

Telewizja Kablowa Toruń, ul. B. Głowackiego 2, 87-100 Toruń, tel.: (56) 649 66 66

## REGULAMIN ŚWIADCZENIA PUBLICZNIE DOSTĘPNYCH USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH PRZEZ MŁODZIEŻOWĄ SPÓŁDZIELNIĘ MIESZKANIOWĄ – OPERATORA TVK

### Rozdział I: Postanowienia ogólne

#### § 1. Definicje

1. **Abonent/Użytkownik** – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, zameldowana w Lokalu lub posiadająca do niego tytuł prawny, która zawarła z Operatorem pisemną Umowę abonamentową.
2. **Aktywacja** – rozpoczęcie świadczenia Usługi.
3. **Awaria** – nieplanowana nieprawidłowość funkcjonowania Sieci TVK lub innych urządzeń, skutkująca zaprzestaniem świadczenia Usług lub pogorszeniem określonych w Umowie parametrów jakości tych Usług.
4. **Biling** – zestawienie połączeń nawiązanych przez Abonenta podczas korzystania z Usług telefonii stacjonarnej lub Usług telefonii mobilnej w Okresie rozliczeniowym.
5. **Biuro Obsługi Abonenta (BOA)** – jednostka organizacyjna Operatora powołana w celu umożliwienia Abonentowi kontaktu z Operatorem, a także udzielania Abonentowi pomocy we właściwej realizacji Umowy, odpowiedzialna za obsługę Abonenta, z siedzibą przy ul. B. Głowackiego 2 w Toruniu.
6. **Cesja** – czynność polegająca na przeniesieniu przez Abonenta (Cedenta) za zgodą Operatora praw i obowiązków wynikających z zawartej Umowy z Operatorem na rzecz innego Abonenta (Cesjonariusza). Cesjonariusz staje się stroną Umowy z Operatorem na warunkach wynikających z dotychczasowej Umowy z Cedentem.
7. **Cennik** – wykaz Usług świadczonych przez Operatora wraz z określeniem rodzaju i wysokości opłat oraz zasadami ich naliczania, stanowiący integralną część Umowy, dostępny na stronie internetowej Operatora [www.tvk.torun.pl](http://www.tvk.torun.pl) oraz w BOA na każde żądanie Abonenta.
8. **Dane lokalizacyjne** – dane przetwarzane w sieci telekomunikacyjnej wskazujące położenie geograficzne urządzenia końcowego.
9. **Dane transmisyjne** – dane przetwarzane dla celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych lub naliczania opłat za usługi telekomunikacyjne, w tym również Dane lokalizacyjne.
10. **Dokument rozliczeniowy (rachunek)** – dokument zawierający wskazanie opłat do uiszczenia, w tym e-faktury umieszczane w e-BOK.
11. **Dzień roboczy** – dzień, który nie jest dniem wolnym od pracy (od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem sobót, niedziel i określonych ustawowo świąt).
12. **Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta (e-BOK)** – dostępna na stronie Operatora [www.tvk.torun.pl](http://www.tvk.torun.pl) aplikacja umożliwiająca w określonym zakresie monitorowanie i zarządzanie Usługami przez Abonenta. W celu zalogowania się do e-BOK należy wpisać Login i hasło.
13. **Faktura elektroniczna (e-faktura)** – faktura w formie elektronicznej dostępna za pośrednictwem e-BOK, która uprawnia Abonenta do zniżek zgodnych z Cennikiem. Aby otrzymać e-fakturę, Abonent powinien złożyć stosowne oświadczenie woli. Jest ono równoznaczne z rezygnacją z faktury w formie papierowej.
14. **Gniazdo abonenckie** – urządzenie zainstalowane w Lokalu stanowiące Zakończenie sieci telewizji kablowej.
15. **Informacje przedumowne** – wymagane prawem informacje o warunkach świadczenia Usług, doręczane Abonentowi będącemu Konsumentem przed zawarciem Umowy, na trwałym nośniku; Informacje przedumowne zawarte są w niniejszym Regulaminie i Cenniku; dokumenty zawierające Informacje przedumowne stanowią integralną część Umowy;
16. **Instalacja** – zespół urządzeń i kabli, zainstalowanych w Lokalu w sposób umożliwiający Abonentowi korzystanie z Usług, właściwy ze względu na rodzaj świadczeń objętych Umową.
17. **Kaucja** – kwota wpłacana Operatorowi przez Abonenta przy zawieraniu Umowy bądź w trakcie jej

Telewizja Kablowa Toruń, ul. B. Głowackiego 2, 87-100 Toruń, tel.: (56) 649 66 66

trwania w celu zabezpieczenia opłat i innych należności wynikających z tytułu świadczonych Usług.

18. **Karta SIM** – karta z mikroprocesorem udostępniona Abonentowi, umożliwiająca za pomocą Aparatu telefonicznego lub Urządzenia telekomunikacyjnego dostęp do Usług ruchomych świadczonych przez Operatora, której przypisano Numer Abonencki, Kod PIN oraz Kod PUK, a także inne cechy (np. numery i aplikacje dodatkowe). Karta SIM przekazana Abonentowi stanowi własność Operatora przez cały okres świadczenia Usług na rzecz Abonenta.
19. **Kod PIN** – indywidualny kod cyfrowy stosowany do zabezpieczania dostępu Karty SIM.
20. **Kod PUK** – indywidualny kod cyfrowy znoszący blokadę Kodu PIN.
21. **Konsument** – osoba fizyczna zawierająca Umowę niezwiązaną bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową, a w zakresie uprawnienia do odstąpienia od Umowy zawartej poza BOA lub na odległość, o którym mowa w Rozdziale II § 2 ust. 2 Regulaminu także bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści Umowy wynika, że nie ma ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.
22. **Limit transferu danych** – górna granica ilości danych, których transfer może zostać dokonany przez Abonenta przy wykorzystaniu Usług ruchomych w ramach wybranego przez Abonenta w Umowie Pakietu/taryfy w ciągu miesiąca kalendarzowego.
23. **Login i hasło** – poufny ciąg cyfr i znaków znany tylko Abonentowi, potwierdzający jednoznacznie tożsamość Abonenta podczas dokonywania zdalnych operacji związanych z Usługą.
24. **Lokal** – nieruchomość, jej część bądź pomieszczenie mieszkalne lub użytkowe, wskazane przez Abonenta, w którym wykonana jest Instalacja w celu świadczenia Usługi.
25. **Moduł CAM** – urządzenie zastępujące dekodery, które po zainstalowaniu w telewizorze umożliwia odbiór kodowanych kanałów telewizyjnych.
26. **Multiroom** – usługa dodatkowa udostępniana w ramach telewizji cyfrowej polegająca na zapewnieniu Abonentowi dostępu do telewizji cyfrowej na kolejnym Odbiorniku za dodatkową opłatą zgodną z Cennikiem. Istnieje możliwość aktywowania czterech Usług dodatkowych Multiroom w jednym Lokalu.
27. **Numer abonencki** – nadany lub przeniesiony Abonentowi przez Operatora numer telefoniczny określony w Umowie.
28. **Numer ewidencyjny** – nadany Abonentowi numer identyfikacyjny ułatwiający dokonywanie rozliczeń i komunikowanie się z Operatorem.
29. **Odbiornik** – urządzenie służące do odbioru sygnału telewizyjnego lub radiowego, stanowiące własność Abonenta.
30. **Oferta Operatora/Programowa** – zawarte w Cenniku aktualnie obowiązujące zestawienie Pakietów oraz szczegółowy opis rodzaju i zakresu Usług świadczonych w ramach danego Pakietu, dostępny w BOA oraz na stronie internetowej Operatora [www.torun.tvk.pl](http://www.torun.tvk.pl).
31. **Okres rozliczeniowy** – okres jednego miesiąca kalendarzowego, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Operatora z tytułu świadczonych Usług.
32. **Operator** – Młodzieżowa Spółdzielnia Mieszkaniowa z siedzibą w Toruniu przy ul. Tuwima 9 (87-100 Toruń), będąca - jako Operator Sieci TVK Toruń - Dostawcą Usług telekomunikacyjnych, wykonująca działalność w formie spółdzielni. Wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Toruniu VII Wydział Gospodarczy pod numerem 0000116913 oraz legitymująca się numerami: NIP 8790170343, REGON 000483599 i numerem 2148 w rejestrze przedsiębiorców telekomunikacyjnych.
33. **Opłata abonamentowa (Abonament)** – miesięczna opłata określona w Podsumowaniu Warunków Umowy według Cennika, z tytułu Usług świadczonych Abonentowi przez Operatora, w skład której wchodzi opłata dostępową.
34. **Opłata jednorazowa** – opłata określona w Cenniku z tytułu jednorazowych czynności podejmowanych przez Operatora celem umożliwienia Abonentowi korzystanie z Usług.
35. **Pakiet** – zdefiniowany w Cenniku rodzaj i zakres świadczonych przez Operatora Usług, nabywany przez

Telewizja Kablowa Toruń, ul. B. Głowackiego 2, 87-100 Toruń, tel.: (56) 649 66 66

Abonenta w drodze zawarcia Umowy.

36. **Pakiet Programowy** – grupa reemitowanych lub nadawanych przez Operatora programów telewizyjnych i radiowych zgodnie z Ofertą Programową obowiązującą na dzień podpisania Umowy.
37. **Plan taryfowy** – zakres Usługi telefonii stacjonarnej oraz Usług telefonii mobilnej.
38. **Protokół Odbioru i Aktywacji Usługi** – dokument, w którym Abonent potwierdza przyjęcie Sprzętu Operatora w celu realizacji Usługi oraz potwierdza prawidłowy montaż lub sprawne funkcjonowanie Zakończenia Sieci lub Sprzętu Operatora niezbędnych do świadczenia Usług.
39. **Podsumowanie Warunków Umowy** – dokument doręczany Abonentowi będącemu Konsumentem przed zawarciem Umowy, na trwałym nośniku, zawierający podsumowanie najważniejszych warunków świadczenia Usługi; Podsumowanie Warunków Umowy stanowi integralną część Umowy;
40. **Przedstawiciel Operatora** – osoba działająca w imieniu i na rzecz Operatora, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli Abonenta w zakresie zawierania, zmiany lub rozwiązania Umowy bądź też wykonywania jej postanowień, w szczególności w zakresie wydania Abonentowi Urządzenia dostępowego oraz jego Instalacji, konserwacji lub naprawy oraz wydania Karty SIM.
41. **Przerwa techniczna** – przerwa w dostępie do Sieci związana z koniecznością przeprowadzenia przez Operatora konserwacji lub modernizacji Sieci, o której Operator powiadomi Abonenta nie mniej niż 7 dni wcześniej na stronie internetowej Operatora lub na kanale informacyjnym.
42. **Regulamin** – niniejszy dokument, stanowiący integralną część wszelkich Umów o świadczenie Usługi.
43. **Roaming** – usługa telekomunikacyjna polegająca na zapewnieniu Abonentowi możliwości korzystania z sieci operatorów zagranicznych, z którymi Operator lub przedsiębiorcy telekomunikacyjni współpracujący z Operatorem zawarli odrębne porozumienia. W uzasadnionych przypadkach Operator może ograniczyć w poszczególnych krajach korzystanie z sieci telekomunikacyjnej lub wybranych usług niektórych operatorów.
44. **Ruchoma publiczna sieć telekomunikacyjna (RPS)** – ruchoma publiczna sieć telekomunikacyjna, która jest własnością operatora telekomunikacyjnego współpracującego z Operatorem, przy wykorzystaniu której Operator świadczy Usługi ruchome.
45. **Set-top-box (STB)/Dekoder** – urządzenie telewizyjne odbierające i przetwarzające sygnał z różnych źródeł do wyświetlenia na Odbiorniku.
46. **Sieć Operatora** – sieć telekomunikacyjna stanowiąca własność Operatora, składająca się z systemów transmisyjnych oraz urządzeń umożliwiających świadczenie Usług telekomunikacyjnych za pomocą przewodów lub fal radiowych, w zależności od obszaru na jakim świadczone są Usługi.
47. **Siła Wyższa** – zdarzenie zewnętrzne, którego skutków nie da się przewidzieć ani któremu - mimo dołożenia należytej staranności - nie można zapobiec. Siłę Wyższą stanowią w szczególności wyładowania atmosferyczne oraz nagłe zmiany pogodowe.
48. **Sprzęt Operatora** – przedmioty/urządzenia oddane Abonentowi do odpłatnego lub nieodpłatnego używania na czas trwania Umowy, będące własnością Operatora lub posiadane przez niego, na podstawie innego tytułu prawnego.
49. **Terminal** – komputer lub inne urządzenie, którego zgodność z zasadniczymi wymaganiami została potwierdzona w sposób zgodny z obowiązującymi przepisami, wykorzystywane przez Abonenta, umożliwiające podłączenie do Sieci lub RPS i korzystanie z Usług internetowych lub Usług internetowych mobilnych.
50. **Tytuł prawny do Lokalu** – prawo własności, prawo użytkowania wieczystego, spółdzielcze prawo do Lokalu lub umowa najmu Lokalu z właścicielem.
51. **Umowa** – Umowa o świadczenie Usług, na podstawie której Operator świadczy Abonentowi wskazane w niej Usługi zgodnie z Posumowaniem Warunków Umowy, Regulaminem, oraz Cennikiem.
52. **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.

Telewizja Kablowa Toruń, ul. B. Głowackiego 2, 87-100 Toruń, tel.: (56) 649 66 66

53. **Umowa zawarta poza lokalem przedsiębiorstwa Dostawcy** – Umowa zawarta z Abonentem:
  - a) przy jednoczesnej, fizycznej obecności stron w miejscu, które nie jest lokalem przedsiębiorstwa Dostawcy (siedzibą Dostawcy lub BOA);
  - b) w wyniku przyjęcia oferty złożonej przez Abonenta w okolicznościach, o których mowa pod lit. a niniejszego punktu.
54. **Urządzenie dostępne** – urządzenie umożliwiające odbiór sygnału lub transmisję danych do Odbiornika lub Terminala Abonenta lub Aparatu telefonicznego. Urządzenie dostępne nie służy do obioru Usługi Internetu mobilnego.
55. **Usługi** – usługi telekomunikacyjne świadczone przez Operatora, polegające w szczególności na udostępnianiu sygnału telewizyjnego, radiowego, transmisji danych oraz zapewnianiu dostępu do telefonii stacjonarnej i telefonii mobilnej.
56. **Usługi dodatkowe** – Usługi towarzyszące Usłudze wymienione w Cenniku lub w Regulaminach promocji.
57. **Usługi internetowe** – Usługi zapewniające dostęp do Sieci celem umożliwienia Abonentowi korzystania z sieci Internet, świadczone przy pomocy sieci kablowej (Usługi internetowe kablowe) lub sieci kablowej światłowodowej (Usługi internetowe światłowodowe).
58. **Usługi ruchome** – Usługi zapewniające Abonentowi dostęp do usług głosowych, usług transmisji danych, usług przesyłania SMS i MMS oraz innych usług telekomunikacyjnych poprzez RPS. Usługi ruchome dzielą się na telefonię komórkową (Usługi telefonii mobilnej) oraz Internet mobilny (Usługi internetowe mobilne).
59. **Usługa Serwisowa** – przegląd, konserwacja, diagnostyka i regulacja urządzeń lub Instalacji w ramach działalności serwisu wskazana w zleceniu serwisowym.
60. **Usługi telefonii stacjonarnej** – Usługi zapewniające ustanawianie połączeń głosowych za pomocą Sieci pozwalających na dwukierunkową łączność.
61. **Usługi telewizji kablowej** – Usługi zapewniające Abonentowi odbiór sygnału telewizyjnego i radiowego w postaci cyfrowej za pomocą sieci kablowej.
62. **Urządzenie końcowe** – urządzenie stanowiące własność Abonenta lub będące w jego posiadaniu na podstawie innego prawa niż własność, w szczególności: aparat telefoniczny, Odbiornik, komputer lub inne podobne urządzenie umożliwiające Abonentowi korzystanie z Usług.
63. **Zakończenie sieci** – punkt sieci Operatora przeznaczony do zapewnienia Abonentowi dostępu do Usług.
64. **Zamawiający** – podmiot zainteresowany zawarciem Umowy.

