

## REGULAMIN

### ŚWIADCZENIA USŁUG DOSTARCZANIA PAKIETU PROGRAMÓW TELEWIZYJNYCH I RADIOWYCH PRZEZ PPH „AURA” SP. Z O. O.

Niniejszy Regulamin stanowi integralną część Umowy i określa warunki oraz zakres świadczenia usług dostarczania pakietu programów telewizyjnych i radiowych przez Przedsiębiorstwo Przemysłowo-Handlowe "AURA" Sp. z o.o., zwane dalej Operatorem.

#### 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

W treści niniejszego Regulaminu i Umowy użyte określenia będą miały następujące znaczenie:

**ABONAMENT** - opłata za korzystanie z usług świadczonych przez Operatora, której wysokość uzależniona jest od rodzaju świadczonej usługi oraz od Pakietu, uiszczana przez Abonenta na rzecz Operatora w jednomiesięcznym cyklu rozliczeniowym.

**ABONENT** - osoba fizyczna (konsument), prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, która zawarła z Operatorem pisemną Umowę o świadczenie usługi dostarczania programów telewizyjnych i radiowych.

**AKTYWACJA USŁUGI** - uruchomienie usługi dostarczania programów telewizyjnych i radiowych na wykonanym Przyłączy sieciowym.

**BOK** – Biuro Obsługi Klienta w Pryzycach, ul. Poniatowskiego 14/A, tel: 915703166, mail: [biuro@tvkaura.pl](mailto:biuro@tvkaura.pl), strona internetowa: [www.tvkaura.pl](http://www.tvkaura.pl).

**CENNIK** - aktualny cennik usług, kosztów serwisowych i kosztów abonenta, który jest integralną częścią umowy. Cennik jest podawany przez Operatora do publicznej wiadomości na stronie internetowej [www.tvkaura.pl](http://www.tvkaura.pl) oraz dostarczany Abonentowi wraz z Umową lub na żądanie Abonenta.

**CYKL ROZLICZENIOWY** - okres rozliczeniowy, za który dokonywane są rozliczenia zobowiązań Abonenta wobec Operatora z tytułu świadczenia usługi dostarczania programów telewizyjnych i radiowych. Cyklem rozliczeniowym jest miesiąc kalendarzowy.

**GNIAZDO ABONENCKIE** – zakończenie sieci w lokalu Abonenta.

**INSTALACJA** - wykonanie Przyłącza sieciowego w lokalu Abonenta.

**KARTA DEKODUJĄCA** – umożliwiła korzystanie z systemu warunkowego dostępu do programów kodowanych, po umieszczeniu w module CAM lub odbiorniku STB. Karta obsługuje wyłącznie system kodowania stosowany przez Operatora i pozostaje własnością Operatora.

**MODUŁ CAM** – urządzenie zewnętrzne umożliwiające odbiór programów kodowanych, przystosowane do gniazda CI odbiornika telewizyjnego. Moduł obsługuje wyłącznie system kodowania stosowany przez Operatora i pozostaje własnością Operatora.

**MULTIROOM** – usługa umożliwiająca Abonentowi dostęp do kodowanej usługi na drugim odbiorniku telewizyjnym, za pomocą drugiego odbiornika STB lub modułu CAM. Usługa dotyczy tego samego pakietu programów jaki jest dostarczany Abonentowi na podstawie Umowy.

**ODBIORNIK STB DVB-T** – elektroniczne urządzenie podłączane do telewizora, umożliwiające odbiór programów cyfrowych, niekodowanych, w standardzie DVB-T, pozostające własnością Operatora.

**ODBIORNIK STB DVB-C** – elektroniczne urządzenie podłączane do telewizora, umożliwiające odbiór programów cyfrowych w standardzie DVB-C, wyposażone we wbudowany moduł dostępu warunkowego. Stosowany w przypadku, gdy odbiornik telewizyjny nie posiada gniazda CI. Odbiornik obsługuje system kodowania stosowany przez Operatora i pozostaje własnością Operatora.

**OPERATOR** - PPH „AURA” Sp z o. o. działająca i świadcząca usługi telekomunikacyjne na podstawie przewidzianych prawem koncesji lub/i zezwoleń lub/i zgłoszeń oraz w oparciu o zawartą umowę, porozumienia i zezwolenia.

**PAKIET** - zestaw programów dostępnych w ramach Abonamentu określony aktualnym Cennikiem i ofertą Operatora.

**PROTOKÓŁ ODBIORU** - potwierdzenie na piśmie przez Abonenta wykonania instalacji i przyjęcia do użytkowania.

**PRZYŁĄCZE SIECIOWE** - okablowanie w lokalu Abonenta będące własnością Abonenta, dostarczające sygnał telewizyjny i radiowy.

**ROZSZERZONY ZESTAW PROGRAMÓW** - dodatkowy zestaw programów dostępny wyłącznie z zestawem pełnym programów.

**SIEĆ** - multimedialna sieć kablowa, za pomocą której Operator świadczy usługę dostarczania programów telewizyjnych i radiowych.

**UMOWA** - pisemne, zgodne oświadczenie woli Abonenta i Operatora, na mocy którego Operator zapewnia Abonentowi odpłatne świadczenie usługi dostarczania programów telewizyjnych i radiowych, określające wzajemne uprawnienia i obowiązki stron.

