

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEWIZJI KABLOWEJ I INTERNETU PRZEZ PPHU AN-SAT

(wersja 1.3)

Użyte w Regulaminie terminy oznaczają:

Abonent – usługa polegająca na dostarczeniu Abonentowi sygnału sieci kablowej lub/ oraz komputerowej i umożliwieniu dostępu do sieci Internet lub inna usługa telekomunikacyjna określona zawartą Umową.

Abonent – Usługobiorca (osoba, która zawarła Umowę z Operatorem w formie pisemnej lub dokumentowej i korzysta z abonamentu).

Administrator – Osoba (podmiot) zarządzająca na zlecenie Operatora siecią telekomunikacyjną.

Operator – Usługodawca świadczący usługę na rzecz Abonenta - P.P.H.U. AN-SAT, działająca i świadcząca usługi telewizji kablowej oraz Internetu na podstawie przewidzianych prawem koncesji lub/i zezwoleń/zgłoszeń itp.

Opłata abonamentowa – opłata ponoszona przez Abonenta z tytułu dostępu do sieci, komputerowej i możliwości korzystania usług świadczonych przez Operatora.

Osoba – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, utworzona zgodnie z przepisami prawa.

Umowa – umowa o świadczenie usług zawarta w formie pisemnej lub dokumentowej, na podstawie której Operator świadczy na rzecz Abonenta usługę Abonamentu i/ oraz ewentualne inne usługi.

EBOK (elektroniczne biuro obsługi klienta) – usługa elektroniczna udostępniona Abonentowi poprzez Internet (przeglądarkę) umożliwiającą podgląd indywidualnych ustawień konta internetowego, dokonywanie zgłoszeń technicznych dotyczących świadczenia usługi internetowej.

Sieć multimedialna - infrastruktura techniczna - zespół urządzeń i linii kablowych służących do przesyłania sygnału Internetu oraz telewizji kablowej, umożliwiająca świadczenie abonamentu.

Pakiet programowy – transmitowane i retransmitowane przez Operatora programy telewizyjne i radiowe w sieci kablowej w oparciu o zawarte umowy z nadawcami oraz Abonentami. Pakiety programowe i ich ceny występujące w danej sieci opisane są w Cenniku.

PT (prawo telekomunikacyjne) - ustawa z 16 lipca 2004 r. Dz. U. nr 171, poz. 1800 z późn. zm.

Strona internetowa Operatora - strona www, na której Operator przedstawia szczegóły swojej oferty oraz dodatkowe informacje. Adres strony podawany jest w Umowie.

1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

1.1 Operator, wykorzystując własny system sieci multimedialnej świadczy usługi Abonentowi, w zamian za wnoszone przez niego opłaty, pod warunkiem przestrzegania przez strony postanowień niniejszego Regulaminu oraz zawartej Umowy, szczegółowych warunków korzystania z poszczególnych usług (o ile zostaną one ustanowione przez Operatora i przyjęte przez Abonenta).

1.2 Regulamin świadczenia usług, określa zakres i warunki wykonywania usług przez Operatora, prawa i obowiązki Abonenta i Operatora, zasady wzajemnych rozliczeń finansowych, składania reklamacji, udzielania pomocy technicznej oraz warunki rozwiązania Umowy.

1.3 Aktualny cennik świadczonych usług oraz wszelkie informacje dotyczące działania sieci multimedialnej, w tym zmian programowych, pakietów oraz działania biura obsługi klienta dostępne są na stronie internetowej Operatora (adres strony podany jest w Umowie). Cennik nie obejmuje warunków promocji. Niniejszy cennik nie jest ofertą handlową w rozumieniu ustawy kodeksu cywilnego.

1.4 Operator zastrzega sobie prawo do odmowy zawarcia umowy z osobami, z którymi Operator rozwiązał umowę w związku z naruszeniem jej postanowień bądź nieprzebraniem postanowień Regulaminu.

1.5 Przy zawieraniu Umowy Abonent winien udostępnić i udokumentować Operatorowi następujące dane: imię, nazwisko, adres zamieszkania, adres do korespondencji, telefon kontaktowy, PESEL oraz posiadanie tytułu prawnego do lokalu, w którym ma być zainstalowane przyłącze abonenckie.

2 PRAWA I OBOWIĄZKI ABONENTA

2.1 Abonentowi przysługuje prawo do wyboru abonamentu i w jego ramach do nielimitowanego korzystania z dostępu przez jedno urządzenie odbierające, chyba że zawarta umowa określa inaczej.

