenia przez Abonenta. Za dni robocze uważa się dni od poniedziałku do piątku w godzinach 7.00 – 21.00, o ile Abonent nie uzgodnił z Dostawcą innego terminu. W przypadku braku możliwości usunięcia Awarii w terminie opisanym w zdaniu pierwszym, Dostawca określi termin jej usunięcia i poinformuje o takim terminie Abonenta.

3. Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego informowania Dostawcy o występujących Awariach (podając adres, numer telefonu i krótką charakterystykę awarii). Informacje o awariach może zgłaszać:

- pod adresem poczty elektronicznej: info@zwmedia.pl

- od poniedziałku do piątku w godzinach 7.00 – 15.00 pod nr tel. 43 823 34 44

- awarie telewizji analogowej i cyfrowej od poniedziałku do piątku w godzinach 15.00- 21.00 oraz w soboty w godzinach 9.00 – 21.00 pod nr tel. 601 288 205

- awarie internetu od poniedziałku do soboty w godzinach 9.00 – 21.00 pod nr tel. 502 150 438.

4. Za każdy dzień niewykonywania lub nienależytego wykonywania Usług wskutek Awarii, Abonentowi przysługuje prawo obniżenia Abonamentu za okres rozliczeniowy, w którym doszło do niewykonania lub nienależytego wykonywania Usług

5. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy przez Dostawcy, w tym także z tytułu stałych lub regularnie powtarzających się istotnych rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem Usługi internetowej i Usługi mobilnego Internetu pod względem prędkości lub innych parametrów jakości Usług, a deklarowanym w Umowie lub Cenniku Abonentowi przysługuje prawo zwrotu Opłaty miesięcznej obliczonej proporcjonalnie do ilości dni, w których Usługi nie były świadczone należycie.

6. Poza zwrotem części Opłaty miesięcznej w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy przez Dostawcę, w tym także z tytułu stałych lub regularnie powtarzających się istotnych rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem Usługi internetowej i Usługi mobilnego Internetu pod względem prędkości lub innych parametrów jakości Usług, a deklarowanym w Umowie lub Cenniku, na skutek okoliczności, za które Operator ponosi odpowiedzialność, Operator zobowiązany jest do zapłaty Abonentowi kary umownej w wysokości 1/30 Opłaty miesięcznej za każdy rozpoczęty dzień nienależytego świadczenia Usług.

7. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu usługi płatnej okresowo abonentowi przysługuje odszkodowanie 1/30 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, jednak za okres nie dłuższy niż ostatnie 12 miesięcy.

8. Obniżenie Abonamentu nastąpi poprzez obniżenie kwoty do zapłaty z tytułu pierwszego Abonamentu (oraz ewentualnie następných), należnego po dniu powstania prawa Abonenta do odszkodowania. Zapłata kwoty należnej z tytułu obniżenia Abonamentu oraz kary umownej może nastąpić poprzez dokonanie przelewu na wskazany przez Abonenta na wniosek rachunek bankowy w terminie

od złożenia odpowiedniego wniosku. Wniosek o dokonanie płatności przelewem lub poprzez wypłatę winien zostać doręczony

Dostawcy do ostatniego dnia miesiąca, w którym stwierdzone zostało roszczenie Abonenta o zapłatę (w szczególności w toku postępowania reklamacyjnego).

9. W celu dochodzenia obniżenia Abonamentu lub zapłaty kar umownych Abonent winien złożyć reklamację, zgodnie z postanowieniami Regulaminu.

10. Abonent zobowiązany jest pokryć koszty obsługi serwisowej, w tym koszty dojazdu serwisu do lokalu Abonenta w przypadku zamówienia dodatkowych, płatnych usług serwisowych, a także w przypadku nieuzasadnionego wezwania serwisu. Za nieuzasadnione wezwanie serwisu przyjmuje się przypadki, gdy zgłoszona przez Abonenta awaria wynika przyczyn dotyczących wad odbiornika Abonenta, uszkodzenia instalacji wynikającego z winy lub niedbalstwa Abonenta, a także postępowania niezgodnego z instrukcją obsługi urządzenia dostępowego. Koszt dodatkowej obsługi serwisowej według cennika konserwatora, działającego wyłącznie jako zewnętrzny zleceńbiorca Dostawcy.