**URZĄDZENIE DOSTĘPowe** - zestaw do odbioru STB – DVB-T, zestaw do odbioru STB – DVB-C, moduł CAM, karta dekodująca CI. Jest własnością Operatora i podlega zwrotowi (demontaż i dostarczenie do Operatora na koszt Abonenta).

**USŁUGI DODATKOWE** - usługi, które standardowo nie wchodzi w skład Pakietu, a których świadczenie przez Operatora Abonent może dodatkowo zlecić. Operator będzie świadczył te usługi w miarę możliwości technicznych.

**ZAMÓWIENIE** – zlecenie zawarcia umowy na świadczenie usługi dostarczania programów telewizyjnych i radiowych oraz dodatkowe opcje usługi złożone osobiście w BOK, pisemnie, telefonicznie lub w formie elektronicznej.

**ZESTAW DO ODBIORU STB – DVB-T** zawiera: dekoder STB – DVB-T, zasilacz, pilota wraz z bateriami, instrukcję obsługi w języku polskim.

**ZESTAW DO ODBIORU STB – DVB-C** zawiera: dekoder STB – DVB-C, zasilacz, pilota wraz z bateriami, kabel HDMI lub kabel AV-CINCH, instrukcję obsługi w języku polskim.

#### 2. WARUNKI ZAWARCIA UMOWY

2.1. Przez zawarcie Umowy Operator zobowiązuje się do świadczenia usługi dostarczania programów telewizyjnych i radiowych za pośrednictwem Sieci bez ograniczeń czasowych, zgodnie z Umową i Regulaminem, a Abonent zobowiązuje się do terminowego regulowania płatności za te usługi i do przestrzegania postanowień Umowy i Regulaminu. Regulamin i Cennik stanowią integralną część Umowy.

2.2. Jeśli w Umowie nie postanowiono inaczej, wówczas Umowa jest zawarta na czas nieokreślony.

2.3. Operator zastrzega sobie prawo do odmowy zawarcia Umowy z osobami, które przed podpisaniem Umowy nie spełniły warunków określonych Regulaminem, które przy zawieraniu Umowy posługują się dokumentami zniszczonymi lub - zdaniem Operatora - budzącymi wątpliwości co do ich autentyczności lub kompletności, które zalegają z jakimikolwiek płatnościami w stosunku do Operatora, z którymi Operator rozwiązał Umowę w związku z naruszeniem jej postanowień bądź nieprzestrzeganiem postanowień Regulaminu.

2.4. Umowę w imieniu Operatora zawiera osoba przez niego upoważniona.

2.5. Abonent zawiera Umowę osobiście lub poprzez pełnomocnika, przy czym pełnomocnictwo winno być udzielone pod rygorem nieważności na piśmie, a podpis mocodawcy może uwierzytelnić upoważniona przez Operatora osoba, notariusz, polska placówka dyplomatyczna lub konsularna.

2.6. Abonent będący osobą prawną lub jednostką organizacyjną nie posiadającą osobowości prawnej zawiera Umowę poprzez osoby upoważnione do reprezentowania tej osoby lub jednostki organizacyjnej, przy czym upoważnienie do działania winno być wykazane stosownym dokumentem (odpisem ze stosownego rejestru).

2.7. Przy zawieraniu Umowy z Abonentem będącym osobą fizyczną Abonent powinien wykazać swoją tożsamość w oparciu o dokument tożsamości (dowód osobisty, paszport, karta pobytu lub inny dokument) zaakceptowany przez upoważnionego pracownika Operatora.

2.8. Przy zawieraniu Umowy Abonent winien udostępnić i udokumentować Operatorowi następujące dane: imię (miona), nazwisko (nazwiska), adres zamieszkania (adres do korespondencji), telefon kontaktowy, numer PESEL oraz informacje i dane zawarte w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania Abonenta wobec Operatora wynikającego z Umowy. Osoba prawna/ jednostka organizacyjna podaje: nazwę firmy, aktualny odpis z rejestru, numer NIP oraz informacje i dane zawarte w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania Abonenta wobec Operatora wynikającego z Umowy.

2.9. Abonent jest zobowiązany do pisemnej aktualizacji danych przekazanych Operatorowi. W przypadku zmiany danych podanych przez Abonenta w Umowie, Abonent zobowiązany jest powiadomić o tym fakcie Operatora w formie pisemnej w terminie 7 dni od dnia dokonania zmiany lub rozpoczęcia wprowadzania takich zmian, dołączając dokumenty potwierdzające opisane zdarzenie. W przypadku niewykonania przez Abonenta powyższego zobowiązania, wszelką korespondencję kierowaną do Abonenta pod dotychczasowy adres i z dotychczasowymi danymi uważa się za skutecznie doręczoną.

2.10. W przypadku, gdy zamówienie na usługę zostaje złożone w formie elektronicznej, jest traktowane jako oferta Abonenta (zgodnie z art. 66 i nast. Kodeksu cywilnego) i jest wiążące po potwierdzeniu jego otrzymania przez BOK. Umowa o świadczenie usługi zostaje zawarta w formie pisemnej.

2.11. W przypadku zawarcia Umowy poza BOK Abonentowi przysługuje prawo do odstąpienia od Umowy w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia. Odstąpienie od Umowy zawartej poza BOK wymaga przesłania Operatorowi oświadczenia zawierającego imię, nazwisko Abonenta, adres lokalu, o treści: „oświadczam, że odstępuję od realizacji umowy nr ..., z dnia ...”, datę złożenia oświadczenia oraz czytelny podpis Abonenta. W razie wykonania prawa odstąpienia Umowa uważana jest za niezawartą.