2.2 Abonent ma prawo zmiany rodzaju wykorzystywanego abonamentu, o ile nie jest to w sprzeczności z warunkami Umowy, składając odpowiedni wniosek u Operatora. Oprócz zmiany rodzaju abonamentu Abonent może wnieść o montaż dodatkowego przyłącza, przeniesienia przyłącza, ponownej aktywacji oraz czasowego zawieszenia usługi.

2.3 a) Abonent ma prawo zmiany rodzaju wykorzystywanego abonamentu, o ile nie jest to w sprzeczności z warunkami Umowy, składając odpowiedni wniosek u Operatora. Oprócz zmiany rodzaju abonamentu Abonent może wnieść o montaż dodatkowego przyłącza, przeniesienia przyłącza, ponownej aktywacji oraz czasowego zawieszenia usługi.

2.3 b) Zmiana abonamentu odbywa się na podstawie aneksu do Umowy określającego nowe warunki abonamentu, pod warunkiem istnienia odpowiednich warunków technicznych do oświadczenia wnioskowanego abonamentu.

2.3 c) Abonentowi działającemu w charakterze konsumenta w rozumieniu odrębnych przepisów prawa Zmiana warunków Umowy, tj. zakresu świadczonej Usługi, w tym zmiana Pakietu/Planu Taryfowego lub zamówienie Usług Dodatkowych, zmiana okresu na jaki została zawarta Umowa, długości okresu wypowiedzenia, sposobu składania zamówień na Pakiety lub Usługi Dodatkowe, przystąpienie do Promocji organizowanych przez Operatora wymaga zawarcia Aneksu w formie pisemnej bądź w formie dokumentowej przy pomocy środków porozumiewania się na odległość, w szczególności telefonicznie lub przy użyciu poczty elektronicznej lub z wykorzystaniem konta Abonenta prowadzonego w elektronicznym BOK Operatora. W razie wyboru formy dokumentowej, Operator utrwa i dostarcza Abonentowi na trwałym nośniku treść zaproponowanych i uzgodnionych warunków Aneksu do Umowy oraz oświadczenie woli Abonenta o związaniu się tymi warunkami. Przyjęcie zlecenia do realizacji następuje po uprzednim potwierdzeniu tożsamości lub

statusu prawnego Abonenta, w tym dla zlecenia złożonego przy pomocy środków porozumiewania się na odległość – z zastosowaniem danych zawartych w Umowie. Abonentowi działającemu w charakterze konsumenta w rozumieniu odrębnych przepisów prawa przysługuje prawo odstąpienia od Aneksu do Umowy zawartego na odległość bądź poza lokalem przedsiębiorstwa Operatora, w terminie 14 dni od jego zawarcia.

2.4 Abonent ponosi pełną odpowiedzialność za niezgodne z prawem wykorzystywanie usług świadczonych przez Operatora lub wykorzystywanie Jego infrastruktury do takich celów, w tym za szkody wyrządzone osobom trzecim.

2.5 Abonent zobowiązany jest do przestrzegania, w zakresie jakim Go dotyczą, przepisów Ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. nr 171, poz. 1800), z późn. zmianami.

2.6 Abonent zobowiązuje się, że **nie będzie:**

a) podejmować działań mających na celu odczytanie haseł zabezpieczających posiadaczy kont w systemie Operatora ani w jakimkolwiek innym systemie komputerowym;

b) podejmować prób korzystania z zasobów, do których dostęp jest związany z koniecznością posiadania odpowiedniego zezwolenia, a tych zezwoleń Abonent nie posiada;

c) wykorzystywać lub umożliwiać wykorzystywanie usług świadczonych przez Operatora a także udostępniania swoich zasobów (m. in. Określonego obszaru pamięci trwałej lub operacyjnej lub informacji czy programów / skryptów) w celu prowadzenia działalności niezgodnej z prawem lub w sposób mogący stanowić naruszenie prawa, a w szczególności naruszających Ustawę z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. Nr 144, poz. 1204 z późn. zmianami);

d) używać zasobów systemowych Operatora w sposób utrudniający korzystanie z nich innym Abonentom lub użytkownikom.

2.7 Abonentowi nie wolno udostępniać ani rozdzielać sygnału sieci komputerowej i telewizyjnej osobom trzecim, tj. znajdującym się poza lokalem Abonenta, o którym mowa w umowie, ani umożliwiać wykorzystania sygnału przez urządzenia nie należące do Abonenta. Za takie udostępnienie może zostać uznane nieostawienie we własnej sieci radiowej zabezpieczeń transmisji (np. szyfrowania) na odpowiednim poziomie (wymagane jest szyfrowanie minimum WEP z kluczem 128-bitowym).