§11 [Usługi]

1. Za Przyłączenie oraz Aktywację Abonent zobowiązany jest do zapłaty opłaty w wysokości określonej w Cenniku. Opłata przyłączeniowa oraz opłata aktywacyjna nie podlegają zwrotowi w przypadku rozwiązania Umowy (w tym za wypowiedzeniem).

2. Abonent zobowiązany jest do zapłaty opłat dodatkowych w przypadkach określonych w Cenniku, nie objętych Abonamentem. Cennik dostępny jest w Biurze Obsługi Klienta oraz na stronie: www.zwmedia.pl.

3. Dostawca, w ramach Abonamentu, świadczy wyłącznie Podstawowe usługi serwisowe (wykonywanie napraw, przyłączenia).

4. Dostawca zobowiązuje się świadczyć Usługi z zachowaniem obowiązujących przepisów prawa, jak również obowiązujących norm technicznych.

5. Dostawca może zapewnić Abonentowi (bez dodatkowych opłat) lepsze parametry świadczonych Usług. Zapewnienie lepszych parametrów świadczonych Usług nie wymaga zmiany Umowy, zgody Abonenta, jak również jego wcześniejszego powiadomienia i nie uprawnia Abonenta do rozwiązania Umowy.

6. Dostawca nie gromadzi danych o lokalizacji Urządzenia Abonenta oraz Sprzętu w celach związanych z zapewnieniem funkcjonalności Usługi.

7. Dostawca nie wprowadza ograniczeń w dostępie ani korzystaniu z Usługi, innych niż jednoznacznie określone w Umowie, Regulaminie oraz Regulaminie promocji, w przypadku zawarcia Umowy na warunkach promocyjnych.

8. Dostawca wprowadza następujące procedury, w celu pomiaru ruchu i organizacji w Sieci: a) zautomatyzowana analiza obciążenia ruchem wybranych elementów Sieci w czasie rzeczywistym, b) interwencja serwisu technicznego, w przypadku Awarii.

9. Dostawca przekazywać będzie Abonentowi informacje o zagrożeniach związanych z Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych pocztą elektroniczną, na adres wskazany przez Abonenta w Umowie. W szczególnych przypadkach, Dostawca może także przekazać te informacje telefonicznie na numer telefonu podany w tym celu przez Abonenta

w Umowie. W przypadku informacji dotyczących ogółu lub większej grupy Abonentów, Dostawca może ponadto przekazać przedmiotową informację w formie komunikatu umieszczonego bezpośrednio w Serwisie internetowym Dostawcy.

10. Dostawca będzie niezwłocznie (nie później niż w terminie 3 dni od stwierdzenia naruszenia) przekazywał Abonentowi będącemu osobą fizyczną informację o naruszeniu jego danych osobowych, które mogło mieć niekorzystny wpływ na jego prawa. Postanowienia ust. 11 niniejszego paragrafu, w zakresie określającym sposoby przekazywania informacji, stosuje się odpowiednio. Zawiadomienie nie będzie wymagane w zakresie, w którym Dostawca wdrożył przewidziane przepisami o ochronie danych osobowych odpowiednie techniczne i organizacyjne środki ochrony, które uniemożliwiają odczytanie danych przez osoby nieuprawnione oraz zastosował je do danych, których ochrona została naruszona.

11. Dostawca informuje Abonentów o wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa Sieci, wymagającego podjęcia środków wykraczających poza podjęte przez Dostawcę środki techniczne i organizacyjne, a także o istniejących możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach.

12. Dostawca nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi, w zakresie wynikającym z podjętych środków mających na celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności posiadanej Sieci, usług oraz przekazu komunikatów związanych z Usługą. Postanowienie zdania pierwszego nie stosuje się w przypadku zakazania przez Prezesa UKE stosowania takich środków.

13. Dostawca udostępnia informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną usługą, w tych sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych na stronie www.zwmedia.pl, w zakładce poprzez wskazanie linku do strony internetowej Urzędu Komunikacji Elektronicznej (<http://www.uke.gov.pl/badz-swiadomy-zagrozen-w-sieci-12885>).