## § 2. Zakres świadczenia Usług

1. Operator zobowiązuje się do świadczenia Usług w zasięgu istniejących możliwości technicznych zgodnie z Podsumowaniem Warunków Umowy, Cennikiem Usług i Regulaminem na warunkach określonych w Umowie.
2. Operator oświadcza, że jest wpisany do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej i jest uprawniony do świadczenia usług telekomunikacyjnych oraz na transmisji danych.
3. Świadczenie Usług przez Operatora na rzecz Abonenta odbywa się na warunkach określonych w dokumentach:
  - a) Umowie o świadczenie Usług telekomunikacyjnych,
  - b) niniejszym Regulaminie i Cenniku zawierających Informacje przedumowne,
  - c) Podsumowaniu Warunków Umowy.
4. Postanowienia Posumowania Warunków i Umowy regulujące warunki świadczenia Usług odmiennie od Regulaminu, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.
5. Znajomość dokumentów, o których mowa w ust. 3 powyżej jest obowiązkiem Abonenta. Dokumenty te stanowią integralną część Umowy i są wydawane Abonentowi przed zawarciem Umowy na trwałym nośniku.
6. Regulamin dostępny jest na stronie internetowej Operatora [www.tvk.torun.pl](http://www.tvk.torun.pl) oraz w BOA na każde żądanie Abonenta.

## **Rozdział II: Zawieranie Umowy**

### **§ 1. Warunki Umowy**

1. Umowa zostaje zawarta po spełnieniu przez Zamawiającego warunków określonych w Regulaminie w formie pisemnej. Dodatkowo Operator może zapewnić możliwość zawarcia Umowy w formie dokumentowej, za pomocą formularza udostępnionego na stronie internetowej Operatora [www.tvk.torun.pl](http://www.tvk.torun.pl), a także za pomocą środków porozumiewania się na odległość, w szczególności telefonicznie. Zapisy niniejszego ustępu stosuje się odpowiednio w przypadku rozszerzania zakresu Umowy o Usługę kolejnego rodzaju.
2. 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.
3. Umowa zawierana jest na czas nieokreślony. W przypadku, gdy Operator przewidzi możliwość zawarcia Umowy na okres określony, czas obowiązywania takiej Umowy będzie wynosić 24 miesiące, chyba że co innego wynika z Podsumowania Warunków Umowy.
4. Stroną Umowy może być tylko jeden Abonent.

### **§ 2. Zawarcie Umowy**

1. Zawarcie Umowy następuje w BOA lub poza nim.
2. W przypadku zawarcia Umowy poza BOA, Abonent będący Konsumentem uprawniony jest do odstąpienia od Umowy bez podawania przyczyny, w terminie 14 dni od daty zawarcia Umowy, składając oświadczenie Operatorowi. Dla zachowania terminu wskazanego w zdaniu poprzednim wystarczające jest wysłanie oświadczenia na adres Operatora.
3. Abonent zawiera Umowę osobiście lub przez należycie umocowanego przedstawiciela. Pełnomocnictwo udzielone przez Abonenta musi mieć formę odpowiadającą formie, w jakiej została zawarta Umowa i zostać załączone do Umowy.
4. Przy zawieraniu Umowy Operator żąda od Zamawiającego okazania dokumentu potwierdzającego tożsamość, a także podania Operatorowi danych:
  - a) imienia i nazwiska,
  - b) numeru PESEL lub nazwy, serii i numeru dokumentu potwierdzającego tożsamość, a w przypadku cudzoziemca – numeru paszportu lub karty pobytu.Operator rozpoczyna świadczenie Usług nie wcześniej niż po potwierdzeniu zgodności podanych przez Zamawiającego danych z danymi zawartymi w dokumencie potwierdzającym tożsamość Zamawiającego.
5. Poza danymi osobowymi wskazanymi w ust 4 Operator może żądać od Zamawiającego przekazania danych osobowych dla potrzeb zawarcia i wykonywania Umowy, w tym rozliczenia za Usługi i zapewnienia kontaktu z Zamawiającym:
  - a) adresu miejsca świadczenia Usług;
  - b) adresu korespondencyjnego, adresu poczty telefonicznej i numeru telefonu;
  - c) zawartych w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania wobec Operatora zobowiązania wynikającego z Umowy;Informacja i oświadczenia Abonenta dotyczące przetwarzania danych osobowych zawarte są w Rozdziale VIII Regulaminu.
6. Operator może uzależnić zawarcie Umowy od dostarczenia przez osobę ubiegającą się o zawarcie Umowy dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wynikających z Umowy wobec Operatora.
7. Operator może odmówić zawarcia Umowy w przypadku niespełnienia przez Zamawiającego warunków wskazanych w ustępie 4 – 6 niniejszego paragrafu, a także w przypadku braku możliwości technicznych świadczenia Usługi.
8. W przypadku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta dokonanej na podstawie informacji

Telewizja Kablowa Toruń, ul. B. Głowackiego 2, 87-100 Toruń, tel.: (56) 649 66 66

udostępnionych przez Biuro Informacji Gospodarczej Operator może zażądać od Abonenta zabezpieczenia wykonania Umowy poprzez zapłatę Kaucji, w maksymalnej wysokości odpowiadającej wartości udostępnianego Urządzenia dostępowego lub trzykrotności opłat abonamentowych. W przypadku, gdy Abonent zalega z płatnościami na rzecz Operatora co najmniej jeden pełen okres rozliczeniowy i mimo wezwania do zapłaty oraz wyznaczenia mu dodatkowego 14-dniowego terminu nadal zobowiązań nie reguluje, wówczas Operator ma prawo potrącić wymagalną wierzytelność przysługującą mu wobec Abonenta z Kaucją i żądać uzupełnienia Kaucji do pierwotnej wysokości. W przypadku wygaśnięcia lub rozwiązania Umowy Operator niezwłocznie zwróci Kaucję Abonentowi po uprzednim potrąceniu wszystkich nieuregulowanych należności Abonenta wobec Operatora.

### **Rozdział III: Wykonanie Umowy**

#### **§ 1. Świadczenie Usług**

1. Operator oferuje świadczenie: Usług telewizji kablowej, Usług internetowych kablowych lub światłowodowych, Usług telefonii stacjonarnej oraz Usług ruchomych.
2. W ramach Umowy Operator zobowiązany jest do:
  - a) wykonania w Lokalu Instalacji, umożliwiającej korzystanie z Sieci Operatora, jeśli jest to wymagane do uzyskania dostępu do Usług;
  - b) udostępnienia Abonentowi stałej możliwości korzystania za pomocą Sieci lub RPS z Pakietów poszczególnych Usług, określonych w aktualnie obowiązującej Ofercie i Cenniku oraz wskazanych w Umowie;
  - c) sprzedaży lub użyczenia Abonentowi Urządzenia dostępowego lub Urządzenia telekomunikacyjnego, jeżeli takowe jest wymagane do uzyskania dostępu do Usług;
  - d) administrowania udostępnionym Pakietem Usług;
  - e) obsługi Abonenta w godzinach pracy BOA, zarówno na miejscu w BOA, telefonicznie lub poprzez e-BOK;
  - f) usuwania Awarii;
  - g) udzielania Abonentowi informacji o Usługach Operatora.
3. W przypadku braku możliwości technicznych wykonania Instalacji - występujących przed zawarciem Umowy o podłączenie lokalu Zamawiającego - Operator może odmówić jej zawarcia.
4. Abonent jest zobowiązany współdziałać przy wykonywaniu zobowiązań wynikających z Umowy, w szczególności poprzez zapewnienie Operatorowi dostępu do Lokalu.
5. Operator nie jest zobowiązany do obsługi bądź naprawy Urządzeń końcowych Abonenta, w szczególności do ich regulacji. Przed rozpoczęciem świadczenia Usług, Operator może przeprowadzić test poprawnego świadczenia Usług. Pozytywny wynik testu dokumentuje podpisany przez strony Protokół Odbioru i Aktywacji Usługi.
6. Do Sprzętu Operatora Abonent może podłączyć tylko jedno Urządzenie końcowe. Podłączenie Usług dodatkowych Urządzeń końcowych lub Terminali abonenckich wymaga uprzedniej zgody Operatora i wniesienia przez Abonenta opłaty zgodnie z Cennikiem Usług.
7. W Lokalu - w ramach Usług - zostaje zainstalowane jedno Gniazdo sieciowe będące własnością Operatora. Operator zobowiązuje się do dostarczenia sygnału o poziomie wystarczającym do obsługi jednego Gniazda sieciowego. Istnieje możliwość dostarczania sygnału do większej ilości Gniazd w Lokalu po uzgodnieniu z Operatorem. Za Instalację i eksploatację dodatkowego Gniazda sieciowego w Lokalu, Abonent ponosi opłatę zgodnie z obowiązującym Cennikiem Usług.
8. Operator wskazuje, że w ramach świadczonych przez niego Usług:
  - a) Usługa telefonii stacjonarnej zapewnia połączenia z numerami alarmowymi, Operator nie wprowadza żadnych ograniczeń wykonywaniu połączeń na te numery;
  - b) Operator gromadzi dane o lokalizacji telekomunikacyjnego Urządzenia końcowego, z którego wykonywane jest połączenie, w tym dla potrzeb służb powołanych do niesienia pomocy;
  - c) Operator wprowadza stosowne procedury w celu pomiaru ruchu i organizacji w Sieci TVK: zautomatyzowana analiza obciążenia ruchem wybranych elementów Sieci TVK w czasie

Telewizja Kablowa Toruń, ul. B. Głowackiego 2, 87-100 Toruń, tel.: (56) 649 66 66

rzeczywistym, interwencja serwisu technicznego w przypadku Awarii, jak również w przypadkach wystąpienia szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa Sieci, wymagającego podjęcia środków wykraczających poza podjęte przez Operatora środki techniczne i organizacyjne, a także o istniejących możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach. Procedury umożliwiają ograniczenie częstotliwości oraz czasu występowania Awarii, jak również pozytywnie wpływają na bezpieczeństwo i integralność Sieci TVK. Procedury nie posiadają negatywnego wpływu na jakość Usługi;

- d) W przypadku naruszenia bezpieczeństwa Sieci lub Usług, zagrożenia takim naruszeniem lub podatnością na wystąpienie naruszenia, które mogą mieć wpływ na Usługi świadczone Abonentowi, Operator niezwłocznie zastosuje środki organizacyjne i techniczne mające na celu wyeliminowanie lub zminimalizowanie zagrożenia, tj. zablokuje przekaz komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu Sieci lub Usług, przerwie lub ograniczy świadczenie Usługi telekomunikacyjnej na zakończeniu Sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci lub Usług. Operator powiadomi Abonenta o stwierdzonym zagrożeniu dla bezpieczeństwa Sieci i Usług, i pouczy o możliwych do zastosowania przez Abonenta środkach bezpieczeństwa w sposób wskazany w ust. 9 poniżej.
9. Operator 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. Operator może zapewnić również przekazywanie takich informacji za pośrednictwem konta e-BOK. W szczególnych przypadkach, za uprzednią zgodą Abonenta, Operator może także przekazać te informacje telefonicznie lub krótką wiadomością tekstową, wysłaną na numer telefonu podany w tym celu przez Abonenta w Umowie. W przypadku informacji dotyczących ogółu lub większej grupy Abonentów, Operator może przekazać przedmiotową informację w formie komunikatu umieszczonego bezpośrednio w serwisie internetowym Operatora. w tym poprzez wskazanie linku do strony Biuletynu Informacji Publicznej Urzędu Komunikacji Elektronicznej, gdzie publikowane są informacje dotyczące sposobów ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych podczas korzystania z usług.
  10. Operator będzie przekazywać Użytkownikowi informację o naruszeniu jego danych osobowych, które mogło mieć niekorzystny wpływ na jego prawa. Odpowiednio do tego stosuje się postanowienia z ust. 9 niniejszego paragrafu, w zakresie określającym sposoby przekazywania informacji. Zawiadomienie nie będzie wymagane w zakresie, w którym Operator 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. Operator nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi, w zakresie wynikającym z podjętych środków mających na celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności Sieci TVK, Usług oraz przekazu komunikatów związanych z Usługą. Postanowień zdania pierwszego nie stosuje się w przypadku zakazania przez Prezesa UKE stosowania takich środków.
  12. Operator zobowiązuje się świadczyć Usługi z zachowaniem obowiązujących przepisów prawa, jak również obowiązujących norm technicznych.
  13. Abonent uzyskuje informacje o aktualnym Cenniku, każdej z Usług, o kosztach usług serwisowych, ofercie, Regulaminie promocji oraz Regulaminie w następujący sposób: przy podpisaniu Umowy, w BOA, telefonicznie, na stronie internetowej Operatora [www.tvk.torun.pl](http://www.tvk.torun.pl). Na żądanie Abonenta, który udostępnił adres poczty elektronicznej lub adres elektroniczny podobnego środka porozumiewania się na odległość (jeżeli Dostawca dopuszcza korzystanie z takiego środka), Dostawca dostarcza treść każdej proponowanej zmiany Cennika lub warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, drogą elektroniczną na adres wskazany przez Abonenta.
  14. Operator gwarantuje poprawną jakość sygnału telewizji kablowej pod warunkiem zastosowania przez Abonenta do odbioru sygnału urządzenia oraz karty dostępu warunkowego przekazanych przez Operatora, stanowiących wyłączną własność Operatora, podlegających zwrotowi zgodnie z Umową lub

Telewizja Kablowa Toruń, ul. B. Głowackiego 2, 87-100 Toruń, tel.: (56) 649 66 66

Regulaminem. Na życzenie Abonenta Operator wydaje Abonentowi Moduł CAM, jednak w takim wypadku nie gwarantuje poprawnego współdziałania Modułu z Urządzeniem końcowym.

## § 2. Wykonanie Instalacji

1. W przypadku, gdy jest to niezbędne do świadczenia wybranej przez Abonenta Usługi, Operator wykona Instalację w Lokalu Abonenta lub też 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, określoną w Umowie i Cenniku, na co Abonent wyraża zgodę. Instalacja stanowi własność Operatora, tj. wchodzi w skład przedsiębiorstwa Operatora.
2. Abonent wyraża zgodę na wywiercenie otworów, poprowadzenie i umocowanie Instalacji na ścianach Lokalu, zainstalowanie Zakończenia sieci oraz innych urządzeń niezbędnych do wykonania Usług, w sposób wskazany przez Przedstawiciela Operatora.
3. Czynności wskazane w ust. 1 i 2 zostaną podjęte przez Operatora w terminie uzgodnionym z Abonentem, nie dłuższym niż 7 dni od dnia zawarcia Umowy, chyba że uzgodnienie daty i godziny wykonania Instalacji w tym terminie okaże się niemożliwe z przyczyn niezależnych od Operatora. W takim wypadku wykonanie Instalacji nastąpi w możliwie najszybszym terminie uzgodnionym pomiędzy Operatorem a Abonentem.
4. W przypadku, gdy Abonent zawiera Umowę o świadczenie Usług telefonii stacjonarnej i ubiega się o przeniesienie numeru do Sieci Operatora, Operator wykona Instalację niezwłocznie po zakończeniu procedury związanej z przeniesieniem numeru.
5. Opłata instalacyjna obejmuje koszt wykonania lub dostosowania Instalacji. W przypadku konieczności zastosowania szczególnych rozwiązań technicznych w zakresie wykonania Instalacji, wszelkie koszty z tym związane zobowiązany będzie pokryć Abonent. W przypadku stwierdzenia konieczności poniesienia takich kosztów, Operator powiadomi o tym Abonenta na piśmie i uzyska jego zgodę przed przystąpieniem do tych prac. W przypadku, gdy Abonent nie zaakceptuje kosztów wykonania Instalacji wskazanych przez Operatora, każda ze stron uprawniona jest do rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym.
6. Podczas wykonywania Instalacji w Lokalu powinien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego osoba pełnoletnia.
7. Przygotowanie Lokalu do wykonania Instalacji jest obowiązkiem Abonenta. Operator oraz jego Przedstawiciel zwolnieni są z prac polegających na przenoszeniu, przemieszczaniu lub przesuwaniu elementów wyposażenia Lokalu Abonenta.
8. Fakt oraz datę i godzinę wykonania Instalacji, a także fakt przekazania Abonentowi Urządzenia dostępowego, jeśli takie jest niezbędne dla świadczenia Usług i jeśli nie zostało ono przekazane przez Operatora w chwili zawierania Umowy, strony potwierdzą poprzez podpisanie Protokołu Odbioru. Podpisanie Protokołu przez Abonenta stanowi potwierdzenie, że Urządzenia dostępowe nie posiadały widocznych wad lub uszkodzeń w chwili ich wydania Abonentowi.
9. 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.
10. Abonent zobowiązany jest udostępnić Lokal Operatorowi celem napraw i konserwacji Instalacji. Termin dokonania napraw bądź konserwacji każdorazowo będzie uzgadniany pomiędzy Stronami z odpowiednim wyprzedzeniem.
11. W przypadku, gdy zachodzi podejrzenie, że uszkodzenie Instalacji lub wadliwość Odbiornika lub Terminala Abonenta powoduje nienależyte funkcjonowanie Sieci, Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego udostępnienia Lokalu Operatorowi i umożliwienia dokonania przeglądu Instalacji i usunięcia nieprawidłowości. Abonent jest w takim wypadku zobowiązany także do udostępnienia Operatorowi Odbiornika lub Terminala.
12. Po rozwiązaniu Umowy Operator uprawniony jest w określonych przypadkach do dokonania demontażu Instalacji w Lokalu.