2.8 Abonentowi nie wolno dokonywać samodzielnych zmian w instalacji Operatora.

2.9 Operator przydziela Abonentowi wewnętrzny nr IP oraz ustala tzw. Adres fizyczny karty sieciowej, zobowiązując zarazem Abonenta do używania określonej karty sieciowej (interfejsu). Samowolna zmiana przydzielonych parametrów protokołów komunikacyjnych jest zabroniona.

2.10 Abonent przyjmuje do wiadomości, że w przypadku stosowania przez niego karty sieciowej nie wskazanej przez Operatora, ten nie będzie ponosił odpowiedzialności za poprawne funkcjonowanie usługi dostępu do systemu Operatora.

2.11 W przypadku zmiany karty sieciowej (interfejsu dostępowego) przez Abonenta, **zobowiązany jest on do bezwzględnego powiadomienia Operatora o tym fakcie.**

2.12 Abonent zobowiązany jest w razie konieczności (tj. silny lub porywisty wiatr, grad, wyładowania atmosferyczne), jednak nie rzadziej niż raz na kwartał, kontrolować (wzrokowo) stan techniczny przekazanych (zainstalowanych) urządzeń.

2.13 Abonent ma obowiązek powiadomić Operatora o stwierdzonym uszkodzeniu (niesprawności) wykorzystywanej infrastruktury teleinformatycznej. Powiadomienie może nastąpić telefonicznie, faksem lub pocztą elektroniczną. Informacja o niesprawności powinna zawierać dane o charakterze usterki (objawach), dacie jej wystąpienia (zauważenia), adres lokalizacji łącza oraz nr umowy.

2.14 Uszkodzenia powstałe z winy Abonenta lub na skutek Jego zaniedbań będą usuwane na Jego koszt, a ewentualna niemożliwość wykorzystania usług określonych niniejszą Umową z tego tytułu nie zwalnia Abonenta ze zobowiązań finansowych (np. płatności abonamentu).

2.15 Usterki w odbiorze programów TV powinny być usuwane w jak najkrótszym terminie.

2.16 Awarie uniemożliwiające odbiór programów Operator powinien usunąć nie później niż w ciągu 3 dni roboczych.

2.17 Operator nie odpowiada za zakłócenia w odbiorze wynikające ze złego stanu technicznego telewizorów, wewnętrznej instalacji antenowej i innego wyposażenia

a) należącego do Abonenta oraz nie jest zobowiązany do ich regulacji i napraw oraz nie wykonuje ponownego programowania odbiornika telewizyjnego, tunera

b) zewnętrznego lub innych urządzeń odbiorczych.

2.18. 1. Operator oświadcza, że nie ma bezpośredniego wpływu na czasowe przerwy w dostarczaniu sygnału, zakłóceń lub przerw w reemitowanym sygnale spowodowane :

a) oddziaływaniem skrajnych warunków atmosferycznych

b) bardzo intensywnymi opadami deszczu, śniegu lub gradu połączone z dużym zachmurzeniem

c) wiatry oraz wichury o prędkościach powyżej 10 m/s.

d) zmian pozycji oraz rodzaju nadajników satelitalnych, systemu nadawania,

e) konserwacji urządzeń nadawczych, przerw w dostawie energii elektrycznej, aktów wandalizmu, kradzieży urządzeń sieci TVK oraz innych

f) zdarzeń losowych niezależnych od woli Operatora.

2. W przypadku zaistnienia przerw oraz awarii lub zakłóceń w świadczonej przez Operatora usłudze Abonentowi przysługują uprawnienia ujęte w pkt. 4.9.

2.19. Abonent ma prawo do składania reklamacji dotyczących świadczonych usług przez Operatora. Reklamacje należy składać w formie pisemnej w siedzibie firmy.

2.20 Operator w terminie do 30 dni od dnia zgłoszenia reklamacji poinformuje Abonenta o jej rozpatrzeniu. W uzasadnionym przypadku obniżyć opłatę abonamentową w wysokości 1/30 części opłaty za każdy dzień bez odbioru co najmniej 60% programów w zamówionym pakiecie.

3 PRAWA I OBOWIĄZKI OPERATORA

3.1 a) Operator podejmie wszelkie dostępne, dopuszczalne prawem i uzasadnione ekonomicznie działania, aby udostępniane lub przesyłane przez jego system informacje były w jak najlepszym stanie.