§12 [Warunki płatności]

1. Faktura VAT wystawiona na żądanie Abonenta przez Dostawcę zawiera informacje o opłatach za Usługi świadczone przez Dostawcę na rzecz Abonenta, w szczególności o terminie oraz sposobie płatności.

2. Abonent zobowiązany jest do terminowego wykonywania zobowiązań pieniężnych i uiszczenia opłat za świadczone Usługi, w tym w szczególności Abonamentu, z góry, nie później niż do 15 dnia miesiąca, w którym świadczona była dana Usługa. Opłaty za przyłączenie do Sieci lub aktywację Usług należne są w terminie 14 dni od dnia podpisania protokołu odbioru.

3. Wygaśnięcie, odstąpienie od Umowy, jej rozwiązanie lub wypowiedzenie Umowy w tym w szczególności z przyczyn leżących pod stronie Abonenta, nie zwalnia Abonenta od obowiązku wykonania zobowiązań z tytułu usług świadczonych w okresie obowiązywania Umowy.

4. Abonent zobowiązany jest do uiszczenia odsetek od kwot należnych Dostawcy, za każdy dzień opóźnienia w ich płatności. Odsetki obliczone zostaną w wysokości odsetek ustawowych za opóźnienie.

§13 [Dostęp do Internetu, Zmiana oferty programowej w zakresie usług radia i telewizji]

1. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za treść danych przesyłanych lub pobieranych przez Abonenta.

2. Dostawca uprawniony jest do usunięcia plików oraz wiadomości poczty elektronicznej, umieszczonych na serwerze Dostawcy w związku ze świadczeniem Usług poczty elektronicznej oraz hostingu serwisu internetowego, w dniu zaprzestania świadczenia Usług, w szczególności wygaśnięcia Umowy

3. O planowanych zmianach oferty programowej, Abonenci zostaną poinformowani na piśmie, nie później niż na miesiąc przed dokonaniem planowanej zmiany. O nieplanowanych zmianach oferty programowej (w szczególności wynikających z niezapowiedzianego zaprzestania nadawania programu, o zmianie częstotliwości, na której rozprawdane są programy radiowe lub telewizyjne, jak również o zmianie systemu kodowania), Abonenci zostaną poinformowani niezwłocznie w serwisie internetowym oraz na piśmie.

4. Zmiana oferty programowej nie wymaga uzyskania odrębnej zgody Abonenta, jednakże Abonent uprawniony jest do rozwiązania Umowy. Oświadczenie powinno zostać złożone nie później niż do dnia wejścia w życie zmian (lub upływu jednego miesiąca od powiadomienia w formie pisemnej, w przypadku nieplanowanych zmian oferty programowej). Umowa ulega rozwiązaniu z końcem Okresu rozliczeniowego, w którym doręczone zostało oświadczenie Abonenta o jej rozwiązaniu.

5. W przypadku braku odmiennych zapisów Umowy, Cennika lub Regulaminu promocji, zawarcie Umowy uprawnia do korzystania z Usług radia i telewizji, świadczonych w technologii cyfrowej, przy pomocy jednego lub kolejnego Urządzenia.

6. Dostawca może zapewnić Abonentowi, bez dodatkowych opłat, dodatkowe programy w ramach Pakietu usług, w szczególności w okresach testowych lub promocyjnych. Zapewnienie, jak i wycofanie takich programów, nie wymaga zmiany Umowy, zgody Abonenta ani jego wcześniejszego powiadomienia i nie uprawnia Abonenta do rozwiązania Umowy.

7. Odbiornik telewizyjny, stanowiący Urządzenie dla prawidłowego korzystania z Usług powinien posiadać w przypadku korzystania z telewizji analogowej: zakres częstotliwości głowicy 60-860 MHz, w przypadku telewizji cyfrowej SD: DVB-C, DVB-T i MPEG 4, w przypadku telewizji cyfrowej HD: DVB-C, DVB-T i MPEG 4 : w przypadku korzystania z modułu CAM: DVB-C, DVB-T i MPEG 4; wyjście HDMI lub EURO – SCART.