Telewizja Kablowa Toruń, ul. B. Głowackiego 2, 87-100 Toruń, tel.: (56) 649 66 66

### **§ 3. Sprzęt Operatora, Urządzenie dostępne**

1. W przypadku, gdy do świadczenia Usług niezbędne jest Urządzenie dostępne, Operator udostępni Abonentowi, na czas obowiązywania Umowy, właściwe dla danego rodzaju Usług Urządzenie dostępne. Urządzenie dostępne stanowi własność Operatora. Opłata za udostępnienie Urządzenia dostępnego zawarta jest w Opłacie abonamentowej, chyba że Umowa przewiduje inaczej.
2. Operator udostępni Abonentowi Sprzęt Operatora po podpisaniu przez Abonenta Protokołu Odbioru i Aktywacji Usługi.
3. Wszelkie elementy Sieci TVK pozostają własnością Operatora, chyba że Strony umówiły się inaczej w formie pisemnej.
4. Sprzęt Operatora może być używany jedynie w Lokalu wskazanym w Umowie lub innym miejscu uzgodnionym przez Strony w formie pisemnej. Abonent zobowiązany jest zawiadomić Operatora o utracie Tytułu prawnego do Lokalu, w którym zainstalowane jest Urządzenie dostępne w terminie 7. dni od daty tego zdarzenia.
5. Abonent uprawniony jest do korzystania z Urządzenia dostępnego innego niż dostarczony przez Operatora po uprzednim uzyskaniu pisemnej zgody Operatora. Operator może odmówić udzielenia zgody w przypadku, gdy brak jest technicznych możliwości wykorzystania takiego Urządzenia dla celów świadczenia Usług bądź istnieje poważne ryzyko, że wykorzystanie Urządzenia dostępnego innego niż dostarczone przez Operatora będzie powodowało zakłócenia w funkcjonowaniu Sieci Operatora.
6. Z chwilą wydania Abonentowi Urządzenia dostępnego, przechodzi na niego obowiązek zabezpieczenia Urządzenia dostępnego przed uszkodzeniem i utratą.
7. Abonent ponosi wszelkie koszty niezbędne dla prawidłowego funkcjonowania Urządzenia dostępnego, w szczególności opłaty za energię elektryczną.
8. Abonent zobowiązany jest do zapewnienia niezbędnych warunków do prawidłowego funkcjonowania Urządzenia dostępnego, w szczególności: zasilania energią elektryczną, utrzymania odpowiednich warunków klimatycznych (temperatury, wilgotności), braku nadmiernego zapylenia Lokalu. Warunki te winny być zgodne z dokumentacją techniczną zainstalowanych Urządzeń dostępnymi, którą Operator zobowiązany jest udostępnić Abonentowi na każde żądanie.
9. Abonent zobowiązany jest do używania Urządzenia dostępnego zgodnie z jego przeznaczeniem i wymogami prawidłowej eksploatacji, wynikającymi z instrukcji obsługi.
10. Abonent nie jest uprawniony do wykonywania samodzielnych napraw i modernizacji Urządzeń dostępnymi, w szczególności do zmiany oprogramowania lub konfiguracji Urządzeń. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić Operatora o wszelkich nieprawidłowościach w pracy, usterkach lub uszkodzeniach Urządzeń dostępnymi.
11. Operator wykonuje naprawy lub wymiany Urządzeń dostępnymi na swój koszt, bez pobierania opłat od Abonenta, z zastrzeżeniem ustępu 12. niniejszego paragrafu.
12. Abonent odpowiada za spowodowane z winy lub rażącego niedbalstwa Abonenta uszkodzenie, zniszczenie lub utratę Urządzenia dostępnego, w pełnej wysokości szkody poniesionej przez Operatora. Abonent nie ponosi odpowiedzialności za zużycie Urządzenia będące następstwem prawidłowego używania Urządzenia. Operator ma prawo obciążyć Abonenta kosztami naprawy Urządzeń dostępnymi lub wymiany na nowe w szczególności w przypadku stwierdzenia, że uszkodzenie powstało na skutek:
  - a) samowolnej naprawy lub modernizacji Urządzenia dokonanej przez Abonenta;
  - b) umyślnego zniszczenia lub uszkodzenia Urządzenia dostępnego przez Abonenta;
  - c) niepowiadomienia Operatora o nieprawidłowościach w pracy, usterkach lub uszkodzeniach Urządzenia dostępnego;
  - d) nieprawidłowej pracy Odbiornika, Terminala lub aparatu telefonicznego Abonenta, podłączonych do Urządzenia dostępnego.
13. Abonent nie ma prawa udostępniać Urządzenia dostępnego osobom trzecim.
14. Abonent zobowiązany jest do zwrotu Urządzeń dostępnymi Operatorowi na swój koszt w terminie 7. dni od dnia wygaśnięcia lub rozwiązania Umowy. Na żądanie Abonenta, za Opłatą jednorazową wskazaną w Cenniku, Operator odbierze Urządzenie dostępne z Lokalu. Żądanie takie może zostać zgłoszone

Telewizja Kablowa Toruń, ul. B. Głowackiego 2, 87-100 Toruń, tel.: (56) 649 66 66

przez Abonenta najpóźniej w dniu rozwiązania Umowy. Strony uzgodnią termin odbioru Urządzenia dostępowego. Abonent zobowiązany jest umożliwić demontaż Urządzeń dostępowych w terminie określonym w zdaniu pierwszym niniejszego ustępu.

15. W przypadku braku zwrotu Urządzenia dostępowego lub uniemożliwienia demontażu Urządzenia dostępowego w terminie 2. miesiący od dnia wygaśnięcia lub rozwiązania Umowy, Operator uprawniony jest do żądania od Abonenta zapłaty stosownej kwoty wskazanej w Cenniku. Kara umowna określona jest oddzielnie dla każdego Urządzenia dostępowego. Wskazana w zdaniu poprzednim kara umowna może zostać naliczona także w przypadku zwrócenia Urządzenia dostępowego w stanie uszkodzonym, przekraczającym zużycie wynikające z normalnego używania Urządzenia, o ile uszkodzenie wynika z przyczyn leżących po stronie Abonenta, wyklucza dalsze użytkowanie Urządzenia zgodnie z przeznaczeniem, a koszt naprawy Urządzenia przekracza jego wartość.
16. Operator uprawniony jest do odmowy przyjęcia Urządzenia dostępowego od Abonenta po upływie dwóch miesięcy od dnia rozwiązania Umowy.

#### **§ 4. Rozpoczęcie świadczenia Usług**

1. Operator rozpocznie świadczenie Usług nie później niż w terminie 24 godzin przypadających w Dni robocze od wykonania Instalacji lub zawarcia Umowy w przypadku Usług ruchomych. Na życzenie Abonenta rozpoczęcie świadczenia Usług może nastąpić w uzgodnionym z Abonentem terminie, późniejszym niż wskazany w zdaniu poprzednim.
2. W przypadku, gdy Abonent zawiera Umowę o świadczenie Usług telefonii stacjonarnej lub Usług telefonii mobilnej i ubiega się o przeniesienie numeru do Sieci Operatora, lub zawiera Umowę o świadczenie Usługi Internetu lub Usługi Internetu Mobilnego i żąda zachowania ciągłości usługi, Operator rozpocznie świadczenie w terminie uzgodnionym z Abonentem zgodnie z procedurą wskazaną w Rozdziale IX § 3 ust. 21 dla Usługi Internetu i Internetu Mobilnego i w Rozdziale IX § 5 ust. 12 dla Usługi Telefonii Stacjonarnej i dla Usługi Telefonii Mobilnej.
3. W przypadku rozpoczęcia świadczenia Usług Abonentowi w Lokalu, w którym znajduje się już sprawna Instalacja dostosowana do ich świadczenia, Operator może odstąpić od pobrania Opłaty instalacyjnej. Każdorazowo rozpoczęcie świadczenia Usług dla Abonenta związane jest z pobraniem Opłaty jednorazowej zwanej Opłatą aktywacyjną, określoną w Umowie i Cenniku.
4. Operator nie ponosi odpowiedzialności za stan techniczny Odbiornika, Terminala, aparatu telefonicznego, Urządzenia telekomunikacyjnego Abonenta.
5. Operator zwolniony jest z wszelkich czynności związanych z przystosowaniem Odbiornika, Terminala, aparatu telefonicznego i Urządzenia telekomunikacyjnego Abonenta do odbioru świadczonych Usług, co oznacza, że Abonent zobowiązany jest do konfiguracji tych urządzeń we własnym zakresie.
6. Operator rozpocznie naliczanie opłat za Usługi z chwilą rozpoczęcia ich świadczenia, to jest z chwilą udostępnienia sygnału z Sieci lub RPS, Abonentowi.

### **Rozdział IV: Obsługa serwisowa, obowiązki i zasady odpowiedzialności Operatora**

#### **§ 1. Odpowiedzialność Operatora, wysokość odszkodowania, zasady i terminy jego wypłaty**

1. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy przez Operatora, w tym:
  - a) gdy nie został osiągnięty określony w Umowie poziom jakości Usługi,
  - b) stałych lub regularnie powtarzających się istotnych rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem Usługi internetowej i Usługi Internetu mobilnego pod względem prędkości lub innych parametrów jakości Usług, a deklarowanym przez Operatora w Umowie w przypadku, gdy odnośne fakty zostały ustalone przy pomocy mechanizmu monitorowania certyfikowanego przez Prezesa UKE,
  - c) braku reakcji Operatora na naruszenie bezpieczeństwa, zagrożenie lub lukę w systemie bezpieczeństwa Sieci lub Usług,za każdy dzień niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, niezależnie od długości ich trwania tego okresu, Abonentowi przysługuje obniżenie Opłaty abonamentowej w wysokości 1/30 średniej miesięcznej Opłaty abonamentowej liczonej według rachunków z ostatnich trzech Okresów rozliczeniowych.

Telewizja Kablowa Toruń, ul. B. Głowackiego 2, 87-100 Toruń, tel.: (56) 649 66 66

2. Wpłata środków, o których mowa w ust. 2 powyżej, dokonywana jest na podstawie reklamacji złożonej zgodnie z trybem określonym w Regulaminie nie później niż w terminie 14 dni od jej uznania. Dopuszcza się możliwość zaliczenia środków na poczet przyszłych płatności.
3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, jeśli nastąpiło ono na skutek przyczyn, za które Operator nie ponosi odpowiedzialności, takich jak:
  - a) za stan techniczny Odbiornika, Terminala, aparatu telefonicznego i Urządzenia telekomunikacyjnego Abonenta;
  - b) za szkody wyrządzone przez Abonenta w Sieci lub Instalacji;
  - c) za przerwy i zakłócenia spowodowane Siłą Wyższą lub innymi niezależnymi od Operatora okolicznościami, którym Operator nie mógł zapobiec mimo zachowania należytej staranności, w szczególności działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, za wyjątkiem tych, przy pomocy których Operator świadczy Usługi;
  - d) za formę i treść reemitowanych programów telewizyjnych i radiowych;
  - e) za zaprzestanie nadawania programów przez nadawców;
  - f) za formę i treści rozpowszechniane przez użytkowników w sieci Internet;
  - g) za utratę danych lub blokadę Usług internetowych oraz Usług internetowych mobilnych będące następstwem rozprzestrzeniania wirusa komputerowego;
  - h) za następstwa udostępniania osobom trzecim Loginu, Hasła, Karty SIM, Kodu PIN lub Kodu PUK;
  - i) za utratę Limitu transferu danych lub minut wliczonych w Opłatę abonamentową, pozostałych do wykorzystania w wyniku kradzieży, zniszczenia, uszkodzenia, zgubienia Karty SIM lub Urządzenia telekomunikacyjnego.

## **§ 2. Obsługa serwisowa**

1. Podstawowa obsługa serwisowa obejmuje:
  - a) wykonywanie napraw awaryjnych bez zbędnej zwłoki;
  - b) telefoniczną i elektroniczną obsługę Abonentów w godzinach pracy call center (56/649-66-66, kontakt@tvk.torun.pl lub za pomocą formularza udostępnionego na stronie internetowej Operatora www.tvk.torun.pl;
  - c) konserwację Sieci TVK.
2. Operator zobowiązuje się do usuwania Awarii u Abonentów w terminie nie dłuższym niż 3 Dni robocze od daty ich zgłoszenia Operatorowi, o ile Abonent nie umówił się za zgodą Operatora w innym terminie. W przypadku braku możliwości usunięcia Awarii w w/w terminie, Operator określi termin jej usunięcia i poinformuje o takim terminie Abonenta.
3. Poza przypadkami szczególnymi (dotyczącymi Awarii Sieci TVK o dużym zasięgu), nie dokonuje się napraw awaryjnych w godz. 21.00 – 8.00, w sobotę oraz w dni ustawowo wolne od pracy.
4. Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego informowania Operatora o występujących Awariach. Awarię należy zgłosić w BOA osobiście/telefonicznie/za pośrednictwem poczty elektronicznej.
5. Zgłoszenie Awarii powinno zawierać: pełny adres, czyli nazwę ulicy, numer posesji, numer bloku (jeśli ma zastosowanie), numer mieszkania (jeśli ma zastosowanie), numer telefonu kontaktowego, Numer abonencki lub numer PESEL oraz krótką charakterystykę usterki.
6. Pozostałe usługi serwisowe, niewchodzące w zakres podstawowej usługi serwisowej podlegają opłacie określonej w Cenniku.
7. Abonent zobowiązany jest w terminie uzgodnionym z Operatorem do umożliwienia Operatorowi - lub osobie przez niego upoważnionej - do dokonania przeglądu Instalacji telewizji kablowej/Gniazda abonenckiego, o ile zachodzi podejrzenie zakłócenia pracy sieci telewizji kablowej.
8. Do dokonywania napraw, przeróbek, zmian w sieci telewizji kablowej upoważnione są wyłącznie służby techniczne Operatora.
9. Abonent może uzyskać informację o obowiązujących cenach i kosztach usług serwisowych z Cennika dostępnego na stronie internetowej Operatora, a także poprzez kontakt telefoniczny z BOA.

Telewizja Kablowa Toruń, ul. B. Głowackiego 2, 87-100 Toruń, tel.: (56) 649 66 66

### **§ 3. Zakres obowiązków Operatora**

1. Obowiązkiem Operatora jest utrzymanie Sieci w stanie zapewniającym świadczenie Usług zgodnie z zawartą Umową, niniejszym Regulaminem oraz z obowiązującymi normami.
2. Operator zobowiązany jest do zapewnienia Abonentom nieodpłatnego serwisu technicznego przewidzianego w ramach podstawowej obsługi serwisowej, opisanej w § 2 ust. 1 niniejszego rozdziału.
3. Operator zobowiązany jest informować wszystkich Abonentów, z co najmniej 7-dniowym wyprzedzeniem, o wszelkich zmianach, przerwach pracy Sieci, Przerwach technicznych, pracach modernizacyjnych i konserwacyjnych. Informacja taka przekazana zostanie za pośrednictwem komunikatów emitowanych w kanale informacyjnym lub na stronie internetowej Operatora [www.tvk.torun.pl](http://www.tvk.torun.pl).
4. Operator udostępnia informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych na stronie internetowej Operatora [www.tvk.torun.pl](http://www.tvk.torun.pl), poprzez wskazanie linku do strony internetowej Urzędu Komunikacji Elektronicznej.
5. Operator na bieżąco monitoruje poziom nasycenia łącza i kontroluje organizację ruchu w Sieci, aby zapobiec osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza. W przypadku, gdy nasycenie łącza zbliża się do maksymalnego poziomu, Operator niezwłocznie podejmuje niezbędne działania techniczne. Procedury te nie wpływają na jakość świadczonych Usług.
6. Za zgodą Abonenta, która udzielona jest na piśmie, Operator uprawniony jest do dokonywania doręczeń korespondencji kierowanej do Abonenta, w tym: komunikatów, zawiadomień, informacji o wystawieniu e-faktury, wezwań do zapłaty na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej.