3.1 b) Operator zobowiązany jest do usuwania zgłoszonych przez Abonenta usterek i niesprawności w dostarczaniu sygnału sieci telewizyjnej i komputerowej a powstałych z winy Operatora lub w jego osprzęcie w możliwie najkrótszym terminie, z zastrzeżeniem nieistnienia warunków atmosferycznych uniemożliwiających lub istotnie utrudniających zdiagnozowanie i/lub usunięcie usterek.

3.2 Operator zobowiązany jest do usuwania zgłoszonych przez Abonenta usterek i niesprawności w dostarczaniu sygnału sieci multimedialnej a powstałych z winy Operatora lub w jego osprzęcie w możliwie najkrótszym terminie, jednak nie dłuższym niż 30 dni.

3.3 W przypadku stwierdzenia zdarzeń technicznych mogących przeciążyć sieć Operatora lub inne sieci (skanowanie portów, adresów, rozsyłanie wirusów, spamu), Operator może ograniczyć dostęp Abonenta, z którego komputera generowany jest nadmiarowy ruch, aż do całkowitego wyłączenia dostępu łączy. W takiej sytuacji Abonentowi nie przysługuje zwrot naliczonego abonamentu.

3.4 O stwierdzonej sytuacji i podjętych działaniach Operator powiadamia Abonenta. Przywrócenie dostępu następuje po usunięciu przez Abonenta przyczyn powstałej sytuacji.

3.5 Operator ma prawo przekazać iść w administrowanie innemu podmiotowi. Może również przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy na podmiot powiązany z Operatorem kapitałowo lub organizacyjnie pod warunkiem zachowania ciągłości świadczonych usług oraz braku jakichkolwiek zmian w usłudze Operatora działających na niekorzyść Abonenta.

4 ROZLICZENIA

4.1 Abonent zobowiązany jest do terminowego regulowania opłat za usługi świadczone na jego rzecz przez Operatora zgodnie z zapisami określonymi w umowie.

4.2 Za świadczone usługi Operator pobiera opłaty:

a) jednorazowe – w zakresie i wysokości określonej w cenniku obowiązującym w dniu podpisania umowy lub przyjęcia usługi (zlecenia) do wykonania;

b) cykliczne – w zakresie i wysokości określonej w cenniku obowiązującym w okresie wykonywania usługi.

Opłata jednorazowa, będąca opłatą za uzyskanie dostępu do sieci Operatora, uwzględnia ulgę udzieloną Abonentowi, liczoną od całkowitych i faktycznych kosztów ponoszonych przez Operatora.

Wielkość udzielonej Abonentowi ulgi jest proporcjonalna do długości minimalnego czasu trwania Umowy i określana jest w Umowie.

Opłaty cykliczne - abonamentowe pokrywają koszty uzyskiwania przez Abonenta określonego abonamentu, utrzymania infrastruktury technicznej niezbędnej do świadczenia abonamentu oraz koszty obsługi technicznej.

4.3 Opłatę abonamentową Abonent reguluje w cyklach miesięcznych kalendarzowych, za miesiąc bieżący (z góry), w terminie określonym w zawartej Umowie.

4.4 Operatorowi przysługuje prawo do zmiany wysokości opłat, zgodnie ze zmianą stopy inflacji ogłaszanej przez GUS, oraz zmianą opłat dla innych podmiotów (w szczególności opłat za licencje oraz dzierżawione od innych operatorów łącza lub należnego podatku), z usług których korzysta Operator. Zmiany te będą ogłaszane Abonentom zgodnie z punktami 9.1.d) – f) niniejszego Regulaminu.

4.5 Za opóźnienia w regulowaniu należności przez Abonenta Operator może dochodzić ustawowych odsetek lub opłat określonych w Cenniku.

4.6 W przypadku przeterminowania płatności na okres ponad 10 dni Usługodawca może ograniczyć lub zablokować dostęp do sieci komputerowej oraz konta Abonenta do czasu uregulowania należności. Nie uregulowanie przeterminowanych należności może również spowodować wypowiedzenie umowy. Ponowne podłączenie Abonenta do sieci może nastąpić po uregulowaniu wszelkich należności płatniczych.

4.7 Faktury za świadczone usługi są wystawiane w systemie miesięcznym. Abonent może odebrać faktury w każdej chwili. Faktury za okres wsteczny nie będą wystawiane.

4.8 Dokumenty rozliczeniowe i inna korespondencja przesyłana jest Abonentowi na określony w umowie adres poczty elektronicznej.

4.9 W przypadku przerwy (przerw) w abonamencie powstałej z winy Operatora, Abonentowi przysługuje pomniejszenie opłaty abonamentowej w wysokości 1/30 za każdy rozpoczęty dzień przerwy w dostępie do usługi.