8. Nie stanowi zmiany Oferty Programowej usługi telewizji kablowej zmiana kolejności emisji programów w ramach tego samego Pakietu Programowego, zmiana sposobu nadawania obrazu i dźwięku w programach telewizyjnych, zmiana częstotliwości nadawania programu oraz zmiana terminów nadawania, sposobu emisji i zawartości programu lokalnego. Dostawca usług może udostępnić Abonentowi bez dodatkowych opłat dodatkowe programy w ramach Oferty Programowej, w szczególności w okresach testowych lub promocyjnych. Udostępnienie, jak i wycofanie takiego programu nie wymaga zmiany Umowy. O takiej zmianie Operator powiadomi Abonenta

co najmniej 14 dni wcześniej na kanale informacyjnym lub / i stronie internetowej Operatora.

9. Abonent może podłączyć do Urządzenia dostępowego tylko taką ilość Terminali, jaka została wskazana w Umowie.

10. W ramach Usługi Internetowej Dostawca zapewnia Abonentowi prawo do uzyskania dostępu do informacji i treści oraz do ich rozpowszechniania, a także do korzystania z wybranych aplikacji i usług oraz ich udostępniania, jak również do korzystania z wybranego Urządzenia końcowego, niezależnie od lokalizacji Abonenta lub dostawcy usług czy też od lokalizacji, miejsca pochodzenia lub miejsca docelowego informacji, treści lub usługi.

11. Świadcząc Usługę Internetową Dostawca traktuje wszystkie transmisje danych równo, bez dyskryminacji, ograniczenia czy ingerencji w ich treść, bez względu na nadawcę i odbiorcę, pobierane lub rozpowszechniane treści, wykorzystywane lub udostępniane aplikacje lub usługi, lub też wykorzystywane urządzenia telekomunikacyjne.

12. Ze względu na obiektywne różnice w wymogach dotyczących technicznej jakości Usługi w zakresie określonych kategorii ruchu, Operator może stosować odpowiednie środki zarządzania ruchem, które wspierają efektywne wykorzystywanie zasobów sieciowych i optymalizację ogólnej jakości transmisji danych, oraz są przejrzyste, niedyskryminacyjne i proporcjonalne.

13. Operator może stosować środki zarządzania ruchem wykraczające poza odpowiednie środki zarządzania ruchem, które mogą m.in. blokować, spowalniać, zmienić, ograniczać, faworyzować lub ingerować w określone treści, aplikacje lub usługi, lub określone kategorie treści, aplikacji lub usług, lub też pogarszać ich jakość, tylko w razie konieczności i tak długo jak to jest konieczne, aby:

a) zapewnić zgodność z obowiązującym prawem, w tym z orzeczeniami sądowymi lub decyzjami organów publicznych dysponujących odpowiednimi uprawnieniami,

b) utrzymać integralność i bezpieczeństwo Sieci, usług świadczonych za pośrednictwem Sieci oraz urządzeń końcowych użytkowników końcowych,

c) zapobiec grożącym przeciążeniom Sieci oraz łagodzić skutki wyjątkowego lub tymczasowego przeciążenia Sieci, o ile równoważne rodzaje transferu danych są traktowane równo.

14. W razie awarii lub powstania wyjątkowego, tymczasowego przeciążenia Sieci Operator może na czas takiego zdarzenia zastosować następujące środki zarządzania ruchem:

a) zmienić alokację zasobów dostępnych w danym obszarze Sieci, aby zapewnić możliwie najlepsze działanie Usługi dla wszystkich Abonentów;

b) zmienić kierowanie w zakresie ruchu do zasobów, do których dostęp został z w/w powodów ograniczony

Środki te mogą wpłynąć na chwilowe obniżenie wartości prędkości zwykle dostępnej.

15. Operator, w celu zapobieżenia przeciążenia Sieci, które mogą wpłynąć na utrzymanie integralności i bezpieczeństwa Usługi dostępu do Internetu, może zastosować tymczasowe rozwiązania ograniczające dostępność zasobów internetowych, będących źródłem naruszeń integralności i bezpieczeństwa Sieci. Rozwiązania te mogą wpłynąć na chwilowe obniżenie wartości prędkości zwykle dostępnej.

16. Stosowane przez Operatora odpowiednie środki zarządzania ruchem nie mają wpływu na prywatność użytkowników końcowych ani ochronę ich danych osobowych.