## **Rozdział V: Opłaty, obowiązki i odpowiedzialność Abonenta**

### **§ 1. Opłaty**

1. Abonent jest zobowiązany do przestrzegania postanowień Umowy i Regulaminu, w szczególności do terminowego uiszczania Opłat abonamentowych i Opłat jednorazowych:
  - a) bez osobnego wezwania;
  - b) z góry za dany miesiąc;
  - c) nie później niż do 15. dnia każdego miesiąca na rachunek bankowy Operatora.
2. Numer rachunku bankowego Operatora wskazany na fakturze jest inny dla każdego Abonenta. Abonent dokonując zapłaty winien posługiwać się oryginalnym, doręczonym przez Operatora blankietem wpłaty. W innym przypadku Abonent ponosi odpowiedzialność za prawidłowe wskazanie numeru rachunku bankowego Operatora oraz określenie, które należności są płacone i przez kogo.
3. Opłaty abonamentowe oraz Opłaty jednorazowe należne Operatorowi za określone w Umowie Usługi wskazane są w Podsumowaniu Warunków Umowy oraz Cenniku. Cennik dostępny jest na stronie internetowej Operatora [www.tvk.torun.pl](http://www.tvk.torun.pl), a także w BOA na każde żądanie Abonenta. Opłaty nie obejmują opłat za posiadanie i używanie Odbiornika, która jest pobierana na podstawie obowiązujących przepisów.
4. Opłata abonamentowa za pierwszy i ostatni Okres rozliczeniowy korzystania z Usługi lub Usługi dodatkowej rozliczana jest proporcjonalnie od i do czasu jej świadczenia.
5. Okresem rozliczeniowym jest miesiąc kalendarzowy.
6. Wysokość zobowiązań pieniężnych oraz termin płatności określa Dokument rozliczeniowy. Termin płatności okresowych nie jest wcześniejszy niż do 15. dnia każdego miesiąca za dany miesiąc kalendarzowy. Termin płatności nieokresowych wynosi 7 dni od dnia dostarczenia Abonentowi Dokumentu rozliczeniowego.
7. Rachunek jest wystawiany łącznie za wszystkie Usługi świadczone Abonentowi na podstawie Umów zawartych z Operatorem, chyba że Abonent wyrazi chęć otrzymywania osobnych rachunków do każdej Umowy. W przypadku wystawiania kilku rachunków ulgi sumują się tylko w ramach jednej Umowy.
8. Rachunek doręczany jest Abonentowi na adres wskazany w Umowie lub w przypadku złożenia przez Abonenta stosownego oświadczenia woli, w e-BOK w formie e-faktury.
9. Abonent ma możliwość dokonania płatności w formie gotówkowej i bezgotówkowej. Dniem zapłaty jest data wpływu kwoty na rachunek bankowy wskazany na Dokumentie rozliczeniowym lub dzień zapłaty

Telewizja Kablowa Toruń, ul. B. Głowackiego 2, 87-100 Toruń, tel.: (56) 649 66 66

w kasie Operatora. W przypadku, gdy Abonent zalega wobec Operatora z zapłatą z kilku tytułów, a przy spełnianiu świadczenia pieniężnego Abonent nie wskazał, który dług chce uregulować, Operator jest uprawniony do zaliczenia wpłaty na poczet najstarszego nieuregulowanego zobowiązania.

10. Odstąpienie od Umowy, jej rozwiązanie, wygaśnięcie lub wypowiedzenie, w tym z przyczyn leżących po stronie Abonenta, nie zwalnia go z obowiązku wykonania zobowiązań z tytułu Usług świadczonych w okresie jej obowiązywania.
11. W przypadku niedostarczenia Abonentowi rachunku w terminie, w którym zwykle jest on doręczany, Abonent zobowiązany jest zawiadomić o tym niezwłocznie BOA osobiście lub telefonicznie.
12. W przypadku opóźnienia z zapłatą należności Operator uprawniony jest do naliczania odsetek ustawowych za opóźnienie w zapłacie od wymagalnych a nieuiszczonych należności Abonenta.
13. W przypadku Usługi Internetu i Internetu Mobilnego oraz Usługi telefonii i telefonii mobilnej Operator dostarcza Abonentowi nieodpłatnie z każdym rachunkiem podstawowy wykaz wykonanych Usług zawierający informację o zrealizowanych płatnych Usługach, z podaniem dla każdego typu usług liczby jednostek rozliczeniowych odpowiadającej wartości Usług zrealizowanych przez Abonenta.
14. W przypadku Usługi telefonii stacjonarnej i mobilnej, na żądanie Abonenta, Operator dostarcza szczegółowy wykaz wykonanych Usług, za który może być pobierana opłata. Szczegółowy wykaz wykonanych Usług telefonii zawiera informacje o zrealizowanych płatnych Usługach, z podaniem, dla każdej Usługi: numeru wywoływanego, daty oraz godziny rozpoczęcia realizacji Usługi, czasu jej trwania oraz wysokości opłaty za Usługę z wyszczególnieniem ceny brutto i netto. Operator dostarcza szczegółowy wykaz wykonanych Usług telefonii wraz z fakturą wystawioną za okres rozliczeniowy, którego dotyczy ten wykaz począwszy od odpowiednio bieżącego okresu rozliczeniowego albo miesiąca, w którym Abonent złożył pisemne żądanie, do końca okresu rozliczeniowego albo miesiąca, w czasie którego upływa uzgodniony z Abonentem termin zaprzestania dostarczania tego wykazu. Ponadto na żądanie Abonenta Operator dostarcza szczegółowy wykaz wykonanych Usług telefonii obejmujący okresy rozliczeniowe poprzedzające nie więcej niż 12 miesięcy okres rozliczeniowy, w którym Abonent złożył żądanie. Szczegółowy wykaz wykonanych Usług telefonii Operator dostarcza w terminie 14 dni od dnia złożenia żądania przez Abonenta.
15. W przypadku Usług rozliczanych w oparciu o czas albo ilość wykorzystanych danych lub jednostek taryfikacyjnych, Operator umożliwia Abonentowi monitorowanie i kontrolowanie wykorzystania tych Usług. Abonent może uzyskać informację o wykorzystaniu Usługi:
  - a) w przypadku Usług stacjonarnych – telefonicznie pod nr tel. 56/649-66-66 lub online logując na swoje konto abonenckie w e-BOK .
  - b) W przypadku Usług Mobilnych – w sposób wskazany w Rozdziale IX § 4 ust. 8 i 9 Regulaminu.

## **§ 2. Zakres obowiązków i odpowiedzialności Abonenta**

1. Abonent zobowiązany jest do poinformowania Operatora w terminie 7 dni o wszelkich zmianach dotyczących jego statusu prawnego, zmianie danych, których ujawnienie wymagane jest przy zawarciu Umowy lub zmianie innych danych niezbędnych dla świadczenia Usług.
2. Pod rygorem rozwiązania Umowy przez Operatora w trybie natychmiastowym, po uprzednim wezwaniu Abonenta do zaprzestania naruszeń i bezskutecznym upływie dodatkowego 10-dniowego terminu, Abonentowi zabrania się podejmowania jakichkolwiek czynności naruszających postanowienia Umowy, Regulaminu bądź obowiązującego prawa, w szczególności:
  - a) naruszania lub ingerowania w Urządzenia Sieci Operatora, w Instalację wykonaną przez Operatora oraz Instalację i urządzenia innych operatorów sieci, w tym samowolnego dokonywania zmian, przeróbek, napraw, konserwacji oraz samodzielnego usuwania uszkodzeń;
  - b) ingerowania w Urządzenia dostępowe;
  - c) umożliwiania dostępu do Usług, Sieci, RPS, Urządzeń telekomunikacyjnych i Urządzeń dostępowych osobom trzecim lub innym podmiotom w celu uzyskiwania korzyści majątkowych;
  - d) zakłócania działania Sieci lub RPS;
  - e) podejmowania działań mogących uszkodzić lub zakłócić pracę Sieci lub Instalacji Operatora lub

Telewizja Kablowa Toruń, ul. B. Głowackiego 2, 87-100 Toruń, tel.: (56) 649 66 66

innych Abonentów;

- f) dewastowania lub ingerowania w elementy Sieci oraz inne urządzenia zainstalowane na klatkach schodowych, piwnicach budynków a służących do przekazu i odbioru sygnału z Sieci;
  - g) blokowania działania oraz prób włamań do systemów oraz wszelkich innych działań powodujących zakłócenia w pracy sieci Internet;
  - h) rozpowszechniania w sieci Internet treści niezgodnych z prawem polskim oraz prawem międzynarodowym, w szczególności nielegalnego oprogramowania oraz plików audiowizualnych;
  - i) podejmowania działań powodujących ingerowanie lub niszczenie danych innych Abonentów, sieci internetowej lub RPS;
  - j) używania Karty SIM z wykorzystaniem adaptera, aparatu telefonicznego, Terminala lub Urządzenia telekomunikacyjnego kradzionego, bez homologacji lub bez certyfikatu;
  - k) używania adapterów bez zgody Operatora;
  - l) kierowania do RPS ruchu telekomunikacyjnego z innych sieci telekomunikacyjnych bez zgody Operatora;
  - m) wysyłania niezamówionych informacji handlowych (SPAM) lub wysyłania w sposób masowy treści marketingowych;
  - n) generowania sztucznego ruchu telekomunikacyjnego, w szczególności rozumianego jako wysyłanie lub odbieranie komunikatów lub połączeń głosowych w sieci telekomunikacyjnej z wykorzystaniem urządzeń telekomunikacyjnych lub programów, których celem nie jest skorzystanie z usługi telekomunikacyjnej, lecz ich zarejestrowanie na punkcie połączenia sieci telekomunikacyjnych lub przez systemy rozliczeniowe;
  - o) używania Karty SIM w celu prowadzenia działalności gospodarczej polegającej na masowym wykonywaniu połączeń telefonicznych do wybranych osób lub grup osób (tzw. „call center”), w szczególności poprzez automatyczną dystrybucję połączeń telefonicznych lub automatyczną, interaktywną obsługę osoby dzwoniącej lub integrację systemu telekomunikacyjnego i informatycznego;
  - p) używania Karty SIM w systemach i urządzeniach służących do zautomatyzowanego monitoringu osób, budynków, pojazdów (tzw. rozwiązania telemetryczne);
  - q) dokonywania innych czynności niezgodnych z Umową, Regulaminem bądź obowiązującym prawem.
3. W przypadku stwierdzenia naruszeń lub ingerencji, o których mowa w ust. 2, Operator zastrzega sobie możliwość zawiadomienia właściwych służb, w trybie przewidzianym prawem, o takich naruszeniach oraz przekazania danych osoby, która dopuściła się takich naruszeń. W przypadku, gdy naruszenia, ingerencje bądź awaria Odbiornika, Terminala, Urządzenia telekomunikacyjnego Abonenta powodują zakłócenia w pracy Sieci, RPS lub zagrażają prawidłowości świadczenia Usług przez Operatora innym Abonentom, Operator uprawniony jest do natychmiastowej eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu Sieci lub Usług oraz do wstrzymania Świadczenia Usługi. W takim przypadku Operator powiadomi Abonenta niezwłocznie o wstrzymaniu świadczenia Usługi oraz o przyczynach tego wstrzymania. Świadczenie Usługi zostanie wznowione po zaniechaniu naruszeń lub usunięciu awarii Odbiornika, Terminala, Urządzenia telekomunikacyjnego, Sieci lub RPS.
4. Abonent ponosi odpowiedzialność za wszelkie szkody, które wyrządził Operatorowi i innym Abonentom naruszając postanowienia niniejszego Regulaminu lub Umowy bądź obowiązującego prawa.
5. Operator uprawniony jest do żądania naprawienia szkody przez Abonenta poprzez zapłatę kary umownej określonej w Umowie dla wyraźnie wskazanych przypadków niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy przez Abonenta, zaś jeśli kara umowna nie została w Umowie przewidziana – do żądania naprawienia szkody na zasadach ogólnych.
6. Abonent nie jest uprawniony do udostępniania Gniazda abonenckiego ani jakiegokolwiek innego z elementów Instalacji w jego Lokalu (odpłatnie lub nieodpłatnie) osobom trzecim. Umożliwienie odbioru Pakietu programów telewizyjnych odbiorcom pozaumownym upoważnia Operatora do natychmiastowego rozwiązania Umowy oraz dochodzenia roszczeń z tytułu przychodów utraconych przez Operatora.

Telewizja Kablowa Toruń, ul. B. Głowackiego 2, 87-100 Toruń, tel.: (56) 649 66 66

## **Rozdział VI: Zawieszenie wykonania Umowy,**

### **§ 1. Zawieszenie wykonania Umowy na wniosek Abonenta**

1. Operator może zawiesić wykonywanie Umowy o świadczenie publicznie dostępnych Usług telekomunikacyjnych na rzecz Abonenta na jego pisemny wniosek złożony do ostatniego dnia miesiąca z jednoczesnym zawieszeniem pobierania opłat od następnego miesiąca, z następującymi zastrzeżeniami: zawieszenie określone jest w pełnych miesiącach, całkowity czas zawieszenia jest ograniczony do 3. miesięcy, Abonent nie zalega z wykonaniem zobowiązań wobec Operatora oraz Umowa nie została zawarta w ramach Regulaminu promocji na czas określony.
2. W okresie zawieszenia Operator zwolniony jest z wykonywania obowiązków określonych w danej Umowie, a Abonent z obowiązku uiszczania Abonamentu za ten okres.

## **Rozdział VII: Postępowanie reklamacyjne**

### **§ 1. Informacje ogólne**

1. Reklamację złożoną po upływie terminu 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi telekomunikacyjnej lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe naliczenia, pozostawia się bez odpowiedzi, o czym Operator niezwłocznie powiadamia Abonenta.
2. Złożenie reklamacji nie zwalnia z obowiązku uiszczania Opłat za korzystanie z Usług nieobjętych reklamacją.
3. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w terminie 30. dni od jej złożenia uważa się, że została ona rozpatrzona na korzyść reklamującego.

### **§ 2. Procedura składania reklamacji**

1. Abonent może składać reklamację pisemnie, drogą elektroniczną, za pomocą formularza kontaktowego e-BOK, telefonicznie lub ustnie do protokołu w BOA z tytułu:
  - a) niedotrzymania terminu rozpoczęcia świadczenia Usług z winy Operatora;
  - b) niewykonania lub nienależytego wykonania Usług;
  - c) nieprawidłowego obliczenia należności za Usługi.
2. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie w BOA lub ustnie do protokołu, osoba przyjmująca reklamację - będąca reprezentantem Operatora - jest zobowiązana niezwłocznie potwierdzić przyjęcie reklamacji w formie pisemnej.
3. W przypadku złożenia reklamacji pisemnej drogą pocztową/elektroniczną bądź telefonicznie, Operator jest zobowiązany w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji, do potwierdzenia jej przyjęcia z podaniem dnia złożenia reklamacji, nazwy, adresu oraz numeru telefonu Operatora, chyba że udzielono odpowiedzi na reklamację w terminie do 14 dni od dnia jej złożenia.
4. Zgłaszający reklamację powinien w niej zawrzeć:
  - a) imię, nazwisko oraz adres zamieszkania albo nazwę siedziby Abonenta;
  - b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
  - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
  - d) przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez Operatora lub adres miejsca zakończenia Sieci;
  - e) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług (w przypadku reklamacji dotyczącej terminu rozpoczęcia świadczenia Usług);
  - f) ewentualne roszczenia finansowe (w przypadku, gdy reklamujący żąda jej wypłaty);
  - g) numer konta bankowego bądź adres właściwy do wypłaty ewentualnych roszczeń finansowych albo wnioski o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności;
  - h) sposób, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację;
  - i) podpis reklamującego (w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej).
5. W przypadku, gdy reklamacja złożona pisemnie w BOA bądź ustnie do protokołu nie spełnia warunków

Telewizja Kablowa Toruń, ul. B. Głowackiego 2, 87-100 Toruń, tel.: (56) 649 66 66

określonych w ust. 4 niniejszego paragrafu, upoważniona osoba - reprezentująca Operatora - przyjmująca reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, jest zobowiązana do niezwłocznego poinformowania reklamującego o konieczności jej uzupełnienia, z pouczeniem że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie jej bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.