4.10 Pomniejszenie opłaty abonamentowej zmniejsza zobowiązania za następny okres rozliczeniowy (na życzenie Abonenta).

4.11 Czas pogorszenia parametrów usługi lub przerwy liczony jest od wniesienia przez Abonenta powiadomienia o niesprawności.

4.12 Czas, o którym mowa w p-ście 4.11 może być liczony od czasu początku wystąpienia zdarzenia jedynie w przypadku, gdy w oczywisty i bezsporny sposób da się to ustalić.

4.13 Do okresu, o którym mowa w p-ście 4.11 zalicza się pełne doby, a jako dobę liczy się dzień, w którym pomiędzy godz. 00.00 a 23.59 przerwa trwała powyżej 12 godzin.

4.14 Do okresu, o którym mowa w p-ście 4.13 nie zalicza się czasów:

a) oczekiwania na weryfikację przez Abonenta działań podjętych przez Operatora, jeżeli Abonent zwleka ponad normalnie potrzebny czas na jej przeprowadzenie albo czas oczekiwania wynosi ponad 10 godzin;

b) oczekiwania przez Operatora na udzielenie przez Abonenta informacji, o których mowa w p-ście 7.15.

4.15 Bonifikata wyliczona skutkiem sytuacji określonej w p-ście 4.9 zmniejsza zobowiązania Abonenta za następny okres rozliczeniowy, chyba, że Abonent złoży inną dyspozycję.

4.16 Jakiegokolwiek przerwy lub usterek w uzyskiwaniu połączenia sieciowego, nie zwalniają Abonenta od terminowego uiszczania należnych opłat.

5 ROZWIĄZANIE UMOWY

5.1 Po upływie minimalnego okresu trwania Umowy (określonego indywidualnie w umowie), zawarta umowa terminowa w sposób automatyczny ulega przedłużeniu na czas nieokreślony, na dotychczasowych zasadach, z wyjątkiem

terminu jej wypowiedzenia, który wynosi jeden miesiąc kalendarzowy. Każda ze stron może rozwiązać (wypowiedzieć) Umowę w każdym czasie, ze skutkiem faktycznym na koniec miesiąca kalendarzowego następnego po tym, w którym zostało złożone.

5.2 Operator zobowiązany jest poinformować Abonenta na trwałym nośniku – przed automatycznym przedłużeniem umowy – o tym fakcie, jak również o sposobach rozwiązania umowy oraz o najkorzystniejszych ofertowanych przez siebie pakietach taryfowych co najmniej na 30 dni przed upływem okresu, na jaki umowa została zawarta.

5.3 Operator ma prawo rozwiązać lub zawiesić Umowę w każdym czasie ze skutkiem natychmiastowym w przypadku, gdy Abonent wykorzystuje usługi świadczone przez Operatora do celów niezgodnych z prawem lub działanie Abonenta narusza postanowienia umowy i regulaminu, a w szczególności w zakresie obowiązku ponoszenia przez Abonenta opłat lub działania na szkodę Operatora.

5.4 Wypowiedzenie umowy przez Abonenta nie zwalnia Go z obowiązku uregulowania wszystkich należności wobec Operatora.

5.5 Wypowiedzenie Umowy, jej rozwiązanie oraz odstąpienie od niej jest skuteczne pod warunkiem zachowania formy dokumentowej (wysłanie pocztą elektroniczną, telefonicznie oraz papierowo, SMS lub za pośrednictwem komunikatora i serwisu społecznościowego) i dostarczenia (przesłania) go drugiej stronie lub doręczenia osobiście.

5.6 W przypadku złożenia oświadczenia o wypowiedzeniu umowy przez Abonenta w formie dokumentowej, obowiązkiem Operatora jest potwierdzenie jego otrzymania nie później niż w ciągu 1 dnia roboczego za pośrednictwem wiadomości SMS (numer niegeograficzny) lub też wykonania połączenia telefonicznego (numer geograficzny). Konieczne jest także potwierdzenie Abonentowi przyjęcie tego oświadczenia w terminie 14 dni od jego złożenia na trwałym nośniku wraz ze wskazaniem nazwy wypowiedzianej usługi, dnia otrzymania wypowiedzenia i dnia rozwiązania umowy.

5.7 W przypadku rozwiązania Umowy Abonentowi przysługuje zwrot 100% nadpłaconych kwot abonamentu, o ile taka nadpłata istnieje.

5.8 Jeżeli Umowę zerwie lub wypowiedzi Abonent przed upływem minimalnego okresu jej trwania, albo Operator wypowiedzi ją z winy Abonenta, Operator może dochodzić roszczeń określonych Umową.