17. Limity ilości danych, ograniczenia prędkości oraz inne parametry jakości Usługi (takie jak opóźnienie, wahanie opóźnienia, utrata pakietów), mogą wpływać na jakość Usługi w zakresie transmisji danych poprzez spowolnienie wysyłania lub odbierania danych lub ograniczenie dostępności lub jakości korzystania z treści, aplikacji i usług.

18. Dostępność i jakość korzystania z treści, aplikacji i usług za pośrednictwem Usługi w zakresie transmisji danych zależy od wymagań technicznych i parametrów określonych przez dostawców tych treści, aplikacji i usług. Niektóre treści, aplikacje i usługi lub ich funkcjonalności mogą nie być dostępne z powodu opóźnień albo prędkości transmisji danych niższej niż wymagana przez dostawców tych treści, aplikacji i usług.

19. Prędkości pobierania i wysyłania danych, jak również informacje dot. wpływu parametrów Usługi na nią, czynników od których zależy realna prędkość, oraz wpływu jaki mają odstępstwa od prędkości pobierania i wysyłania na Usługę określa Umowa lub Cennik.

20. Jednoczesne korzystanie przez Abonenta na tym samym Urządzeniu końcowym z Usługi oraz z oferowanych przez Operatora innych usług niewchodzących w zakres Usługi lub niebędących Usługami Dodatkowymi, które są zoptymalizowane dla określonych treści, aplikacji lub usług, lub ich połączenia, w przypadku gdy optymalizacja jest niezbędna dla spełnienia wymogów określonego poziomu jakości treści, aplikacji lub usług, może spowodować ograniczenia prędkości i zwiększanie opóźnień przesyłania danych do i z Internetu dla danego Abonenta.

21. Stałe lub regularnie powtarzające się istotne rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem Usługi w zakresie transmisji danych pod względem prędkości lub innych parametrów jakości Usługi, a prędkością lub parametrami określonymi w Umowie lub Cenniku stanowią nienależyte wykonanie Umowy. W takim wypadku Abonentowi przysługują środki ochrony prawnej:

a) Wskazane Reklamacje - w tym prawo do złożenia reklamacji, do złożenia wniosku do Prezesa UKE o polubowne rozstrzygnięcie sporu w drodze pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, do poddania sporu do rozstrzygnięcia stałemu polubownemu sądowi konsumenckiemu przy Prezesa UKE;

b) Wskazane prawo do obniżenia opłaty abonamentowej, prawo do kary umownej i odszkodowania;

c) Inne roszczenia przewidziane w przepisach prawa, w tym w kodeksie cywilnym, obejmujące między innymi prawo do żądania wykonania umowy, prawo do wypowiedzenia umowy, prawo do odstąpienia od umowy w przypadku zwłoki w jej wykonaniu przez Operatora.

§14 [Reklamacja]

1. Abonent może składać reklamację z powodu przyczyn leżących po stronie Dostawcy związanych z określonym w Umowie terminem rozpoczęcia świadczenia Usług, niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Usług, jak również nieprawidłowym obliczeniem należności z tytułu świadczenia Usług pisemnie w Biurze Obsługi Klienta.

2. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie w Biurze Obsługi Klienta, Przedstawiciel Dostawcy przyjmujący reklamację zobowiązany jest niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej.
3. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej, Dostawca zobowiązany jest w terminie 14 dni od złożenia reklamacji do potwierdzenia jej przyjęcia w formie pisemnej z podaniem nazwy jednostki Dostawcy rozpatrującej reklamację, chyba, że Dostawca udzielił odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od jej złożenia.
4. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi, lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana.
5. Reklamacja powinna zawierać:
 - 5.1. Imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta,
 - 5.2. Określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
 - 5.3. Przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - 5.4. Numer Sprzętu, którego dotyczy reklamacja (o ile występuje),
 - 5.5. Datę złożenia wniosku o zawarcie Umowy, jeżeli reklamacja dotyczy niedotrzymania z winy Dostawcy wyznaczonego terminu jej zawarcia,
 - 5.6. Datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi w przypadku reklamacji określonego terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi,
 - 5.7. Wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności – w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty,
 - 5.8. Numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności - w przypadku, gdy Abonent żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności,
 - 5.9. Podpis Abonenta.
6. W przypadku gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 5, Dostawca rozpatrujący reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.
7. Złożenie reklamacji nie zwalnia z obowiązku uiszczenia opłaty za korzystanie z Usług.
8. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w drodze:
 - 8.1. Wskazanego w art. 109 ustawy Prawo telekomunikacyjne postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonego przez Prezesa UKE jako podmiot uprawniony w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, lub wskazanego w art. 110 postępowania przed polubownym sądem konsumenckim działającym przy Prezesie UKE