6. W przypadku, gdy reklamacja złożona w sposób inny niż określony w ust. 5 niniejszego paragrafu nie spełnia warunków określonych w ust. 4, Operator, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia, określając termin nie krótszy niż 7 dni, podając zakres tego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.

### **§ 3. Odpowiedź na reklamację**

1. Operator przy załatwianiu reklamacji obowiązany jest rozpatrzyć wyczerpująco wszelkie okoliczności, a w szczególności:
  - a) dokumenty i inne dowody przedstawione przez osobę reklamującą lub będące w posiadaniu Operatora;
  - b) wyniki postępowania wyjaśniającego, przeprowadzonego przez właściwe służby techniczne Operatora;
  - c) badania techniczne i obserwacje urządzeń w sposób przewidziany dla danego rodzaju Usług.
2. Operator w terminie 30. dni od złożenia reklamacji udziela odpowiedzi na reklamację.
3. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
  - a) nazwę jednostki Operatora rozpatrującej reklamację;
  - b) informację o dniu złożenia reklamacji;
  - c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
  - d) w przypadku przyznania ewentualnych roszczeń finansowych, określenie wysokości kwoty i terminu jej wypłaty;
  - e) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo w przypadku, gdy reklamującym jest Konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu, o którym mowa w art. 383 ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. - Prawo Komunikacji Elektronicznej;
  - f) podpis upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
4. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, odpowiedź na reklamację powinna:
  - a) dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
  - b) zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą w przypadku, gdy reklamacja była doręczona drogą pocztową.
5. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji do rozpoznania oraz odpowiedź na reklamację, następują w formie pisemnej, z tym zastrzeżeniem, że Operator może dokonać tych czynności za pośrednictwem poczty elektronicznej, o ile uzyskał zgodę Abonenta (wyrażoną w Umowie, reklamacji lub osobnym oświadczeniu), a także bez konieczności uzyskania zgody Abonenta, jeśli złożył on reklamację za pośrednictwem poczty elektronicznej. Operator dokonuje potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej, a jeśli Abonent nie wskazał adresu: na adres, z którego reklamacja została wysłana.
6. W przypadku, kiedy przedmiotem reklamacji jest niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi lub nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczonej Usługi, wraz z wniesieniem reklamacji obowiązek zapłaty kwestionowanej kwoty zostaje zawieszony do czasu rozpatrzenia reklamacji. W przypadku negatywnego rozpatrzenia reklamacji, kwestionowana kwota powinna być zapłacona w terminie 14. dni od daty doręczenia Abonentowi odpowiedzi na reklamację.
7. Abonent ma prawo skierować sprawę reklamacyjną na drogę postępowania przed sądem powszechnym.



Telewizja Kablowa Toruń, ul. B. Głowackiego 2, 87-100 Toruń, tel.: (56) 649 66 66

8. W przypadku, gdy reklamujący jest Konsumentem, który zawarł Umowę w celu niezwiązanym bezpośrednio z jego działalnością gospodarczą lub zawodową, może dochodzić roszczeń w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozstrzygnięcia sporów konsumenckich prowadzonego przez Prezesa UKE.
9. Jeżeli wysłana przez Operatora odpowiedź na reklamację nie została doręczona Abonentowi, Operator - na żądanie Abonenta - niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię. Abonent w porozumieniu z Operatorem określa sposób, formę i postać w jakiej odpowiedź na reklamację (jej duplikat lub kopia), ma zostać przekazana.
10. Na żądanie Abonenta - w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części - Operator ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację. Operator nie jest zobowiązany do ponownego przekazania Abonentowi odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została Abonentowi doręczona.

#### **§ 4. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozpatrywania sporów konsumenckich**

1. Po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego, Abonent ma prawo złożyć do Prezesa UKE wnioski o rozstrzygnięcie sporu w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.
2. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzi Prezes UKE, na wniosek Abonenta będącego konsumentem, złożony w postaci papierowej lub elektronicznej, lub z urzędu – gdy wymaga tego interes konsumenta. Wniosek o wszczęcie postępowania zawiera co najmniej oznaczenie stron, dokładnie określone żądanie, wniosek o przedstawienie przez Prezesa UKE stronom propozycji rozwiązania sporu, oraz podpis wnioskodawcy. Do wniosku dołącza się uzasadnienie żądania oraz kopie posiadanych dokumentów potwierdzających informacje przedstawione we wniosku.

### **Rozdział VIII: Przetwarzanie danych osobowych, transmisyjnych i lokalizacyjnych**

#### **§ 1. Dane osobowe**

Zgodnie z art. 13 ust. 1 i ust. 2 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE L 2016 Nr 119, s. 1) – dalej „RODO” oraz art. 296, art. 298 ust. 3 i art. 389 ust.1 i 3 ustawy Prawo Komunikacji Elektronicznej, Młodzieżowa Spółdzielnia Mieszkaniowa w Toruniu informuje: Administratorem danych osobowych jest Młodzieżowa Spółdzielnia Mieszkaniowa jako Operator TVK Toruń, z siedzibą przy ul. Tuwima 9 w Toruniu (87-100), tel. 56/622-41-15, 56/ 691-81-15, e-mail: msm@msm.torun.pl Spółdzielnia wpisana jest do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Toruniu VII Wydział Gospodarczy pod numerem 0000116913. Legitymuje się numerami: NIP 8790170343, REGON 000483599 oraz numerem 2148 w rejestrze przedsiębiorców telekomunikacyjnych.

1. Administrator powołał Inspektora Ochrony Danych (IOD), z którym można się kontaktować pisemnie pod adresem: Inspektor Ochrony Danych, Młodzieżowa Spółdzielnia Mieszkaniowa ul. Tuwima 9, 87-100 Toruń z dopiskiem „ochrona danych” lub mailowo: iod@msm.torun.pl
2. Administrator przetwarza dane osobowe w następujących celach:
  - realizacji Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, tj. ukształtowania jej treści, zmian lub rozwiązania (art. 6 ust. lit. b RODO) - przez okres realizacji zamówionych usług;
  - realizacji obowiązku wynikającego z przepisów prawa, w szczególności: przepisów ustawy o rachunkowości oraz Ordynacji podatkowej, ustawy o podatku dochodowym od osób prawnych i ustawy o podatku od towarów i usług (art. 6 ust. 1 lit. c RODO) – przez 5 lat od końca danego roku rozliczeniowego;
  - dochodzenia roszczeń lub obrony przed roszczeniami na podstawie uzasadnionego interesu administratora oraz zgodnie z ogólnie obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności Kodeksu cywilnego (art. 6 ust. 1 lit. f RODO) – przez 3 lata od zakończenia świadczenia określonej usługi, przy czym w przypadku toczących się postępowań, okres ten może się wydłużyć na czas prawomocnego zakończenia postępowania

Telewizja Kablowa Toruń, ul. B. Głowackiego 2, 87-100 Toruń, tel.: (56) 649 66 66

oraz do upływu nowych terminów przedawnienia;

- w celach wskazanych w oświadczeniach o udzieleniu zgody, w tym w celach marketingowych na podstawie wyrażonej zgody (art. 6 ust. 1 lit. a RODO) – dane będą przetwarzane do czasu cofnięcia zgody. Podanie danych jest dobrowolne, a wyrażona zgodę można cofnąć w każdym czasie, lecz bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania przed jej cofnięciem.

3. Dane osobowe mogą być ujawnione:
  - podmiotom, które wykażą istnienie uzasadnionego interesu prawnego określonego w przepisach prawa;
  - podmiotom współpracującym z administratorem na podstawie umów powierzenia przetwarzania danych, w szczególności podmiotom świadczącym asystę i wsparcie techniczne systemów informatycznych i teleinformatycznych oraz podmiotom współpracującym przy świadczeniu Usług telekomunikacyjnych, dla celów świadczenia Usług Mobilnych, przedsiębiorcom telekomunikacyjnym dla celów publikacji spisu abonentów i świadczenia usługi informacji o numerach telefonicznych, a także podmiotom świadczącym usługi windykacyjne, obsługę prawną.
4. Abonent, którego dane dotyczą ma prawo: dostępu do danych i ich kopii, do sprostowania danych, do sprzeciwu, do przenoszenia danych, do ograniczenia przetwarzania danych w przypadkach wymienionych w RODO, do usunięcia danych w przypadku gdy dane są przetwarzane niezgodnie z prawem, żądania poinformowania podmiotów, którym przekazano dane o usunięciu lub ograniczeniu przetwarzania danych. Wycofania zgody na przetwarzanie danych w dowolnym czasie. Wycofanie zgody nie ma wpływu na zgodność z prawem przetwarzania danych, którego dokonano na podstawie zgody przed jej wycofaniem.
5. Aby skorzystać z wyżej wymienionych praw, abonent powinien skontaktować się z administratorem, wykorzystując podane dane kontaktowe i poinformować go, z którego prawa i w jakim zakresie chce skorzystać.
6. Abonent ma prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego – Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych – jeśli uważa, że przetwarzanie jego danych osobowych narusza obowiązujące przepisy prawa.
7. Podanie danych jest niezbędne w celu zawarcia i realizacji Umowy o świadczenie Usług telekomunikacyjnych.

## **§ 2. Dane transmisyjne i lokalizacyjne**

1. Na podstawie art. 389 ust. 1 ustawy Prawo Komunikacji Elektronicznej dla celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych oraz naliczania opłat za usługi telekomunikacyjne, Operator przetwarzać będzie dane transmisyjne, takie jak: dane routinguowe, czas trwania połączeń, czas rozpoczęcia i zakończenia połączenia, objętość komunikatu, format (protokół przekazu komunikatu), dane o położeniu urządzeń końcowych wywołującego i wywoływanego, sieć, w której następuje rozpoczęcie i zakończenie połączenia.
2. Powyższe dane będą przetwarzane w okresie obowiązywania Umowy, a po jej zakończeniu w okresie dochodzenia roszczeń lub wykonywania obowiązków spoczywających na Operatorze z mocy prawa.
3. Dane transmisyjne mogą być przetwarzane na podstawie udzielonych przez Abonenta zgód na ich przetwarzanie, do celów określonych w oświadczeniu o udzieleniu zgody.
4. Operator przetwarza dane o lokalizacji, tj. dane wskazujące na geograficzne położenie urządzenia końcowego Abonenta, inne niż dane niezbędne do przekazywania komunikatów w sieci lub naliczania opłat za usługę w przypadku, gdy wymagają tego obowiązujące przepisy prawa.
5. Powyższe dane mogą być przetwarzane za zgodą Abonenta wskazaną w oświadczeniu o udzieleniu tej zgody.

Telewizja Kablowa Toruń, ul. B. Głowackiego 2, 87-100 Toruń, tel.: (56) 649 66 66

## **Rozdział IX: Postanowienia szczegółowe dotyczące Usług**

### **§ 1. Postanowienia szczegółowe dotyczące Usług telewizji kablowej**

1. Zmiana częstotliwości nadawania programu nie stanowi zmiany Umowy.
2. Abonent może zlecić Operatorowi czynność polegającą na dostrojeniu kanałów telewizyjnych lub radiowych w Odbiorniku, w zamian za uiszczenie Opłaty jednorazowej wskazanej w Cenniku.
3. Nie stanowi zmiany Oferty Programowej usługi telewizji kablowej zmiana kolejności emisji programów w ramach tego samego Pakietu Programowego oraz zmiana sposobu nadawania obrazu i dźwięku w programach telewizyjnych. 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.

### **§ 2. Postanowienia szczegółowe dotyczące Usług internetowych**

1. Uruchomienie połączenia z Siecią w dwóch lub więcej Terminalach wymaga podpisania Protokołu Odbioru i Aktywacji Usługi oraz uiszczenia opłaty określonej w Cenniku.
2. W przypadku zmiany dostawcy usługi dostępu do sieci Internet, Abonent ma prawo do zachowania ciągłości świadczenia usługi dostępu do sieci Internet, chyba że nie jest to technicznie wykonalne.

### **§ 3. Neutralność Sieci, środki zarządzania ruchem, zmiana dostawcy usług z zachowaniem ciągłości usługi: postanowienia wspólne dla Usług internetowych i Usług internetowych mobilnych**

1. W ramach Usług internetowych i Usług internetowych mobilnych Operator 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 (Terminala, aparatu telefonicznego), niezależnie od lokalizacji Abonenta lub dostawcy usług czy też od lokalizacji, miejsca pochodzenia lub miejsca docelowego informacji, treści lub usługi.
2. Operator 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, co nie stoi na przeszkodzie stosowaniu odpowiednich środków zarządzania ruchem.
3. Operator stosuje środki zarządzania ruchem przewidziane europejskimi i międzynarodowymi standardami telekomunikacyjnymi. Ze względu na obiektywne różnice w wymogach dotyczących technicznej jakości Usług 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. Środki te polegają na wprowadzeniu rozróżnienia pomiędzy obiektywnie różnymi kategoriami ruchu w celu zapewnienia optymalnej, ogólnej jakości i komfortu Abonenta, w oparciu o obiektywne różnice w wymogach dotyczących technicznej jakości Usług (np. dotyczące opóźnień, wahań opóźnień, utraty pakietów, przepustowości), w zakresie określonych kategorii ruchu oraz powodują proporcjonalny podział dostępnych zasobów pomiędzy użytkowników końcowych korzystających ze wspólnych zasobów Sieci.
4. 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 lub RPS, usług świadczonych za pośrednictwem Sieci lub RPS oraz urządzeń końcowych użytkowników końcowych;
  - c) zapobiec gromadzącemu przeciążeniu Sieci lub RPS oraz łagodzić skutki wyjątkowego lub tymczasowego przeciążenia Sieci lub RPS, o ile równoważne rodzaje transferu danych są traktowane równo.
5. Operator może podjąć uzasadnione i proporcjonalne środki służące zapewnieniu bezpieczeństwa i integralności Sieci lub RPS, Usług oraz przekazu komunikatów związanych ze świadczonymi Usługami,

Telewizja Kablowa Toruń, ul. B. Głowackiego 2, 87-100 Toruń, tel.: (56) 649 66 66

w tym:

- a) eliminację przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu Sieci lub RPS lub Usług;
  - b) przerwanie lub ograniczenie świadczenia Usług na zakończeniu Sieci lub RPS, z którego następuje kierowanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci lub RPS lub Usług.
6. Stosowane przez Operatora odpowiednie środki zarządzania ruchem nie mają wpływu na prywatność Abonentów ani ochronę ich danych osobowych.
  7. W przypadku Usług internetowych w Usługach ruchomych, Operator może przewidywać dla różnych Pakietów/taryf różne limity ilości danych. Limity te wskazane są ilościowo w Umowie lub Cenniku lub Regulaminie promocji, o ile ma zastosowanie. Konsekwencje przekroczenia limitu danych określa § 4 ust. 8 niniejszego rozdziału.
  8. Operator w Cenniku lub Regulaminie promocji lub Umowie wskazuje Limit transferu danych dla danego Pakietu/taryfy dla usług internetowych w RPS. Szacunkowo 1 GB transmisji danych wystarcza na 100 minut pobierania pliku wideo w rozdzielczości 480p z prędkością 1,3 Mb/s albo 40 minut pobierania pliku wideo w rozdzielczości 720p z prędkością 3,3 Mb/s albo 7 godzin pobierania plików audio w formacie mp3. Podane wyżej dane są orientacyjne, mogą ulegać zmianie w zależności od rodzaju usługi (w tym, m.in. stosowanego poziomu kompresji plików) oraz wraz z rozwojem technologii i standardów.
  9. Limit transferu danych, ograniczenia prędkości oraz inne parametry jakości Usług (takie jak opóźnienie, wahanie opóźnienia, utrata pakietów), mogą wpływać na jakość Usługi dostępu do Internetu poprzez spowolnienie wysyłania lub odbierania danych lub ograniczenia dostępności lub jakości korzystania z treści, aplikacji i usług. Szczegółowe informacje dotyczące funkcjonowania poszczególnych Usług/Limitu transferu danych, w tym ograniczeń wynikających z przekroczenia Limitu transferu danych, są określone w Regulaminach. Dostępność i jakość korzystania z treści, aplikacji i usług za pośrednictwem Usługi dostępu do Internetu zależy od wymagań technicznych i parametrów określonych przez dostawców tych treści, aplikacji i usług. W praktyce niektóre treści, aplikacje i usługi lub ich funkcjonalności mogą nie być dostępne z powodu opóźnień albo prędkości Usługi dostępu do Internetu niższej niż wymagana przez dostawców tych treści, aplikacji i usług.
  10. Jednoczesne korzystanie przez Abonenta na tym samym urządzeniu końcowym z Usług w przypadku, gdy optymalizacja jest niezbędna dla spełnienia wymogów określonego poziomu jakości treści, aplikacji lub usług (tzw. usług specjalistycznych), może spowodować ograniczenia prędkości i zwiększanie opóźnień przesyłania danych do i z Internetu dla danego Abonenta.
  11. Szacunkowe maksymalne prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach usługi dostępu do Usługi Internetu Mobilnego (w RPS) dla poszczególnych technologii sieciowych aktualne na dzień 01.01.2024 r., wynoszą (1 Mbit/s wynosi 1000 kbit/s):
    - a) Technologia 2G/GSM-GPRS – wysyłanie danych 20 kbit/s – pobieranie danych 80 kbit/s;
    - b) Technologia 2G/GSM-EDGE – wysyłanie danych 58,4 kbit/s – pobieranie danych 233,6 kbit/s;
    - c) Technologia 3G/UMTS – wysyłanie danych 384 kbit/s – pobieranie danych 384 kbit/s;
    - d) Technologia 3G/UMTS-HSPA – wysyłanie danych 5,4 Mbit/s – pobieranie danych 42 Mbit/s;
    - e) Technologia 4G/LTE – wysyłanie danych 50 Mbit/s – pobieranie danych 150 Mbit/s;
    - f) Technologia 5G – wysyłanie danych 60 Mbit/s – pobieranie danych 600 Mbit/s.
  12. Podane w ustępie powyżej prędkości transmisji danych są szacunkowymi wartościami maksymalnymi w RPS. Rzeczywista osiągalna prędkość zależy od wielu czynników, w tym od wykorzystywanego urządzenia końcowego, jego kategorii i oprogramowania, w tym działających aplikacji i programów (takich jak zabezpieczenia antywirusowe, antyspamowe i aplikacje pełniące rolę zapór sieciowych zainstalowane po stronie nadawcy i odbiorcy przekazu, które kontrolują dane wpływające na spowolnienie dostarczania ich do aplikacji), wykorzystywanej technologii sieciowej (w tym od konfiguracji sieci i jakości usługi znajdujące się po stronie odbiorcy przekazu lub dostawcy treści), siły i jakości sygnału radiowego, odległości od stacji bazowej, czynników wpływających na propagację fal radiowych (takich jak uwarunkowania geograficzne, urbanistyczne, atmosferyczne, struktury i tłumienność materiałów budowlanych użytych do konstrukcji budynku), ilości i aktywności innych użytkowników RPS obsługiwanych przez poszczególne stacje bazowe, rodzaju wykorzystywanej Karty SIM. Na niektórych

Telewizja Kablowa Toruń, ul. B. Głowackiego 2, 87-100 Toruń, tel.: (56) 649 66 66

obszarach Polski dostępne są tylko wybrane technologie sieciowe, a zatem parametry usług internetowych mogą być różne w zależności od miejsca korzystania z tych usług.

13. Szacunkowe maksymalne prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach Usług dostępu do Internetu mobilnego dla poszczególnych technologii sieciowych przedstawione są na stronie [www.tvk.torun.pl](http://www.tvk.torun.pl). W miarę rozwoju RPS skutkującego zwiększeniem prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach Usług dostępu do Internetu, informacje na temat szacunkowych maksymalnych prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach Usług dostępu do Internetu będą aktualizowane poprzez publikację na stronie [www.tvk.torun.pl](http://www.tvk.torun.pl).
14. Dla urządzeń końcowych rzeczywista prędkość transmisji danych wynosząca 1 Mb/s, wynosi 1000 kb/s:
  - a) 100 kb/s pasma w kierunku pobierania danych – zazwyczaj umożliwi oglądanie nieskomplikowanych, przeważnie tekstowych stron internetowych zawierających małą ilość danych, pobieranie wiadomości e-mail o małych wielkościach, wymianę informacji tekstowej przy pomocy komunikatora, przy czym wszystkie wyżej wymienione aktywności mogą być czasochłonne, a ich jednoczesna realizacja utrudniona;
  - b) 2 Mb/s pasma w kierunku pobierania danych – pozwala na korzystanie z większości aplikacji i serwisów, w tym oglądanie wideo w średniej jakości, z wyłączeniem danych przygotowanych z przeznaczeniem dla wyższych prędkości transmisji danych, takich jak materiały wideo w wysokiej jakości czy treści nadawane na żywo;
  - c) 8 Mb/s pasma w kierunku pobierania danych – pozwala na elastyczne korzystanie ze zdecydowanej większości funkcjonalności aplikacji i serwisów, w tym pobierania materiałów wideo o wysokiej jakości, z zastrzeżeniem usług, które wymagają szczególnie wysokiej prędkości transmisji danych (np. materiały wideo o bardzo wysokiej rozdzielczości lub liczbie klatek na sekundę). Podane dane są orientacyjne, mogą ulegać zmianie w zależności od rodzaju usługi oraz wraz z rozwojem technologii i standardów.
15. W przypadku jednoczesnego korzystania z wielu aplikacji na wielu Urządzeniach końcowych, wskazane w ustępie powyżej wymagania na prędkość należy odpowiednio przemnożyć przez liczbę urządzeń telekomunikacyjnych i liczbę uruchomionych aplikacji. Przykładowo, odtwarzanie plików wideo w wysokiej jakości (HD) na 3. urządzeniach końcowych będzie wymagać 24 Mb/s wolnego pasma w kierunku pobierania danych.
16. W przypadku, gdy sumaryczne zapotrzebowanie na prędkość przekracza prędkość dostępną w Usługach internetowych w danych warunkach lokalowych i atmosferycznych, może dojść do przeciążenia łącza. Przeciążenie takie skutkować może obniżeniem jakości Usług, co będzie widoczne m.in. jako obniżenie prędkości wczytywania się stron, spowolnienie przesyłania informacji w aplikacjach interaktywnych, obniżenie jakości obrazu lub dźwięku dla transmisji wideo. Przeciążenie takie może również spowodować spowolnienie działania innych usług w Sieci wymagających niskich i stabilnych wartości opóźnienia i jego zmienności (tzw. Jitter). Przeciążenie takie może zostać usunięte poprzez:
  - a) ograniczenie sumarycznego zapotrzebowania na prędkość generowanego przez Urządzenia końcowe lub aplikacje podłączone do Sieci lub RPS;
  - b) wyłączenie na Urządzeniach końcowych aplikacji potrafiących skonsumować całe pasmo świadczonej usługi np. przesyłania plików poprzez sieci peer-to-peer;
  - c) zmianę lokalizacji Urządzenia końcowego i zlokalizowanie go w miejscu, gdzie wskazywana będzie większa siła odbieranego sygnału oraz obsługiwane będą tryby 3G/UMTS-HSPA, 4G/LTE, 5G.
17. Operator w Regulaminie wskazuje dla każdego Pakietu Usługi Internetu stacjonarnego prędkość w kierunku pobierania oraz wysyłania danych (prędkość maksymalną, deklarowaną, zwykle dostępną i minimalną). Prędkość maksymalna, to prędkość, której osiągnięcie Abonent może oczekiwać przynajmniej raz na dobę, wyznaczającą górną granicę prędkości osiąganą w wybranym Pakiecie. Prędkość deklarowana, to prędkość, którą Operator posługuje się w działalności marketingowej. Prędkość zwykle dostępna i osiągalna jest przez 80 % doby. Prędkość minimalna jest najniższą prędkością, jaką Operator podejmuje się dostarczyć Abonentowi zgodnie z Umową. Prędkości te są osiągalne do punktów styku Operatora z węzłami wymiany ruchu internetowego. Pomiarów prędkości można dokonać poprzez

Telewizja Kablowa Toruń, ul. B. Głowackiego 2, 87-100 Toruń, tel.: (56) 649 66 66

mechanizm pomiarowy zweryfikowany przez krajowy organ regulacyjny oraz pomiar prędkości udostępniony przez Operatora na stronie [www.tvk.torun.pl](http://www.tvk.torun.pl).

18. Prędkości poszczególnych Pakietów Usługi Internetu stacjonarnego: pierwsza podana prędkość to prędkość pobierania danych przez Abonenta. Druga podana prędkość, czyli pozycja po znaku „/” to prędkość wysyłania danych od Abonenta.

Usługa dostępu do Internetu (Mb/s)	Przepustowość transmisji danych prędkość wysyłanych danych/prędkość odbieranych danych (Mb/s)		
	maksymalna	zwykle dostępna	minimalna
100/10	100/10	70/7	50/5
350/20	350/20	245/14	175/10
700/35	700/35	490/25	350/18
700/70	700/70	490/49	350/35
1000/50	1000/50	700/35	500/25
1000/100	1000/100	700/70	500/50

19. Na obniżenie prędkości osiąganych w Usłudze internetowej mają wpływ:
- zabezpieczenia antywirusowe, antyspamowe i aplikacje pełniące rolę zapór sieciowych zainstalowane po stronie nadawcy i odbiorcy przekazu, które kontrolując dane wpływają na spowolnienie dostarczania ich do aplikacji;
  - ograniczenia istniejące w węzłach pośrednich sieci Internet, nad którymi Operator nie ma kontroli;
  - ograniczenia wynikające z dostępnego pasma, konfiguracji sieci i jakości usługi znajdujące się po stronie odbiorcy przekazu lub dostawcy treści;
  - stan urządzenia końcowego, w szczególności działające w tle aplikacje konsumujące pasmo dostępne w ramach Pakietu (często bez wiedzy użytkownika).
20. Stałe lub regularnie powtarzające się istotne rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem Usług w zakresie transmisji danych pod względem prędkości lub innych parametrów jakości Usług a prędkością lub parametrami określonymi w Umowie lub Cenniku lub Regulaminie stanowią nienależyte wykonanie Umowy. W takim wypadku Abonentowi przysługują środki ochrony prawnej:
- wskazane w rozdz. VII Regulaminu (Reklamacje) - w tym prawo do złożenia reklamacji lub do złożenia wniosku do Prezesa UKE o polubowne rozstrzygnięcie sporu w drodze pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich;
  - wskazane w rozdz. IV § 1 (Odpowiedzialność Operatora) - w tym prawo do obniżenia Opłaty abonamentowej;
  - 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.
21. W przypadku zmiany dostawcy Usługi internetowej (zarówno stacjonarnej jak i mobilnej), Abonent ma prawo do zachowania ciągłości świadczenia Usługi, chyba że nie jest to technicznie wykonalne. W przypadku skorzystania przez Abonenta z uprawnienia, o którym mowa w zdaniu poprzednim zastosowanie ma następująca procedura:
- Abonent określa tryb zmiany dostawcy usługi:
    - z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego Umową z dotychczasowym Dostawcą Usługi;
    - bez zachowania okresu wypowiedzenia przewidzianego Umową z dotychczasowym Dostawcą Usługi, ze wskazaniem konkretnego terminu przeniesienia;
    - na koniec okresu obowiązywania Umowy wymaganego do skorzystania z warunków promocyjnych wynikającego z Umowy z dotychczasowym Dostawcą Usługi;

Telewizja Kablowa Toruń, ul. B. Głowackiego 2, 87-100 Toruń, tel.: (56) 649 66 66

- b) nowy dostawca usługi rozpoczyna świadczenie tej Usługi w uzgodnionym z Abonentem terminie określonym w umowie o świadczenie Usług;
- c) wypowiedzenie Umowy z dotychczasowym Dostawcą Usługi staje się skuteczne z chwilą rozpoczęcia świadczenia Usługi przez nowego dostawcę Usługi;
- d) nowy dostawca Usługi potwierdza Abonentowi niezwłocznie rozpoczęcie świadczenia Usługi na trwałym nośniku;
- e) zmiana dostawcy Usługi nie może powodować przerwy w świadczeniu tej Usługi dłuższej niż 1 Dzień roboczy;
- f) w przypadku, gdy rozpoczęcie świadczenia Usług przez nowego dostawcę Usługi nie nastąpiło w ustalonym z Abonentem terminie, dotychczasowy Dostawca Usługi kontynuuje świadczenie Usługi na dotychczasowych warunkach do czasu rozpoczęcia świadczenia Usługi przez nowego dostawcę usługi;
- g) jeżeli rozpoczęcie świadczenia Usługi przez nowego dostawcę Usługi nie nastąpiło w terminie 30 dni od uzgodnionego z Abonentem terminu wówczas wypowiedzenie Umowy z dotychczasowym Dostawcą Usługi ze względu na brak przeciwnego oświadczenia Abonenta staje się bezskuteczne, a umowę z nowym dostawcą usługi uważa się za niezawartą - o czym dotychczasowy Dostawca Usługi informuje Abonenta.

Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy Usługi dostępu do Internetu w terminie uzgodnionym z Abonentem, Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie od nowego dostawcy Usługi za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za usługi telekomunikacyjne, liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, chyba że opóźnienie nie przekroczyło 1 Dnia roboczego lub brak możliwości realizacji zmiany dostawcy usługi nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu teleinformatycznego służącego do wymiany komunikatów między dostawcami Usług dla potrzeb realizacji uprawnienia do zachowania ciągłości Internetu przy zmianie dostawcy Usług.

#### **§ 4. Postanowienia szczegółowe dotyczące Usług ruchomych**

1. Abonent zobowiązany jest do chronienia Karty SIM przed kradzieżą, zniszczeniem, uszkodzeniem, zgubieniem lub utratą w inny sposób. Abonent ponosi odpowiedzialność za skutki użycia utraconej Karty SIM, powstałe przed zgłoszeniem Operatorowi faktu jej utraty. W przypadku, gdy na utraconej Karcie SIM pozostał Limit transferu danych: limit ten przepada.
2. Abonent zobowiązany jest do zachowania w tajemnicy Kodu PIN oraz Kodu PUK.
3. Abonent - przed zgłoszeniem faktu Operatorowi - ponosi odpowiedzialność za powstałe w skutek wejścia w posiadanie Kodów przez osobę trzecią i następstwa wykorzystania przez taką osobę Kodu PIN lub PUK, chyba że weszła ona w posiadanie Kodów z przyczyn leżących po stronie Operatora.
4. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie, po stwierdzeniu utraty Karty SIM lub uzyskaniu wiedzy o Kodzie PIN lub PUK przez osobę trzecią, do zawiadomienia Operatora o tym fakcie telefonicznie lub w BOA, w celu umożliwienia Operatorowi zablokowania karty SIM. Operator po uzyskaniu informacji od Abonenta niezwłocznie dokona blokady Karty SIM w sposób uniemożliwiający korzystanie z Usług świadczonych przez Operatora. Od momentu powiadomienia Operatora odpowiedzialność za następstwa użycia utraconej Karty SIM lub użycia kodów PIN i PUK ponosi Operator.
5. Wydanie nowej Karty SIM w miejsce Karty zgubionej lub której Kody PIN lub PUK zostały ujawnione, następuje na wniosek Abonenta. Wniosek winien zostać zgłoszony w terminie 30. dni od zawiadomienia Operatora o utracie Karty SIM lub ujawnieniu Kodów PIN lub PUK. Brak wniosku Abonenta w tym terminie jest podstawą do rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym.
6. Wydanie nowej Karty SIM następuje na koszt Abonenta, chyba że utrata Karty SIM lub ujawnienie Kodów nastąpiło z przyczyn leżących po stronie Operatora.
7. Karta SIM zablokowana zgodnie z procedurą określoną w niniejszym postanowieniu zostaje unieważniona po upływie 30 dni. Nie można przywrócić ważności karcie unieważnionej.
8. W przypadku, gdy wybrany przez Abonenta Pakiet Usług Internetu mobilnego przewiduje Limit transferu danych w okresie miesiąca kalendarzowego, to jego wykorzystanie przed upływem miesiąca

Telewizja Kablowa Toruń, ul. B. Głowackiego 2, 87-100 Toruń, tel.: (56) 649 66 66

kalendaryzowego spowoduje istotną zmianę prędkości transmisji danych. W przypadku, gdyby Abonent chciał korzystać z dostępu do Internetu ze standardową prędkością transmisji danych, wówczas konieczne jest zwiększenie Limitu transferu danych na zasadach określonych w Cenniku lub Regulaminie promocji, o ile ma zastosowanie. Operator będzie informował Abonenta o zbliżającym się osiągnięciu limitu i o wyczerpaniu pakietu transmisji danych poprzez wysłanie wiadomości SMS. Abonent może na bieżąco kontrolować stan pakietu poprzez wysłanie bezpłatnego kodu USSD \*136#, który generuje informację zwrotną o stanie konta.