5.9 Po ustaniu abonamentu Abonentowi przysługuje zwrot nadpłaty, o ile taka istnieje.

5.10 Jeżeli Abonent wydał dyspozycję zwrotu nadpłaty w formie przelewu bankowego, Operator ze zwracanej nadpłaty może potrącić koszt normalnej operacji bankowej ze swojego konta, niezbędnej do dokonania zwrotu.

5.11 Operator dokona zwrotu nadpłaty w terminie do 14 dni od ustania abonamentu, a jeżeli zająd okoliczności określone w p-ście 5.12, to termin ten bieć będzie od momentu zakończenia ustalania wielkości odliczenia, o którym mowa w p-ście 5.12.

5.12 Z należnej nadpłaty Operator potrąci ewentualne inne należności Abonenta wynikające z niewłaściwego stanu technicznego lub niekompletności zwracanych Operatorowi urządzeń albo z tytułu kary umownej za nieterminowy ich zwrot. O wystąpieniu takiej okoliczności oraz wysokości i wyliczeniu odliczenia Abonent zostanie powiadomiony w trybie jak dla komunikacji wzajemnej.

6 OGRANICZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI

6.1 Operator nie ponosi odpowiedzialności za:

a) niezgodne z prawem wykorzystywanie przez Abonenta usług świadczonych przez Operatora lub inne działania podejmowane przez Abonenta przy wykorzystaniu sieci lub urządzeń Operatora, w tym za szkody wyrządzone osobom trzecim;

b) niemożliwość dostarczenia korespondencji (w tym tradycyjnej pocztowej) w przypadku zmiany adresu Abonenta i niedokonania przez Abonenta skutecznego powiadomienia Operatora o tej zmianie. Wiadomość (przesyłkę) nadaną na ostatni znany Operatorowi adres uważa się za nadaną prawidłowo;

c) niemożliwość dostarczenia korespondencji elektronicznej w przypadku zaistnienia przeszkód technicznych, na które Operator nie ma bezpośredniego wpływu (np. działania filtrów antyspamowych, wyłączenia konta lub innych ograniczeń związanych z kontem Abonenta).

d) wadliwe funkcjonowanie systemu spowodowane przyczynami od niego niezależnymi, działaniem siły wyższej, awariami systemów i łączy innych dostawców;

e) niemożliwość lub utratę zdolności oświadczenia usług spowodowaną ingerencją instytucji administracji państwowej, samorządowej lub osiedlowej;

f) czasowe pogorszenie jakości dostępu (przerwy) spowodowane czynnikami atmosferycznymi albo zanikami lub wyłączeniami prądu albo innymi, na które nie ma bezpośredniego wpływu;

g) okresową niemożliwość świadczenia usług spowodowaną koniecznością konserwacji urządzeń lub linii transmisyjnych - pod warunkiem wcześniejszego powiadomienia abonenta kanałami komunikacyjnymi określonymi w niniejszym Regulaminie;

h) skuteczność transmisji udostępnianego sygnału poprzez wewnętrzną sieć komputerową Abonenta.

7 POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

7.1 W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonywania usługi przez Operatora lub Administratora Abonent ma prawo złożyć Operatorowi reklamację lub zażalenie.

7.2 Reklamacja, zgodnie z art. 106 PT, albo zażalenie mogą zostać złożone pisemnie, ustnie do protokołu w siedzibie Operatora, telefonicznie lub drogą elektroniczną z zastr. p-ktu 11.3 i 11.4.

7.3 W przypadku złożenia reklamacji ustnie do protokołu upoważniona osoba reprezentująca Operatora obowiązana jest niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie.

7.4 W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub elektronicznie, Operator zobowiązany jest w terminie do 14 dni potwierdzić przyjęcie reklamacji i określić termin jej rozpatrzenia.

7.5 Do przekazywania informacji związanych z procesem rozpatrywania reklamacji lub zażalenia Operator wykorzystuje kanały komunikacyjne określone w p-ście 11.1 oraz 11.6.

7.6 Aktualne adresy poczty elektronicznej Operatora oraz numery telefonów i godziny przyjmowania zgłoszeń serwisowych znajdują się na stronie internetowej Operatora.

7.7 Reklamacje składane ustnie do protokołu lub telefonicznie przyjmowane są wyłącznie w godzinach pracy biura Operatora, podanych na stronie internetowej Operatora.