§15 [Odpowiedź na reklamację]

1. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa §14 ust. 4, pozostawia się bez rozpoznania, o czym Dostawca niezwłocznie powiadamia reklamującego.
2. Dostawca rozpatruje reklamację i w terminie do 30 dni od dnia jej złożenia oraz wysyła pisemną odpowiedź, która winna zawierać:
 - 2.1. Nazwę jednostki Dostawcy rozpatrującej reklamację,
 - 2.2. Powołanie podstawy prawnej,
 - 2.3. Rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
 - 2.4. W przypadku przyznania odszkodowania – określenie wysokości kwoty i terminu jej wypłaty,
 - 2.5. W przypadku zwrotu innej należności – określenie wysokości zwrotu oraz terminu zwrotu,
 - 2.6. Podpis upoważnionego pracownika Dostawcy reprezentującego Dostawcę, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
3. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, odpowiedź na reklamację powinna:
 - 3.1. Dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne,
 - 3.2. Zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą.
4. Jeżeli reklamacja Usługi nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że ta reklamacja została uwzględniona. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu przez Dostawcę odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji.

§16 [Zawieszenie świadczenia Usług]

1. W okresie zawieszenia świadczenia Usług, Dostawca jest zwolniony z obowiązku świadczenia Usług oraz Usług dodatkowych, a Abonent z obowiązku uiszczenia opłat za ten okres.
2. Zawieszenie świadczenia Usług na pisemny wniosek Abonenta może nastąpić, gdy nie zalega on z żadnymi opłatami wobec Dostawcy w dniu złożenia wniosku, jak również nie będzie z nimi zalegał w dniu planowanego zawieszenia Usług. Abonent może wnioskować o zawieszenie świadczenia Usług na okres nie dłuższy niż 3 miesiące i nie częściej niż 1 raz w roku, pod warunkiem, że podpisał wcześniej Umowę na czas nieokreślony.
3. Wniosek, o którym mowa w ust. 2, wywołuje skutek na koniec miesiąca kalendarzowego, w którym Abonent złożył przedmiotowy wniosek.
8. Abonent ma prawo wystąpienia z pisemnym wnioskiem o wcześniejsze zakończenie okresu zawieszenia świadczenia Usług przez Dostawcę, w takim przypadku Dostawca rozpocznie świadczenie Usług w terminie nie później niż 24 godziny od dnia doręczenia wniosku.
9. Po upływie ustalonego okresu zawieszenia, Dostawca automatycznie wznowi świadczenie Usługi.

§17 [Tajemnica telekomunikacyjna, ochrona danych osobowych]

1. Dostawca uprawniony jest, zgodnie z postanowieniami art. 23 ust. 1 pkt 5 ustawy o ochronie danych osobowych, w zakresie, w którym nie narusza to przepisów ustawy Prawo telekomunikacyjne, do przetwarzania danych osobowych Abonenta dla celów realizacji Umowy, marketingu bezpośredniego usług własnych oraz dochodzenia roszczeń z tytułu prowadzonej działalności gospodarczej. Oprócz danych wskazanych w ustawie z dnia 16 lipca 2004r. Prawo telekomunikacyjne DZ. U. z 2004 r. Nr 171, poz. 1800 ze zm. Dostawca usług może, za zgodą użytkownika będącego osobą fizyczną, przetwarzać inne dane tego użytkownika w związku ze świadczoną Usługą, w szczególności adres poczty elektronicznej oraz numery telefonów kontaktowych.
2. Abonentowi przysługuje prawo do żądania od Dostawcy jako ich administratora, uzupełnienia, uaktualnienia, sprostowania danych osobowych, czasowego lub stałego wstrzymania ich przetwarzania lub ich usunięcia, jeżeli są one niekompletne, nieaktualne, nieprawdziwe lub zostały zebrane z naruszeniem ustawy o ochronie danych osobowych albo są już zbędne do realizacji celu, dla którego zostały zebrane.
3. Operator jest administratorem danych osobowych w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (tj. Dz.U. z 2014 r. poz. 1182 z póź. zm.).
4. Dane osobowe Abonentów są przetwarzane przez Dostawcę Usług w celu świadczenia usług, w celu archiwizacji.