2.12. Warunki zawierania umów na usługi telewizji cyfrowej. Usługa - Rozszerzony zestaw programów jest dostępna wyłącznie z Usługą - Pełny zestaw programów. W okresie obowiązywania umowy terminowej Abonent może zawrzeć nową Umowę na Usługę - Rozszerzony zestaw programów.

2.12.1. Jeżeli Abonent zawiera Umowę na czas nieokreślony na Usługę - Rozszerzony zestaw programów, warunki obowiązującej dotychczas Umowy na Usługę - Pełny zestaw programów lub pakiet usług zawierający Usługę - Pełny zestaw programów zostają zachowane.

2.12.2. Jeżeli Abonent zawiera Umowę na czas określony (1 rok lub 2 lata) na rozszerzony zestaw programów, warunki obowiązującej dotychczas Umowy na Usługę - Pełny zestaw programów ulegają zmianie w zakresie terminu obowiązywania Umowy, który zostaje automatycznie przedłużony odpowiednio o 1 rok lub 2 lata, począwszy od daty aktywacji Usługi - Rozszerzony zestaw programów.

2.12.3. Jeżeli Abonent zawiera umowę pakietową, której elementem jest Usługa - Pełny zestaw programów, okres obowiązywania Umowy w części odnoszącej się do tego zestawu zostaje automatycznie przedłużony o zadeklarowany okres trwania Umowy na Usługę - Rozszerzony zestaw programów. Abonent może przedłużyć czas obowiązywania Umowy w odniesieniu do pozostałych Usług zawartych w pakiecie o zadeklarowany okres trwania Umowy na Usługę - Rozszerzony zestaw programów.

2.12.4. Dla podstawowego zestawu programów wymagany jest odbiornik telewizyjny z głowicą DVB-T, z MPEG-4; w przypadku odbiornika telewizyjnego starszego typu (bez głowicy DVB-T) - zewnętrzny tuner DVB-T, z MPEG-4.

2.12.5. Dla pełnego zestawu programów wymagany jest odbiornik telewizyjny z głowicą DVB-C, z MPEG-4 i gniazdem CI; w przypadku odbiornika telewizyjnego starszego typu (bez głowicy DVB-C oraz gniazda CI) - zewnętrzny tuner (STB), który zapewni Operator. W przypadku zakodowania przez Operatora pełnego zestawu programów niezbędne będzie zastosowanie karty dekodującej.

2.12.6. Dla rozszerzonego zestawu programów wymagany jest odbiornik telewizyjny z głowicą DVB-C, z MPEG-4 i gniazdem CI - moduł CAM (do gniazda CI) i karta dekodująca, chociaż możliwe jest zastosowanie zewnętrznego tunera STB i karty dekodującej; w przypadku odbiornika telewizyjnego starszego typu (bez głowicy DVB-C oraz gniazda CI) - zewnętrzny tuner (STB) i karta dekodująca. Sprzęt zapewni Operator.

### 3. WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG

- 3.1. Abonent wyraża zgodę na wykonanie Przyłącza sieciowego w celu realizacji usługi.
- 3.2. Przyłącze sieciowe przeznaczone jest do używania przez Abonenta na zasadach określonych w Regulaminie.
- 3.3. Operator świadczy usługi w zasięgu Sieci i w zakresie istniejących możliwości technicznych.
- 3.4. W przypadku występującego przed zawarciem Umowy braku możliwości technicznych do instalacji Operator może jej odmówić. W przypadku występującego przed zawarciem Umowy znacznego utrudnienia instalacji Operator uzgadnia z Abonentem sposób wykonywania usługi, w szczególności określa możliwy termin i koszt Instalacji.
- 3.5. Podstawą Aktywacji Usługi jest podpisanie przez Abonenta Protokołu odbioru wykonania Instalacji Przyłącza sieciowego.
- 3.6. Abonent wyraża zgodę na to, że w przypadku stosowania przez niego sprzętu niespełniającego wymogów stawianych przez Operatora, Operator nie będzie ponosił odpowiedzialności za niepoprawne funkcjonowanie usługi dostarczania programów telewizyjnych i radiowych.
- 3.7. Przez użytkowanie instalacji niezgodnie z warunkami Umowy rozumie się działanie opisane szczegółowo w punkcie 8.2. Regulaminu.
- 3.8. Abonent nabywa prawo do używania Urządzenia dostępowego (o ile Abonent potwierdził Protokół odbioru instalacji jego przyjęcie) przez okres trwania Umowy. Urządzenie dostępowe stanowi własność Operatora. Abonent nie jest uprawniony do rozporządzania Urządzeniem dostępowym, w szczególności nie ma prawa do udostępnienia go (odpłatnie lub nieodpłatnie) osobom trzecim. Poprzez podpisanie Protokołu odbioru z wpisanym numerem seryjnym Urządzenia dostępowego Abonent potwierdza otrzymanie Urządzenia dostępowego w stanie umożliwiającym dostęp do usługi za pomocą Sieci. Z chwilą otrzymania Urządzenia dostępowego na Abonenta przechodzi ryzyko jego utraty lub uszkodzenia. W terminie 7 dni po wygaśnięciu, odstąpieniu lub rozwiązaniu Umowy Abonent jest zobowiązany zwrócić Operatorowi Urządzenie dostępowe w stanie nie pogorszonym, t. zn. w stopniu zużycia wynikającym z naturalnej eksploatacji. Demontaż i dostarczenie Urządzenia dostępowego do Operatora - na koszt Abonenta. Abonent może skorzystać z usługi zdemontowania punktu dostępowego przez Serwis Operatora według kosztów zawartych w Cenniku. W przypadku niewykonania niniejszego zobowiązania, Abonent zostanie obciążony kosztami, w wysokości podanej w aktualnym Cenniku. Operator występuje wezwaniem do zwrotu Urządzenia dostępowego (o ile Abonent potwierdził Protokół odbioru instalacji jego przyjęcie) po przekroczeniu terminów zwrotu. Zwłoka ze zwrotem Punktu dostępowego (będącego własnością Operatora) przekraczająca 14 dni od daty wezwania do zwrotu spowoduje skierowanie sprawy na drogę postępowania sądowego.
- 3.9. Operator świadczy usługę z zachowaniem wskaźników jakości odpowiadających obowiązującym normom. Operator stosuje następujące wskaźniki jakości: czas od momentu zgłoszenia awarii do jej usunięcia jak w punkcie 6.5; średni czas usuwania awarii - 24 godziny; czas przerwy w dostawie pakietów programów telewizyjnych i radiowych - 1% czasu w odniesieniu do roku, bez uwzględnienia przerw konserwacyjnych opisanych w punkcie 6.4; czas obsługi reklamacji - 30 dni od dnia jej wniesienia. Operator w sposób systematyczny kontroluje jakościowe parametry przesyłanych treści.
- 3.10. Abonent może złożyć wniosek w sprawie zawieszenia świadczenia usługi, zmiany Pakietu osobście w BOK, telefonicznie, pisemnie lub w formie elektronicznej (biurotvkaura.pl).