7.8 Złożenie reklamacji lub zgłoszenie zażalenia nie powoduje zawieszenia obowiązku zapłaty za usługi określonej w Umowie. W przypadku uznania zgłoszenia Operator zwróci ewentualnie nienależnie pobrane opłaty zgodnie z warunkami określonymi w p-ście 6.19.

7.9 Za datę złożenia reklamacji uważa się datę wniesienia jej Operatorowi.

7.10 Reklamacje i zażalenia należy wносить w jak najkrótszym czasie od zaistnienia przyczyny składania reklamacji/zażalenia.

7.11 Reklamacje i zażalenia można wносить w terminie 12 m-cy licząc od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w abonamencie lub od dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, albo od dnia dostarczenia Abonentowi faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej.

7.12 Operator zobowiązany jest do rozpatrzenia reklamacji w jak najkrótszym terminie jednak nie dłużej niż 30 dni od dnia jej wniesienia.

7.13 W przypadku odmowy uznania w części lub w całości złożonej przez Abonenta reklamacji, odpowiedź Operatora powinna zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne oraz zostać doręczona Abonentowi przesyłką poleconą lub za pośrednictwem odbioru. Ponadto odpowiedź powinna zawierać pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a jeżeli Abonent jest konsumentem - dodatkowo o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w art. 109 i 110 PT.

7.14 Składana przez Abonenta reklamacja powinna zawierać:

- informacje niezbędne do jednoznacznego zidentyfikowania Abonenta i miejsca instalacji: imię i nazwisko albo nazwę Abonenta lub adres instalacji lub numer Umowy;
- zauważone (zgłaszane) objawy (powód reklamacji);
- czas (okres) początku ich wystąpienia - jeśli są znane Abonentowi;
- charakter objawów (stałe / okresowe);
- inne, dodatkowe informacje, mające albo mogące mieć wpływ na wystąpienie sytuacji lub mogące się przyczynić do sprawnego wyjaśnienia (rozwiązania) zgłaszanego problemu;
- oczekiwania Abonenta dotyczące sposobu załatwienia reklamacji i w przypadku jej uznania.

7.15 Na żądanie Operatora, Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego udzielenia wszelkich i kompletnych znanych mu dodatkowych informacji dotyczących okoliczności zgłaszanego zdarzenia, tj.:

- o urządzeniu Abonenta pracującym na styku z siecią Operatora albo urządzeniu końcowym Abonenta;
- o sprzęcie wykorzystywanym przez Abonenta we własnej sieci (o ile taka istnieje) oraz jej strukturze i ustawieniach;
- o sposobie stwierdzenia stanu będącego lub objawów będących przyczyną zgłoszenia;
- o możliwości dostępu przez Operatora do urządzeń zainstalowanych na posesji (nieruchomości) Abonenta;
- o innych okolicznościach, niezbędnych do rzetelnego i terminowego ustalenia istotnych czynników pozostających w związku ze złożoną reklamacją.

7.16 W przypadku zaistnienia sytuacji określonej w p-ście 7.15 termin, o którym mowa w p-ście 7.12 liczy się od momentu udzielenia przez Abonenta informacji, o których mowa w p-ście 7.15.

8 OBSŁUGA SERWISOWA

8.1 Operator świadczy na rzecz Abonentów bezpłatną i płatną obsługę serwisową.

8.2 Do bezpłatnej obsługi serwisowej zalicza się:

- diagnostykę i usuwanie niesprawności w sprzęcie Operatora, o ile do niesprawności nie przyczyniły się działania lub zaniechania działań przez Abonenta, do których był On zobowiązany;
- zmianę ustawienia lub zmianę parametrów eksploatacyjnych infrastruktury technicznej (sieci komputerowej) Operatora.

8.3 Do płatnej obsługi serwisowej zalicza się:

- diagnostykę lub modyfikacje ustawień w wykorzystywanym przez Abonenta sprzęcie lub oprogramowaniu;
- zmianę parametrów technicznych dostępu Abonenta, wykonywaną na jego zlecenie (dyspozycje);
- instalację nowych urządzeń lub elementów albo zmianę funkcjonalności istniejących urządzeń (usług), chyba, że zawarta z Abonentem umowa ustala inaczej;
- usuwanie niesprawności lub przywracanie funkcjonalności infrastruktury technicznej Operatora powstałej z winy Abonenta lub na skutek zaniechania działań, do których był on zobowiązany.