5. Wszelką korespondencję w sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych Abonent powinien kierować na adres: Spółdzielnia Mieszkaniowa „Lokator”, Dział Telewizji Kablowej ul. Łaska 46, 98-220 Zduńska Wola, z dopiskiem „Dane Osobowe”.
6. W zakresie określonym przez obowiązujące przepisy Dostawca Usług zapewnia tajemnicę: informacji przekazywanych w Sieci, danych osobowych Abonenta oraz informacji dotyczących faktu, okoliczności i rodzaju połączenia telekomunikacyjnego, prób uzyskania takiego połączenia, a także identyfikacji bądź lokalizacji. Zakończeń Sieci, pomiędzy którymi dokonano połączenia telekomunikacyjnego w taki sposób, w jaki umożliwia to technologia stosowana przez Dostawcę Usług, z wyjątkiem przypadków, w których Dostawca Usług jest zobowiązany do udostępnienia informacji zgodnie z obowiązującymi przepisami.
7. Środki techniczne stosowane przez Dostawcę Usług zgodnie z wymogami aktualnej wiedzy technicznej zapewniają w zwykłych warunkach zachowanie tajemnicy telekomunikacyjnej. Dostawca Usług nie gwarantuje jednak bezpieczeństwa przekazu informacji w przypadku Awarii, popełnienia przez osobę trzecią lub Abonenta czynu niedozwolonego i innych przypadków niezależnych od Dostawcy Usług. Dostawca usług informować będzie Abonentów o wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa Sieci, wymagającego podjęcia środków wykraczających poza podjęte przez Dostawcę usług środki techniczne i organizacyjne, a także o istniejących możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach.
10. Dostawca usług może przetwarzać dane Abonentów w okresie obowiązywania umowy i po jej zakończeniu, w okresie dochodzenia roszczeń lub wykonywania innych zadań przewidzianych w ustawie lub przepisach odrębnych.

§18 [Postanowienia końcowe]

1. Abonent zobowiązany jest informować Dostawcę o zmianie danych podanych przy zawarciu Umowy, w tym w szczególności adresu miejsca zamieszkania lub siedziby, zmiany adresu do korespondencji, a także w przypadku zmiany nazwy firmy lub nazwiska i imion w formie pisemnej, w terminie 7 dni od daty zaistnienia tych zmian. Dostawca niezwłocznie informuje Abonentów o zmianie nazwy (firmy), adresu lub siedziby na piśmie, chyba że Abonent złożył żądanie otrzymywania tych informacji drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość. Informacja o powyższych zmianach nie stanowi zmiany warunków Umowy.
2. Aktualne: Regulamin, Regulaminy promocji oraz Cennik, dostępne są nieodpłatnie, na każde żądanie Abonenta w formie pisemnej lub do pobrania w formie elektronicznej, w Serwisie internetowym Dostawcy www.zmedia.pl oraz w Biurze Obsługi Klienta. Dostawca nieodpłatnie dostarcza Abonentowi znajdujące zastosowanie wzorce umowne wraz z Umową, a także na każde jego żądanie, w formie pisemnej lub elektronicznej.
3. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie stosuje się przepisy Kodeksu Cywilnego oraz inne właściwe przepisy w tym przepisy ustawy Prawo telekomunikacyjne z dnia 16 lipca 2004r. (Dz. U. 2004, Nr 171, poz. 1800 z późn. zm.)
4. Regulamin zgodnie z Uchwałą Zarządu Spółdzielni Mieszkaniowej „Lokator” w Zduńskiej Woli, wchodzi w życie dnia.....2017r.