### 4. OPŁATY (ZASADY NALICZANIA, RACHUNKI, SPOSOBY PŁATNOŚCI)

- 4.1. Okresem (cyklem) rozliczeniowym jest miesiąc kalendarzowy.
- 4.2. Abonament obejmuje opłaty za usługę dostarczania programów telewizyjnych i radiowych, jak również konserwację i usuwanie wszelkich usterek i awarii z wyjątkiem tych, które powstały z winy Abonenta.
- 4.3. Opłaty za abonament należy wносить do 15. dnia każdego miesiąca. Opłatę instalacyjną lub aktywacyjną Abonent wnosi przed wykonaniem Przyłącza sieciowego przez Operatora.
- 4.4. Wszelkich wpłat na rzecz Operatora należy dokonywać na indywidualny numer konta Abonenta wskazany w Umowie, w Banku Gospodarki Żywnościowej S.A. Oddział Pyrzyce.
- 4.5. Abonent zobowiązany jest do umieszczania numeru ewidencyjnego (znajdującego się w nagłówku umowy) na dowodach wpłat, a także w danych bankowych, w przypadku realizacji płatności poprzez stałe zlecenie płatności w banku.
- 4.6. W przypadku, gdy Abonent nie dochowa terminu płatności od nieterminowych wpłat naliczane będą odsetki ustawowe.
- 4.7. W przypadku, gdy Abonent przekroczy termin określony w pkt 4.3, Operator w formie pisemnej - listem poleconym, wezwie Abonenta do wniesienia należnych opłat w terminie 14. dni od daty otrzymania wezwania do zapłaty. Abonent w terminie 14. dni od daty otrzymania wezwania do zapłaty jest zobowiązany okazać dowód wpłaty zaległości w BOK. Nieokazanie dowodu wpłaty zaległości w BOK w terminie 14. dni od daty otrzymania wezwania do zapłaty upoważnia Operatora do rozwiązania Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia wskazanego w pkt 5.1.
- 4.8. W przypadku rozwiązania Umowy Abonentowi nie przysługują zwrot poniesionych opłat za wyjątkiem zwrotu opłat wynikających z postępowania reklamacyjnego.
- 4.9. W przypadku promocji zasady naliczania Abonamentu po zawarciu Umowy są regulowane Regulaminem promocji, w oparciu o który Umowa została zawarta.
- 4.10. Operator zastrzega sobie prawo do pobierania dodatkowych opłat za świadczenie usług dodatkowych w Sieci zleconych przez Abonenta, zgodnie z obowiązującym Cennikiem Operatora.
- 4.11. Opłata abonamentowa za pakiet programów nie zwalnia Abonenta z opłaty za posiadanie odbornika telewizyjnego lub radiowego.