9. W przypadku, gdy wybrany przez Abonenta Pakiet Usług telefonii mobilnej przewiduje limit czasu lub jednostek taryfikacyjnych, to jego wykorzystanie przed zakończeniem Okresu rozliczeniowego spowoduje naliczanie opłat za połączenia i usługi przekraczające limit zgodnie z Cennikiem. Operator będzie informował Abonenta o zbliżającym się osiągnięciu limitu i o przekroczeniu limitu połączeń. Abonent może na bieżąco kontrolować stan pakietu poprzez wysłanie bezpłatnego kodu USSD \*136#, który generuje informację zwrotną o stanie konta.
10. Dla Usług telefonii mobilnej odpowiednie zastosowanie mają postanowienia § 5 niniejszego rozdziału, za wyjątkiem ust. 4.
11. Ze względu na specyfikację rozliczeń międzynarodowych Operator zastrzega sobie prawo obciążenia rachunku Abonenta za połączenia w Roamingu w późniejszym Okresie rozliczeniowym.
12. W sytuacji, w których Abonent wielokrotnie wprowadzi niepoprawny Kod PIN lub Kod PUK, Operator uprawniony jest do tymczasowego lub trwałego zablokowania dostępu do Usług ruchomych lub danych na Karcie SIM. Abonent ponosi odpowiedzialność za zablokowanie dostępu do Usług ruchomych lub danych na Karcie SIM, chyba że nastąpiło ono w wyniku wprowadzenia niepoprawnych informacji dostarczonych Abonentowi przez Operatora.
13. W przypadku Abonentów, którzy korzystają z Usług Operatora przez okres jednego roku, Operator zastrzega sobie prawo do odmówienia podpisania następnych Umów na świadczenie Usług ruchomych w przypadku gdy liczba aktywnych Kart SIM dla jednego Abonenta w wyniku podpisania Umowy jest większa niż pięć. W przypadku Abonentów, którzy nie korzystali lub korzystali przez okres krótszy niż jeden rok z Usług Operatora, Operator zastrzega sobie prawo do odmówienia podpisania następnych Umów na świadczenie Usług ruchomych w przypadku, gdy liczba aktywnych Kart SIM dla jednego Abonenta w wyniku podpisania Umowy jest większa niż dwie.
14. Operator zwraca uwagę, iż niektóre aparaty telefoniczne zawierają aplikacje, które mogą m.in.:
  - a) uruchamiać automatyczny transfer danych poprzez funkcje łączenia się aparatu telefonicznego z Internetem z wykorzystaniem transmisji danych;
  - b) inicjować połączenia o podwyższonej opłacie;
  - c) w sposób automatyczny przysyłać do producentów tych aparatów dane osobowe Abonenta;
  - d) powodować przesyłanie do Abonenta informacji handlowych drogą elektroniczną;
  - e) przekazywać do osób trzecich zgody Abonentów na przetwarzanie danych osobowych i otrzymywanie informacji handlowej drogą elektroniczną.
15. Wyłącznym odpowiedzialnym za zamierzone skutki działania aplikacji, o których mowa w ustępie powyżej jest producent takiego aparatu telefonicznego. Operator zachęca do szczegółowego zapoznania się z treścią Instrukcji obsługi nabywanego aparatu telefonicznego, a w szczególności z warunkami korzystania oraz regulaminami serwisów internetowych producentów aparatów telefonicznych.
16. Operator informuje, że aparaty telefoniczne z wbudowanym systemem operacyjnym mogą łączyć się z Internetem w celu pobrania danych, aktualizacji bazy danych, dokonywania aktualizacji i synchronizacji. Opłaty naliczane są zgodnie z Cennikiem. W przypadku korzystania z Usług telekomunikacyjnych za granicą w ramach Roamingu, konsekwencją automatycznej wymiany danych jest konieczność ponoszenia dodatkowych opłat za transmisję danych w sieci operatora zagranicznego, zgodnie z aktualnym Cennikiem.
17. Połączenia rozliczane w ramach Roamingu, przekazywania połączeń, połączeń z numerami specjalnymi, w szczególności dostępu do serwisów rozrywkowych i informacyjnych, połączeń i SMS Premium, połączeń międzynarodowych, przesyłania faksów i danych, połączeń z siecią Internet oraz WAP, są



Telewizja Kablowa Toruń, ul. B. Głowackiego 2, 87-100 Toruń, tel.: (56) 649 66 66

rozliczane niezależnie od liczby minut/SMS wliczonych w Opłatę abonamentową i są rozliczane zgodnie z aktualnym Cennikiem.

### **§ 5. Postanowienia szczegółowe dotyczące Usług telefonii stacjonarnej**

1. Operator uprawniony jest do sporządzania i uaktualniania spisów swoich abonentów, wydawanego w postaci papierowej lub elektronicznej, oraz udostępnianego za pośrednictwem Informacji telefonicznej. Operator jest obowiązany zabezpieczyć spisy wydawane w formie elektronicznej w sposób uniemożliwiający wykorzystanie zawartych w nich danych niezgodnie z przeznaczeniem. Operator udostępnia niezbędne dane do celów prowadzenia spisów abonentów i informacji o numerach innym dostawcom usługi telefonii pro-wadzącym spisy abonentów lub informacji o numerach, przy czym Operator zobowiązany jest informować Abonenta o przekazaniu jego danych. W spisie abonentów umieszczane są: (1) imiona i nazwisko, (2) numer telefonu, (3) nazwa miejscowości i ulicy. Umieszczenie danych Abonenta w spisie następuje za zgodą Abonenta.
2. Operator zapewnia Abonentowi możliwość uzyskania połączenia z konsultantem Dostawcy Usług.
3. Abonent może żądać zmiany przydzielonego Numeru, jeżeli wykaże, że korzystanie z przydzielonego Numeru jest uciążliwe.
4. W przypadku zmiany miejsca zamieszkania, siedziby lub miejsca wykonywania działalności, Abonent/Konsument może żądać przeniesienia przydzielonego Numeru w ramach istniejącej Sieci Operatora.
5. Abonent może żądać od Operatora, przy zmianie dostawcy usług telefonii, przeniesienia przydzielonego Numeru do sieci tego dostawcy usług istniejących na tym samym obszarze geograficznym. Abonent, żądając przeniesienia przydzielonego numeru może rozwiązać Umowę z Operatorem bez zachowania terminów wypowiedzenia określonych w Umowie. W takim przypadku Abonent jest obowiązany do uiszczenia Operatorowi opłaty w wysokości nieprzekraczającej Opłaty miesięcznej za okres wypowiedzenia, nie wyższej jednak niż Opłata abonamentowa za jeden Okres rozliczeniowy, powiększonej o roszczenie związane z ulgą przyznaną Abonentowi, obliczoną proporcjonalnie do czasu pozostającego do zakończenia trwania Umowy lub okresu promocyjnego. Abonent zachowuje prawo do przeniesienia dotychczasowego numeru przez okres nie krótszy niż 1 miesiąc od daty rozwiązania Umowy. Abonent może zrzec się tego prawa.
6. Operator jest zobowiązany zapewnić Abonentowi bezpłatne połączenia z numerami alarmowymi oraz zapewnić kierowanie połączeń do numeru alarmowego „112” do centrum powiadamiania ratunkowego oraz połączeń do innych numerów alarmowych właściwych terytorialnie jednostek służb ustawowo powołanych do niesienia pomocy. Operator nie wprowadza żadnych ograniczeń w kierowaniu połączeń do numerów alarmowych.
7. Na żądanie Abonenta Operator dostarcza szczegółowy wykaz wykonanych Usług telefonii obejmujący okresy rozliczeniowe poprzedzające nie więcej niż 12 miesięcy, w którym Abonent złożył żądanie. Szczegółowy wykaz wykonanych Usług telefonii Operator dostarcza w terminie 14. dni od dnia złożenia żądania przez Abonenta.
8. Dostęp do usług z dodatkowym świadczeniem :
  - a) Abonent ma możliwość określenia progu kwotowego (0 zł, 35 zł, 100 zł lub 200 zł) dla usług z dodatkowym świadczeniem dla każdego okresu rozliczeniowego;
  - b) jeżeli Abonent nie określi progu kwotowego, próg ten wynosić będzie 35 zł;
  - c) po osiągnięciu progu wykonywanie i odbieranie połączeń z numerów usług z dodatkowym świadczeniem jest możliwe po określeniu przez Abonenta wyższego progu kwotowego;
  - d) Dostawca zapewnia - na żądanie Abonenta - możliwość: nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery usług z dodatkowym świadczeniem lub połączeń przychodzących z takich numerów; nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery poszczególnych rodzajów usług z dodatkowym świadczeniem lub połączeń przychodzących z takich numerów;
  - e) Operator umożliwia Abonentowi określenie maksymalnej ceny za jednostkę rozliczeniową usługi albo ceny za połączenie w przypadku usługi taryfikowanej za całe połączenie i nieodpłatnego blokowania

Telewizja Kablowa Toruń, ul. B. Głowackiego 2, 87-100 Toruń, tel.: (56) 649 66 66

połączeń wychodzących na numery usług z dodatkowym świadczeniem, których cena przekracza cenę maksymalną określoną przez Abonenta w żądaniu lub połączeń przychodzących z takich numerów.

9. W momencie osiągnięcia progu, o którym mowa w ust. 8 powyżej, Dostawca jest obowiązany do:
  - a) natychmiastowego poinformowania Abonenta o fakcie przekroczenia ustalonego progu kwotowego;
  - b) zablokowania możliwości wykonywania połączeń na numery usług z dodatkowym świadczeniem i odbierania połączeń z takich numerów, chyba że nie będą powodowały obowiązku zapłaty po stronie Abonenta.
10. Obowiązek opisany w ust. 9 powyżej, uważa się za wykonany, jeżeli Dostawca wykona co najmniej trzy próby połączenia z Abonentem w ciągu 24 godzin od osiągnięcia progu kwotowego.
11. Faktura VAT wystawiona przez Dostawcę zawiera informację o numerze wykorzystywanym do świadczenia usługi o podwyższonej opłacie, z której Abonent skorzystał oraz informację o stronie podmiotowej BIP UKE, na której jest zamieszczony rejestr, o którym mowa w art. 345 Ustawy Prawo Komunikacji Elektronicznej oraz informację o możliwości złożenia żądania, o którym mowa w art. 343 Ustawy Prawo Komunikacji Elektronicznej (żądania blokowania połączeń wychodzących lub przychodzących dotyczących usług o podwyższonej opłacie oraz żądania ustalenia progu kwotowego korzystania z takich usług).
12. Przy zmianie dostawcy Usług telefonii Abonent może żądać od Operatora przeniesienia przydzielonego Numeru do sieci dostawcy usług istniejącej na tym samym obszarze geograficznym – w przypadku numerów geograficznych, lub na terenie kraju – w przypadku numerów niegeograficznych. Prawo to przysługuje w terminie miesiąca od dnia zakończenia obowiązywania Umowy z dotychczasowym dostawcą usług, chyba, że Abonent zrzekł się tego prawa. W przypadku skorzystania przez Abonenta z uprawnienia, o którym mowa w pierwszym zdaniu tego ustępu zastosowanie ma następująca procedura:
  - a) Abonent określa tryb zmiany dostawcy Usługi:
    - z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego Umową z dotychczasowym Dostawcą Usługi;
    - bez zachowania okresu wypowiedzenia przewidzianego Umową z dotychczasowym Dostawcą Usługi, ze wskazaniem konkretnego terminu przeniesienia;
    - na koniec okresu obowiązywania Umowy wymaganego do skorzystania z warunków promocyjnych wynikającego z Umowy z dotychczasowym Dostawcą Usługi;
  - b) przeniesienie numeru następuje nie później niż w terminie 1 Dnia roboczego od uzgodnionego z Abonentem dnia rozpoczęcia świadczenia określonego w umowie o świadczenie Usług; termin rozpoczęcia świadczenia Usługi powinien być zgodny z terminem rozwiązania Umowy z dotychczasowym Dostawcą Usługi;
  - c) nowy dostawca Usługi potwierdza Abonentowi niezwłocznie przeniesienie numeru na trwałym nośniku;
  - d) w przypadku, gdy przeniesienie numeru nie doszło do skutku w terminie wskazanym w pkt b) powyżej, dotychczasowy Dostawca Usługi wznawia lub kontynuuje świadczenie Usługi na dotychczasowych warunkach do czasu przeniesienia numeru;
  - e) jeżeli przeniesienie numeru nie nastąpiło w terminie 30 dni od uzgodnionego z Abonentem terminu wówczas wypowiedzenie Umowy z dotychczasowym Dostawcą Usługi w przypadku braku przeciwnego oświadczenia Abonenta staje się bezskuteczne, o czym dotychczasowy Dostawca Usługi informuje Abonenta, a umowę z nowym dostawcą Usługi uważa się za niezawartą, o czym nowy dostawca Usługi informuje Abonenta.

Jeżeli nie doszło do przeniesienia przydzielonego numeru w terminie, o którym mowa w pkt b) powyżej, Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie od nowego dostawcy Usługi za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za usługi telekomunikacyjne, liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, chyba że brak możliwości realizacji przeniesienia numeru nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu teleinformatycznego służącego do wymiany komunikatów między dostawcami Usług dla potrzeb przenoszenia przydzielonych numerów.

## **Rozdział X: Okres obowiązywania Umowy, Warunki przedłużania i sposoby zakończenia obowiązywania Umowy**

### **§ 1 Okres obowiązywania Umowy**

Okres obowiązywania Umowy na wybranych przez Abonenta z Oferty Operatora warunkach wskazany jest w Podsumowaniu Warunków Umowy.

### **§ 2 Przedłużenie Umowy**

1. Umowa na czas oznaczony wraz z upływem okresu na jaki została zawarta ulega automatycznemu przedłużeniu na czas nieoznaczony.
2. Abonent może sprzeciwić się przedłużeniu Umowy składając oświadczenie Operatorowi w formie pisemnej lub dokumentowej – osobiście w Biurze Obsługi Abonenta, listownie wysyłając na adres Biura Obsługi Abonenta lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres Operatora wskazany w Umowie, w najpóźniej w terminie 7 dni przed końcem obowiązywania Umowy.
3. Po automatycznym przedłużeniu Umowy Abonent może ją wypowiedzieć w każdym czasie z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia.
4. Przed automatycznym przedłużeniem Umowy Operator doręcza Abonentowi na trwałym nośniku, nie później niż na 30 dni przed upływem okresu, na jaki Umowa została zawarta, jasne i zrozumiałe informacje o automatycznym przedłużeniu Umowy i wynikającej z niego zmianie warunków świadczenia Usług, sposobach rozwiązania Umowy, a także o najkorzystniejszych oferowanych przez siebie pakietach taryfowych, dotyczących Usługi objętej Umową.