### 5. ZMIANA WARUNKÓW, ZAWIESZENIE, ROZWIĄZANIE I WYGAŚNIĘCIE UMOWY

- 5.1. Umowa może zostać rozwiązana przez każdą ze stron w każdym czasie z zachowaniem miesięcznego terminu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego, z wyłączeniem umów zawartych na czas określony.
- 5.2. Rozwiązanie Umowy nie zwalnia Abonenta z uregulowania należności wobec Operatora za okres obowiązywania Umowy.
- 5.3. W przypadku zmiany treści Regulaminu, Cennika lub oferty programowej Abonentowi przysługuje prawo do odstąpienia od Umowy z dniem wprowadzenia nowego Regulaminu lub Cennika. Oświadczenie Abonenta o odstąpieniu od Umowy powinno być złożone nie później niż w dniu poprzedzającym wprowadzenie nowego Regulaminu lub Cennika. Niedotrzymanie tego terminu przez Abonenta powoduje, że jego oświadczenie o odstąpieniu od Umowy nie wywołuje skutków prawnych.
- 5.4. Operatorowi przysługuje prawo do rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym i odłączenia Abonenta od Sieci jeżeli Abonent narusza postanowienia Regulaminu w sposób określony w pkt. 8.2 lub/i nie ureguluje zaległości płatniczych wobec Operatora po upływie 14. dni od otrzymania zawiadomienia.
- 5.5. Oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy, rozwiązaniu Umowy ze skutkiem natychmiastowym wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności.
- 5.6. Umowa ulega zawieszeniu w zakresie wzajemnych świadczeń stron (dostarczenia sygnału i uiszczenia abonamentu) na wniosek Abonenta, przez okres maksymalnie 3 miesięcy w roku przez pierwsze dwa lata obowiązywania Umowy. Abonent w tym przypadku zobowiązany jest zawiadomić o tym Operatora na piśmie, z co najmniej 1-miesięcznym wyprzedzeniem, ze skutkiem na koniec miesiąca następującego po miesiącu, w którym nastąpiło powiadomienie oraz z góry określić datę ponownej aktywacji.
- 5.7. W przypadku Umowy zawartej na czas określony Umowa zostaje przedłużona o czas zawieszenia Umowy.
- 5.8. W przypadku, gdy Abonent utraci prawo do lokalu, w którym znajduje się jego gniazdo abonentkie, a prawa i obowiązki wynikające z Umowy nie zostaną przejęte przez osobę trzecią, Operator ma prawo do rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym, bez zachowania okresu wypowiedzenia.
- 5.9. W wypadku zbycia lokalu (lub utraty tytułu prawnego do lokalu w innej formie) przez Abonenta, Abonent może przekazać prawa i obowiązki wynikające z Umowy na rzecz nabywcy praw do lokalu za pisemnym powiadomieniem Operatora. Cesję uznaje się za skuteczną w momencie zawarcia Umowy przez nowego użytkownika lokalu. W wypadku nieprzejęcia praw i obowiązków Abonenta przez nabywcę praw do lokalu Umowa może być rozwiązana przez Abonenta jedynie w trybie przewidzianym punktach 5.1, 5.2 i 5.8 Regulaminu. Jeżeli Abonent nie powiadomi Operatora o dokonanej zbyciu/ utracie prawa do lokalu lub/i nie rozwiąże Umowy, wówczas jest on odpowiedzialny za płatności wynikające z Umowy bez względu na to, kto korzysta z usług dostarczania programów telewizyjnych i radiowych za pomocą Sieci.
- 5.10. Umowa wygasa (o ile nie nastąpi przejęcie praw i obowiązków wynikających z Umowy, zgodnie z obowiązującymi przepisami) w dniu utraty przez Operatora zdolności do prowadzenia działalności telekomunikacyjnej; w dniu utraty przez Operatora uprawnień niezbędnych do świadczenia usług objętych Umową; rozwiązania, likwidacji Operatora; w dniu śmierci Abonenta, chyba, że osoba pozostająca w chwili zdarzenia w związku małżeńskim z Abonentem i zamieszkuje z nim we wspólnym lokalu, albo wstępni, zstępni lub rodzeństwo Abonenta w ciągu 30 dni od daty śmierci Abonenta wystąpią do Operatora z pisemnym wnioskiem o dalsze świadczenie usługi na ich rzecz. W takim przypadku Operator realizuje usługę świadczoną na rzecz drugiego z małżonków - pod warunkiem, iż małżonkowie w dniu zajścia tego zdarzenia pozostawali we wspólności majątkowej - lub innych wskazanych osób, o ile spełniają warunki niezbędne dla zawarcia Umowy.
- 5.11. Wygaśnięcie Umowy, w tym jej wypowiedzenie, spowoduje natychmiastowe zaprzestanie świadczenia usług przez Operatora w lokalu Abonenta.
- 5.12. Abonent może składać zamówienia na Pakiety oraz dodatkowe opcje Usługi w Biurze Obsługi Klienta, a także za pośrednictwem poczty elektronicznej lub telefonicznie.
- 5.13. Operator utrzuwa oświadczenie Abonenta złożone za pomocą środków porozumiewania się na odległość i przechowuje je do końca trwania Umowy na zmienionych warunkach. Operator utrzuwa całą rozmowę telefoniczną. Operator udostępni treść oświadczenia Abonentowi na każde jego żądanie.
- 5.14. Operator potwierdza Abonentowi zmianę Umowy niezwłocznie. Potwierdzenie dostarczane jest drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej. Jeśli dostarczenie drogą elektroniczną nie jest możliwe, lub Abonent tego zażąda potwierdzenie doręczone jest w formie pisemnej. W potwierdzeniu podaje się zakres, termin i treść zmian do Umowy. W przypadku dokonania zmiany Umowy przez telefon, aby zmiana była skuteczna, po otrzymaniu potwierdzenia zmiany warunków Umowy Abonent musi złożyć oświadczenie o przyjęciu warunków tej zmiany drogą elektroniczną lub pisemnie.
- 5.15. W przypadku zmiany Pakietu lub zamówienia dodatkowych opcji Usługi za pomocą środków porozumiewania się na odległość Abonent uprawniony jest do odstąpienia od dokonanej zmiany bez podawania przyczyny, w terminie 14 od daty doręczenia potwierdzenia o którym mowa w pkt 5.14. Jeśli Operator nie dostarczy potwierdzenia wówczas termin na odstąpienie od dokonanej zmiany wynosi 12 miesięcy i liczy się go od dnia złożenia przez Abonenta oświadczenia o zmianie warunków Umowy. Celem odstąpienia należy złożyć oświadczenie Operatorowi. Dla zachowania terminu wystarczające jest wysłanie oświadczenia na adres Operatora.
- 5.16. Jeśli Operator na żądanie Abonenta rozpoczął świadczenie Usług zgodnie z zmienionymi warunkami Umowy przed upływem terminu na odstąpienie od Umowy, wówczas Abonent, nawet jeśli od dokonanej zmiany odstąpi zobowiązany będzie do zapłaty opłat za wykonaną Usługę do dnia odstąpienia.
- 5.17. Jeśli Operator na żądanie Abonenta rozpoczął świadczenie Usług zgodnie z zmienionymi warunkami Umowy przed upływem terminu na odstąpienie od Umowy, wówczas Abonent, nawet jeśli od dokonanej zmiany odstąpi zobowiązany będzie do zapłaty Opłat za wykonaną do dnia odstąpienia Usługę.

5.18. Operator zobowiązany jest do powiadomienia Abonenta na piśmie, z zastrzeżeniem postanowień pkt 5.20 i 5.21, o każdej proponowanej zmianie Umowy, Regulaminu bądź Cennika, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Okres ten może być krótszy jeśli konieczność zmian wynika ze zmiany przepisów prawa lub decyzji Prezesa UKE, a okres od ogłoszenie aktu prawnego do wejścia w życie lub okres wskazany w decyzji Prezesa UKE jest krótszy niż jeden miesiąc.

5.19. Informacja o której mowa w pkt 5.18 zawiera: treść proponowanej zmiany, pouczenie o prawie wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji zmian w terminie do dnia wejścia zmian w życie, pouczenie, że w przypadku wypowiedzenia Umowy Operator nie jest uprawniony do żądania zwrotu udzielonej Abonentowi ulgi (oprócz przypadku, jeśli zmiana Umowy, Regulaminu lub Cennika wynika bezpośrednio (i) ze zmiany przepisów prawa, (ii) usunięcia niedozwolonych postanowień umownych, (iii) decyzji Prezesa UKE lub (iv) nie wiąże się z podwyższeniem cen Usługi; w tych wypadkach Operator może żądać od Abonenta zwrotu udzielonej ulgi.

5.20. Na żądanie Abonenta Operator dostarcza treść każdej proponowanej zmiany w Umowie, Regulaminu bądź Cennika drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.

5.21. W przypadku gdy zmiana Umowy, Regulaminu lub Cennika wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen Usługi, dodanie nowej usługi lub wynika z decyzji Prezesa UKE Operator podaje do publicznej wiadomości poprzez zamieszczenie na stronie [www.tvkaura.pl](http://www.tvkaura.pl) a także wywieszenie w Biurze Obsługi treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wejściem zmian w życie. Okres ten może być krótszy jeśli konieczność zmian wynika ze zmiany przepisów prawa lub decyzji Prezesa UKE, a okres od ogłoszenie aktu prawnego do jego wejścia w życie lub okres wskazany w decyzji Prezesa UKE jest krótszy niż miesiąc. Operator jednocześnie informuje Abonenta o prawie wypowiedzenia Umowy w razie braku akceptacji zmian w terminie do dnia wejścia zmian w życie.

## 6. ZAKRES OBSŁUGI SERWISOWEJ, KONSERWACJA, USUWANIE AWARII I ZAKRES ODPOWIEDZIALNOŚCI OPERATORA

6.1. W ramach obsługi serwisowej Operator dokonuje uruchomienia usługi na Przyłączu sieciowym w lokalu Abonenta, zapewnia stałe utrzymanie parametrów sieci przesyłowej poprzez systematyczne przeglądy i eliminowanie usterek. Na wniosek Abonenta Operator udziela pomocy technicznej związanej ze świadczeniem usługi w zakresie eliminowania usterek i nieprawidłowości w pracy łącza oraz usuwania awarii.

6.2. Operator dokonuje obsługi serwisowej bezpłatnie w przypadku, gdy dotyczy ona parametrów jakościowych świadczonej usługi, niesprawności Przyłącza sieciowego. Płatna obsługa serwisowa dotyczy wsparcia Abonenta w zakresie korzystania z dostarczonej usługi, naprawy uszkodzeń instalacji wewnątrz lokalu powstałych z winy Abonenta. Operator obciąży wówczas Abonenta pełnym kosztem na naprawy (pobierana będzie opłata w/g kalkulacji kosztów).

6.3. Za wezwanie konserwatora bez uzasadnienia pobierana będzie opłata według Cennika.

6.4. Operator ma prawo i obowiązek konserwacji i modernizacji Sieci, co może spowodować przerwy w dostawie sygnału lub pogorszenie jego jakości, jednak nie dłuższe niż jednorazowo 8 godzin oraz łącznie nie dłuższe niż 3 dni w kwartale. Operator będzie w miarę możliwości technicznych przeprowadzał te czynności w godzinach najmniejszej używalności usługi.

6.5. Operator zobowiązuje się do usuwania awarii w terminie do 16. (szesnastu) godzin roboczych licząc od dnia i godziny powiadomienia o awarii, o ile Abonent nie umówi się na inny termin, przy czym za godziny robocze przyjmuje się godziny od 10:00 do 18:00 w dni od poniedziałku do piątku z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy.