### **§ 3 Sposoby zakończenia Umowy**

1. W przypadku zawarcia Umowy poza Biurem Obsługi Abonenta lub na odległość Abonent będący Konsumentem uprawniony jest do odstąpienia od Umowy bez podawania przyczyny, w terminie 14 od daty zawarcia Umowy, składając oświadczenie Operatorowi. Dla zachowania terminu wskazanego w zdaniu poprzednim wystarczające jest wysłanie oświadczenia na adres Operatora.
2. Umowa na czas określony ulega rozwiązaniu z chwilą upływu okresu, na jaki została zawarta, pod warunkiem złożenia przez Abonenta oświadczenia o braku woli przedłużenia trwania Umowy, o którym mowa w § 2 ust. 2 powyżej.
3. Umowa na czas nieokreślony może być wypowiedziana przez każdą ze Stron każdym czasie, z zachowaniem 30-dniowego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec kolejnego Okresu rozliczeniowego, z zastrzeżeniem Rozdziału XI § 1 poniżej.
4. Abonent ma prawo wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym, bez zachowania okresu wypowiedzenia:
  - a) z winy Operatora - w przypadku nieświadczenia lub nienależytego świadczenia Usług przez Operatora, to jest w przypadku występowania znaczących, stałych lub częstych rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem Usług, z wyłączeniem Usługi Internetu, a warunkami określonymi w Umowie. Uprawnienie to przysługuje po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i nie wpływa na uprawnienia Abonenta do dochodzenia roszczeń z nienależytego wykonania Umowy; przypadku, gdy Abonent zawarł Umowę o świadczenie Usług obejmującą Usługę dostępu do Internetu lub Usługę telefonii oraz inną Usługę, prawo wypowiedzenia Umowy ze względu na niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy obejmuje wszystkie usługi objęte Umową;
  - b) w razie braku akceptacji jednostronnej zmiany przez Operatora postanowień Umowy w tym zawartych w Podsumowaniu Warunków Umowy, Regulaminie lub Cenniku;
  - c) w przypadku zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu lub zmiany dostawcy telefonii z przeniesieniem numeru – jednak Abonent jest wówczas zobowiązany do uiszczenia opłaty za okres wypowiedzenia, w wysokości nie wyższej niż Opłata abonamentowa za jeden Okres rozliczeniowy oraz zapłaty odszkodowania za wypowiedzenie Umowy przed upływem okresu na jaki została zawarta.

Telewizja Kablowa Toruń, ul. B. Głowackiego 2, 87-100 Toruń, tel.: (56) 649 66 66

5. Operator ma prawo wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym, bez zachowania okresu wypowiedzenia:
  - a) z winy Abonenta - w razie naruszenia przez Abonenta postanowień Umowy (w tym także zawartych w Podsumowaniu Warunków Umowy, Regulaminie i Cenniku), po uprzednim wezwaniu Abonenta do zaniechania naruszeń i usunięcia ich skutków i bezskutecznym upływie udzielonego mu dodatkowego 14-dniowego terminu;
  - b) z winy Abonenta - w razie opóźnienia Abonenta z zapłatą należności i wyczerpaniu procedury ograniczenia i zawieszenia Usługi, o której mowa w ust. 6 poniżej;
  - c) z winy Abonenta - w razie utraty Tytułu prawnego do Lokalu przez Abonenta lub cofnięcia zgody udzielonej przez osobę, której przysługuje Tytuł prawny do Lokalu;
  - d) jeśli świadczenie Usług określonych w Umowie jest niemożliwe ze względów technicznych.
6. Jeśli Abonent opóźnia się z zapłatą za świadczoną Usługę wówczas:
  - a) Operator informuje Abonenta o zamiarze ograniczenia świadczenia Usługi, jeśli Abonent nie zapłaci należności w terminie 7 dni od doręczenia powiadomienia;
  - b) po bezskutecznym upływie terminu, o którym mowa w pkt a) powyżej Operator może ograniczyć świadczenie Usługi w ten sposób, że blokuje możliwość inicjowania połączeń głosowych, a także blokuje możliwość korzystania z transmisji danych (nie dotyczy to inicjowania połączeń na numery alarmowe); Operator nie ogranicza Usługi jeśli jest to technicznie niewykonalne lub ekonomicznie niezasadne;
  - c) jeśli w terminie 7 dni od ograniczenia albo wystąpienia przyczyny braku możliwości ograniczenia Usługi, o której mowa w pkt b) powyżej Abonent nie zapłacił zaległych należności Operator powiadamia Abonenta o zamiarze zawieszenia świadczenia Usługi;
  - d) jeśli w terminie 3 dni od dnia doręczenia powiadomienia, o którym mowa w pkt c) powyżej Abonent nie zapłaci zaległych należności, wówczas Operator może zawiesić świadczenie Usługi, co skutkuje brakiem możliwości korzystania przez Abonenta z Usługi (za wyjątkiem połączeń na numery alarmowe);
  - e) jeśli w terminie 7 dni od dnia zawieszenia Usługi Abonent nie zapłaci zaległych należności Operator powiadamia Abonenta o zamiarze wypowiedzenia Umowy z winy Abonenta po upływie 7 dni od dnia doręczenia powiadomienia, jeśli Abonent nie zapłaci w tym czasie zaległych należności;
  - f) jeśli Abonent uporczywie opóźnia się z zapłatą za świadczone usługi Operator powiadamia Abonenta o zamiarze zawieszenia Usługi i może Usługę zawiesić jeśli Abonent nie zapłaci zaległych należności w terminie 14 dni od dnia doręczenia powiadomienia.

Powiadomienia, o których mowa w niniejszym ustępie doręcza się na trwałym nośniku na wskazany przez Abonenta adres korespondencyjny, adres poczty elektronicznej lub adres innego środka komunikacji elektronicznej, jeśli Operator umożliwi korzystanie z takiego środka. Operator wznawia świadczenie ograniczonej lub zawieszonych Usług w terminie 3 dni od dnia zapłaty zaległych należności.
7. Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy, jej rozwiązaniu lub wypowiedzeniu składane przez Abonenta wymaga formy pisemnej lub dokumentowej. Abonent może złożyć oświadczenie osobiście w Biurze Obsługi Abonenta, listownie wysyłając na adres Biura Obsługi Abonenta, lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres Operatora wskazany w Umowie. W przypadku złożenia przez Abonenta oświadczenia w formie dokumentowej Operator ma obowiązek:
  - a) niezwłocznie, lecz nie później niż w ciągu jednego Dnia roboczego od chwili otrzymania tego oświadczenia, zawiadomić Abonenta o jego otrzymaniu przez (i) wysłanie SMS na numer wskazany przez Abonenta do kontaktu, widniejący w Umowie - w przypadku, gdy Abonent wskazał numer niegeograficzny lub (ii) wykonanie połączenia telefonicznego na numer wskazany przez Abonenta do kontaktu, widniejący w Umowie - w przypadku, gdy Abonent wskazał numer geograficzny lub (iii) wysłanie wiadomości e-mail na adres wskazany przez Abonenta do kontaktu w Umowie;
  - b) w terminie 14 dni od dnia złożenia tego oświadczenia potwierdzić Abonentowi na trwałym nośniku przyjęcie oświadczenia, wskazując nazwę Usługi będącej przedmiotem wypowiedzenia lub odstąpienia, dzień otrzymania oświadczenia i dzień rozwiązania lub odstąpienia od Umowy.

Telewizja Kablowa Toruń, ul. B. Głowackiego 2, 87-100 Toruń, tel.: (56) 649 66 66

8. Umowa wygasa w przypadku:
  - a) śmierci Abonenta będącego osobą fizyczną;
  - b) wykreślenia Abonenta niebędącego osobą fizyczną z właściwego rejestru lub ewidencji.W razie śmierci Abonenta jego małżonek, zstępni lub wstępni, mogą wystąpić o zawarcie Umowy i świadczenie Usług na warunkach dotychczasowej Umowy. W takim przypadku Operator zawiera Umowę z nowym Abonentem i kontynuuje świadczenie Usług na warunkach dotychczasowej Umowy na rzecz nowego Abonenta.
9. Z dniem rozwiązania Umowy Operator zaprzestaje świadczenia Usługi oraz uprawniony jest do żądania od Abonenta zwrotu Urządzenia dostępowego, jeśli stanowi ono własność Operatora, na zasadach wskazanych w Rozdziale III § 3 ust. 14 Regulaminu i do zapłaty odszkodowania, o którym mowa w Rozdziale XI § 1, o ile ma to zastosowanie.

### **Rozdział XI Odszkodowanie za przedterminowe rozwiązanie Umowy**

Operator może dochodzić odszkodowania w przypadku, gdy Umowa została wypowiedziana przez Abonenta lub przez Operatora z winy Abonenta przed upływem okresu na jaki została zawarta. Odszkodowanie nie może przekroczyć z tytułu Usługi telekomunikacyjnej – sumy części Opłaty abonamentowej stanowiącej opłatę za Usługę, które Abonent jest obowiązany uiścić do czasu zakończenia obowiązywania Umowy.

### **Rozdział XII Udogodnienia dla osób z niepełnosprawnościami**

1. Operator zapewnia następujące udogodnienia dla osób z niepełnosprawnościami:
  - a) przystosowanie BOA do obsługi osób z niepełnosprawnością narządu ruchu;
  - b) zapewnienie w BOA stanowiska obsługi, które jest wyposażone w urządzenia umożliwiające komunikację z osobami z niepełnosprawnością narządu wzroku (niewidomą albo słabowidzącą) albo narządu słuchu albo narządu mowy (niesłyszącą albo niemówiącą);
  - c) zapewnienie obsługi osób z niepełnosprawnością narządu słuchu albo narządu mowy (niesłyszącymi albo niemówiącymi) z poziomu strony internetowej Operatora, z wykorzystaniem komunikacji audiowizualnej z tłumaczem polskiego języka migowego w czasie rzeczywistym, od poniedziałku do piątku, w godzinach pracy, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy;
  - d) doręczenie, na wniosek osoby z niepełnosprawnością narządu wzroku, na trwałym nośniku, dokumentów Umowy, faktury i podstawowego wykazu wykonanych Usług na wskazany we wniosku adres korespondencyjny lub adres poczty elektronicznej, w sposób nadający się do odczytu maszynowego w formie dostępnej cyfrowo dla wnioskodawcy, albo na papierze z krojem i rozmiarem czcionki wskazanymi przez wnioskodawcę.
2. Aktualne informacje o udogodnieniach dla osób z niepełnosprawnościami dostępne są na stronie internetowej Operatora, oraz telefoniczne w BOA.

### **Rozdział XIII Wi-Fi Calling, VoLTE**

#### **§ 1 Postanowienia ogólne dot. Wi-Fi Calling, VoLTE**

1. Usługa VoLTE umożliwia realizowanie połączeń głosowych za pośrednictwem usługi LTE, natomiast Usługa Wi-Fi Calling umożliwia realizowanie połączeń głosowych oraz wysyłanie i odbieranie wiadomości SMS i MMS z wykorzystaniem Numeru abonenckiego za pośrednictwem sieci Wi-Fi dowolnego operatora na terenie Polski i za granicą.
2. Usługi dostępne są na Urządzeniach końcowych zgodnych z technologią VoLTE lub Wi-Fi Calling z zainstalowaną najnowszą wersją oprogramowania oraz skonfigurowanych do współpracy z RPS. Lista urządzeń dedykowanych do Usług VoLTE i Wi-Fi Calling (VoWiFi) dostępna jest na stronie internetowej Operatora [www.tvk.torun.pl](http://www.tvk.torun.pl).
3. Operator zastrzega sobie prawo do zmiany listy, o której mowa w § 1 ust. 2 niniejszego Regulaminu. Informacje o zmianach publikowane będą na stronie internetowej Operatora.

Telewizja Kablowa Toruń, ul. B. Głowackiego 2, 87-100 Toruń, tel.: (56) 649 66 66

4. Korzystanie z Usługi VoLTE możliwe jest jedynie w zasięgu sieci LTE, natomiast korzystanie z Usługi Wi-Fi Calling możliwe jest jedynie po połączeniu się do Internetu za pośrednictwem sieci Wi-Fi, która nie ogranicza wykonywanie i odbieranie połączeń głosowych oraz odbieranie i wysyłanie wiadomości SMS i MMS.
5. Czynniki zewnętrzne niezależne od Operatora - za które Operator nie ponosi odpowiedzialności - nie mogą być podstawą do ewentualnych roszczeń reklamacyjnych. Mowa o czynnikach takich jak:
  - a) liczba użytkowników sieci Wi-Fi, z którą połączone jest Urządzenie końcowe (duża liczba urządzeń połączonych z jedną siecią Wi-Fi może zakłócić jej działanie);
  - b) jakość połączenia z siecią Wi-Fi (do poprawnego działania Usługi Operator zaleca, aby jakość połączenia nie była gorsza niż -69dB);
  - c) konfiguracja sieci Wi-Fi (właściciel sieci Wi-Fi może wprowadzić ograniczenia uniemożliwiające korzystanie z Usługi Wi-Fi Calling).
6. W przypadku wymiany Karty SIM na inną lub zmiany przez Abonenta Urządzenia końcowego na inne, Usługa może zostać wyłączona.
7. Połączenia głosowe, SMS i MMS wykonane w ramach Usługi Wi-Fi Calling wykazane będą w Dokumencie rozliczeniowym (rachunku) i w szczegółowym wykazie połączeń w taki sam sposób jak połączenia realizowane za pośrednictwem sieci komórkowej na terenie Polski.
8. Połączenia na numery alarmowe, numery AUS (numery rozpoczynające się na 19xxx), realizowane są jedynie przez sieć komórkową. Oznacza to, że w czasie, gdy na Urządzeniu aktywna jest funkcja trybu samolotowego, zostanie ona automatycznie dezaktywowana podczas wykonywania połączenia na numery alarmowe i AUS. Po zakończeniu połączenia należy ponownie aktywować funkcję trybu samolotowego.
9. Aktywna Usługa: oczekiwanie na połączenie nie uwzględnia stanu Urządzenia końcowego realizującego połączenia przy wykorzystaniu Usługi Wi-Fi Calling.
10. Usługa świadczona jest przez Operatora i skierowana jest do wszystkich Abonentów korzystających z Usługi ruchomej.

## **§ 2 Aktywacja i dezaktywacja Usługi**

1. Aby skorzystać z Usługi konieczne jest:
  - a) aktywowanie Usługi zgodnie z § 2 ust. 2 niniejszego Regulaminu;
  - b) posiadanie poprawnie skonfigurowanego Urządzenia końcowego;
  - c) dla Usługi VoLTE: włączenie na Urządzeniu końcowym możliwości nawiązywania połączeń przez LTE w sposób określony przez producenta Urządzenia końcowego oraz przebywanie w zasięgu Sieci LTE Operatora;
  - d) dla Usługi Wi-Fi Calling: włączenie na Urządzeniu końcowym możliwości nawiązywania połączeń przez sieć Wi-Fi w sposób określony przez producenta Urządzenia końcowego oraz połączenia Urządzenia końcowego z dowolną siecią Wi-Fi nieograniczającą wykonywanie i odbieranie połączeń głosowych, wysyłanie i odbieranie wiadomości SMS i MMS oraz zapewniającą dostęp do Internetu.
2. Aktywacja Usługi możliwa jest:
  - a) poprzez e-BOK TVK Toruń;
  - b) za pomocą krótkiego kodu USSD \*101\*11\*1327#
3. Aktywacja Usługi nastąpi niezwłocznie, nie później niż w terminie 2 dni od daty jej zlecenia. O aktywacji Usługi Abonent zostanie poinformowany za pośrednictwem wiadomości SMS.
4. Do poprawnej aktywacji Usługi wymagane jest przebywanie w zasięgu Sieci Operatora. Operator nie gwarantuje poprawnej aktywacji Usługi poza granicami kraju. Tym samym aktywacja Usługi poza granicami kraju następuje na odpowiedzialność Abonenta.

Telewizja Kablowa Toruń, ul. B. Głowackiego 2, 87-100 Toruń, tel.: (56) 649 66 66

5. Dezaktywacja Usługi możliwa jest:
  - a) poprzez e-BOK TVK Toruń;
  - b) za pomocą krótkiego kodu USSD \*101\*00\*1327#
6. Dezaktywacja Usługi nastąpi nie później niż w ciągu 2 dni od daty jej zlecenia. O dezaktywacji Usługi Abonent zostanie poinformowany za pośrednictwem wiadomości SMS.
7. Usługą można zarządzać za pomocą ustawień Urządzenia końcowego Abonenta w sposób przewidziany przez producenta danego Urządzenia.

### **§ 3. Opłaty**

1. Opłaty za połączenia głosowe, SMS i MMS realizowane w ramach Usługi Wi-Fi Calling w Polsce i za granicą naliczane są w wysokości i na zasadach określonych w posiadanym przez Abonenta Cenniku lub Regulaminie oferty promocyjnej dla danej taryfy w taki sam sposób jak połączenia głosowe, SMS i MMS realizowane w zasięgu Sieci RPS.
2. Aktywacja i dezaktywacja Usługi jest bezpłatna.

### **Rozdział XIV Postanowienia końcowe**

1. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie zastosowanie mają odpowiednie przepisy Ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks Cywilny oraz Ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo Komunikacji Elektronicznej (Dz.U. 2024.1221).
2. Regulamin wchodzi w życie od 10.11.2024 roku.