6.6. Operator zastrzega sobie prawo, a Abonent wyraża zgodę na dostęp do instalacji w lokalu lub miejsca kontrolowanego przez Abonenta w celu swobodnego prowadzenia napraw, konserwacji i prac kontrolno - pomiarowych. Brak takiego dostępu przesuwa termin określony w pkt 6.5.

6.7. Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego informowania Operatora o występujących zakłóceniach w korzystaniu z usługi.

6.8. W przypadku braku możliwości usunięcia Awarii w terminie opisanym pkt 6.5, Operator określi termin jej usunięcia i podejmie działania mające na celu poinformowanie Abonenta o takim terminie.

6.9. W przypadku Awarii trwającej przez 7 kolejnych dni w sposób ciągły, od daty powzięcia przez Operatora informacji o tym fakcie, w tym w szczególności poinformowania o nim przez Abonenta, Abonentowi służy prawo do rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym.

6.10. Operator ponosi odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy w zakresie: za każdy dzień przerwy w świadczeniu usługi, o ile nie stanowi ona przejawu działania siły wyższej lub zawinionego działania lub zaniechania (braku działania) Abonenta. Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/15 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, jednak za okres nie dłuższy niż ostatnie 12 miesięcy; odszkodowanie nie przysługuje, jeżeli w okresie rozliczeniowym łączny czas przerwy był krótszy od 36 godzin; niezależnie od odszkodowania, za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu usługi płatnej okresowo trwająca dłużej niż 12 godzin, Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej.

6.11. Wypłata odszkodowania i zwrot odpowiedniej części miesięcznej opłaty abonamentowej nastąpi poprzez obniżenie kwoty do zapłaty z tytułu pierwszej opłaty abonamentowej (oraz ewentualnie następnych), należnej po dniu powstania prawa Abonenta. Wypłata odszkodowania i zwrot odpowiedniej części miesięcznej opłaty abonamentowej, w przypadku gdy Abonent zwróci się pisemnie do Operatora, nastąpi w terminie 14. dni od daty otrzymania przez Operatora pisma Abonenta, poprzez dokonanie przelewu na wskazany przez Abonenta rachunek bankowy lub przekazem pocztowym na wskazany adres. Zapłata wyczerpuje roszczenia Abonenta z tytułu nie wykonywania lub nienależytego wykonywania usługi.

6.12. W celu dochodzenia odszkodowania i zwrotu odpowiedniej części miesięcznej opłaty abonamentowej Abonent winien złożyć reklamację, zgodnie z postanowieniami pkt 7.

7.1. W przypadku niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia usługi, niewykonania lub nienależytego wykonania usługi telekomunikacyjnej zamówionej przez Abonenta w Umowie, nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej przez Operatora, Abonent może złożyć reklamację.

7.2. Reklamacja usługi może być złożona w Biurze Obsługi Klienta Operatora w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi, lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi.

7.3. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w punkcie 7.2 pozostawia się bez rozpoznania, o czym Operator niezwłocznie powiadomi Abonenta.

7.4. Reklamacja powinna być złożona na piśmie osobiście w BOK (np. protokołem przyjęcia reklamacji), przesłana listem poleconym na adres BOK lub pocztą elektroniczną na adres [biuro@tvkaura.pl](mailto:biuro@tvkaura.pl).

7.5. Reklamacja (lub protokół przyjęcia reklamacji) powinna zawierać następujące informacje:

- imię i nazwisko (nazwę) Abonenta zgłaszającego reklamację, miejsce świadczenia usługi, numer ewidencyjny Abonenta nadany przez Operatora przy podpisaniu umowy,
- przedmiot reklamacji oraz reklamowany okres,
- datę sporządzenia reklamacji,
- przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
- datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia usługi,

- wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub z przepisów prawa w przypadku, gdy Abonent żąda ich wypłaty,

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

- podpis Abonenta zgłaszającego reklamację w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

7.6. W przypadku, gdy reklamacja złożona osobiście w BOK nie spełnia warunków określonych w punkcie 7.5, Operator poinformuje Abonenta o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia. W przypadku, gdy reklamacja złożona z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej nie spełnia warunków określonych w punkcie 7.5, Operator – o ile uzna, że jest to niezbędne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji – wezwie do jej niezwłocznego uzupełnienia w terminie 7 (siedmiu) dni od dnia wniesienia reklamacji. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania. Za dzień wniesienia reklamacji przyjmuje się datę jej złożenia w BOK lub wpływu do BOK.

7.7. Operator niezwłocznie potwierdzi przyjęcie reklamacji złożonej przez Abonenta osobiście w BOK, lub w przypadku złożenia reklamacji listem poleconym, telefonicznie lub w formie elektronicznej w terminie 14 (czternastu) dni od dnia jej złożenia, o ile przed upływem tego terminu nie zostanie udzielona odpowiedź na reklamację.

7.8. Operator udziela odpowiedzi na prawidłowo złożoną reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia. Za datę wniesienia reklamacji uważa się dzień otrzymania listu poleconego, dzień jej złożenia w BOK lub datę przyjęcia poczty elektronicznej. Odpowiedź na reklamację zawiera: nazwę Operatora oraz dane identyfikujące pracownika rozpatrującego reklamację, informację o dniu złożenia reklamacji, rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji (w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację zawiera uzasadnienie faktyczne i prawne), w przypadku przyznania odszkodowania lub innych należności odpowiedź na reklamację zawiera określenie wysokości kwoty i termin jego wypłaty (z wyłączeniem przypadku, gdy złożona została przez Abonenta dyspozycja o przeniesieniu środków na poczet przyszłych płatności), a także pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym oraz, gdy reklamującym jest osoba fizyczna (konsument), dochodzenia roszczeń w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, prowadzonym przez Prezesa UKE, po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego, tj. w przypadku negatywnego rozpatrzenia reklamacji lub w przypadku niezapłacenia przez Operatora dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja została uznana.

7.9. Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na piśmie (w formie papierowej). W przypadku złożenia przez Abonenta reklamacji za pomocą środka komunikacji elektronicznej oraz złożenia odpowiedniej dyspozycji w treści reklamacji, podania przez Abonenta adresu poczty elektronicznej jako właściwego adresu korespondencyjnego, Operator udziela odpowiedzi w formie elektronicznej.

7.10. Zgłoszenie reklamacji nie powoduje zawieszenia obowiązku zapłaty abonamentu. W przypadku uznania reklamacji Operator zwróci kwotę wynikającą z uznanej reklamacji. Zwrot kwoty należnej z tytułu uwzględnienia reklamacji następuje zgodnie z dyspozycją zawartą w treści reklamacji, w formie opisanej w pkt 6.11.

## 8. NARUSZENIE REGULAMINU

8.1. W przypadku rażącego naruszenia Regulaminu bądź działania, które stanowi poważne zagrożenie dla Sieci lub jej użytkowników Operator ma prawo w trybie natychmiastowym zaprzestać świadczyć Abonentowi usługi dostarczania programów telewizyjnych i radiowych i rozwiązać Umowę, bez zachowania okresu wypowiedzenia oraz bez zwrotu wniesionych przez Abonenta opłat, a także do dochodzenia od niego wszelkich strat wynikłych z wymienionych działań oraz ma prawo dochodzić zwrotu przynależnych ulg, upustów.

8.2. Naruszeniem Regulaminu przez Abonenta jest w szczególności: działanie powodujące zakłócenia w sieci telewizji kablowej, przerwanie poprawnej pracy lub blokowanie urządzeń aktywnych innych Abonentów, jakkolwiek ingerencja w Sieć, podłączenie do Sieci urządzenia abonenckiego poza gniazdem

abonenckim, bez zawarcia odpowiedniej Umowy z Operatorem, dokonywanie nieuprawnionych zmian w Sieci telewizji kablowej, w szczególności jakakolwiek ingerencja w instalację, Przyłącze sieciowe, Gniazdo lub urządzenia systemu kodowania (Odbiornik STB, Moduł CAM, Karta dekodująca), a także próba złamania systemu kodowania, udostępnianie instalacji mieszkaniowej, gniazda abonenckiego, elementów systemu kodowania (odbiornik STB, Moduł CAM, karta dekodująca) osobom trzecim, a tym samym umożliwienie korzystania (lub korzystania za wynagrodzeniem) z usługi poza lokalem wskazanym w Umowie, nieudostępnienie Operatorowi Przyłącza abonenckiego w celu jego konserwacji, pomiarów, naprawy lub modernizacji.

8.3. W przypadku spowodowania przez Abonenta jakiegokolwiek szkody podczas niezgodnego z Umową i Regulaminem korzystania z usługi dostarczania programów telewizyjnych i radiowych ponosi on z tego tytułu wyłączną i pełną odpowiedzialność.

8.4. Operator może domagać się zwrotu kosztów naprawy uszkodzonego Przyłącza sieciowego, o ile uszkodzenia powstały z winy Abonenta.

8.5. Jeżeli Abonent naruszył Regulamin po raz pierwszy - Operator poinformuje Abonenta, przysyłając Wiadomość elektroniczną o dokonany naruszeniu, wezwie do jego zaniechania z ostrzeżeniem, iż kolejne naruszenie spowoduje rozwiązanie Umowy ze skutkiem natychmiastowym. Jeżeli Abonent naruszył Regulamin po raz drugi - Operator poinformuje Abonenta listem poleconym o dokonany naruszeniu i rozwiązuje Umowę ze skutkiem natychmiastowym.

## **9. POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

9.1. Abonent otrzymuje Regulamin świadczenia usług dostarczania pakietu programów telewizyjnych i radiowych i przyjmuje go do stosowania.

9.2. Operator jest uprawniony, zgodnie z postanowieniami przepisów prawa o ochronie danych osobowych, do przetwarzania danych osobowych Abonenta dla celów realizacji niniejszej Umowy, marketingu bezpośredniego usług własnych oraz dochodzenia roszczeń z tytułu prowadzonej działalności gospodarczej.

9.3. Abonentowi przysługuje prawo do żądania od Operatora, jako ich administratora, uzupełnienia, uaktualnienia, sprostowania danych osobowych, czasowego lub stałego wstrzymania ich przetwarzania lub ich usunięcia, jeżeli są one niekompletne, nieaktualne, nieprawdziwe lub zostały zebrane z naruszeniem ustawy o ochronie danych osobowych albo są już zbędne do realizacji celu, dla którego zostały zebrane.

9.4. Operator uprawniony jest do zmiany Regulaminu po uprzednim poinformowaniu Abonenta o planowanych zmianach na co najmniej jeden miesiąc przed ich wejściem w życie.

9.5. W sprawach nieuregulowanych Umową i niniejszym Regulaminem mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego.

9.6. Regulamin wchodzi w życie z dniem 12.09.2018 r.