8.4 Prace (działania) techniczne realizowane są:

- w systemie 5/7, w godz. 8 - 16, a w odniesieniu do elementów montowanych na zewnątrz budynków - dodatkowo nie później niż do zmierzchu i pod warunkiem nie występowania ograniczonej przejrzystości powietrza;
- z zastrzeżeniem nieistnienia warunków atmosferycznych uniemożliwiających albo istotnie utrudniających poprawne oraz bezpieczne zdiagnozowanie i ewentualne usunięcie usterki;
- z zastrzeżeniem nieistnienia utrudnienia w dostępie do nieruchomości Abonenta albo jej części uniemożliwiającego lub utrudniającego dostęp do zainstalowanych u Abonenta elementów sieci Operatora oraz bezpieczne, wydajne i skuteczne wykonywanie czynności technicznych.

8.5 Szczegóły informacji o zakresie świadczonych pomocy technicznej i usługach dodatkowych oraz ich ceny znajdują się w cenniku dostępnym na stronie internetowej Operatora.

8.6 Abonent jest zobowiązany do niezwłocznego informowania Operatora o występujących awariach w sieci.

9 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

9.1 a) Operator doręcza Abonentowi treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, na trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej została zawarta Umowa, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Na żądanie Abonenta, który udostępnił adres poczty elektronicznej lub adres elektroniczny podobnego środka porozumiewania się na odległość, o ile Operator umożliwi korzystanie z takiego podobnego środka porozumiewania się na odległość, Operator dostarcza treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, na adres wskazany przez Abonenta. Na żądanie Abonenta będącego stroną Umowy zawartej w formie dokumentowej Operator dostarcza treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, na piśmie na wskazany adres korespondencyjny.

9.1. b) Niezależnie od powyższego, treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy Abonentkiej określonych w Regulaminie, Operator publikuje na swojej stronie internetowej. Abonent ma prawo wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia w życie tych zmian. W razie skorzystania z tego prawa, Operatorowi nie przysługuje zwrot ulgi przyznanej Abonentowi zgodnie z par. 3 pkt 2 lit d) Umowy z wyjątkiem przypadku, gdy konieczność wprowadzenia zmian warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa lub wynika z decyzji Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej (Prezes UKE), o której mowa jest w art. 63 ust. 2a ustawy z dn. 16 lipca 2004r. Prawo telekomunikacyjne.

9.1. c) W przypadku, gdy proponowana zmiana warunków Umowy określonych w Regulaminie wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen usług telekomunikacyjnych, dodanie nowej usługi lub wynika z decyzji Prezesa UKE, Operator podaje do publicznej wiadomości treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Abonentowi przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia w życie tych zmian a Operatorowi przysługuje zwrot ulgi przyznanej Abonentowi zgodnie z par. 3 pkt 2 lit d) Umowy.

9.1. d) Operator doręcza Abonentowi treść każdej proponowanej zmiany w Cenniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej została zawarta Umowa, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Na żądanie Abonenta, który udostępnił adres poczty elektronicznej lub adres elektroniczny podobnego środka porozumiewania się na odległość, o ile Operator umożliwi korzystanie z takiego podobnego środka porozumiewania się na odległość, Operator dostarcza treść każdej proponowanej zmiany w Cenniku na adres wskazany przez Abonenta. Na żądanie Abonenta będącego stroną Umowy zawartej w formie dokumentowej Operator dostarcza treść każdej proponowanej zmiany w Cenniku na piśmie na wskazany adres korespondencyjny. Niezależnie od powyższego, treść każdej proponowanej zmiany w Cenniku, Operator publikuje na swojej stronie internetowej. Abonent ma prawo wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia w życie tych zmian. W razie skorzystania z tego prawa w przypadku braku akceptacji podwyższenia cen przez Operatora, Operatorowi nie przysługuje zwrot ulgi przyznanej Abonentowi zgodnie z par. 3 pkt 2 lit d) Umowy, z wyjątkiem przypadku, gdy konieczność wprowadzenia zmiany w Cenniku następuje na skutek zmiany przepisów prawa.

9.1. e) W przypadku, gdy proponowana zmiana w Cenniku wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen usług telekomunikacyjnych, dodanie nowej usługi lub wynika z decyzji Prezesa UKE, Operator publikuje na swojej stronie internetowej treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Abonent ma prawo wypowiedzenia Umowy Abonentkiej w przypadku braku akceptacji zmian w Cenniku, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia w życie tych zmian a Operatorowi przysługuje zwrot ulgi przyznanej Abonentowi zgodnie z par. 3 pkt 2 lit d) Umowy.

9.1. f) Jeżeli konieczność wprowadzenia zmiany warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie lub w Cenniku, wynika wyłącznie ze zmiany stawki podatku od towarów i usług stosowanej dla usług telekomunikacyjnych, Operator publikuje na swojej stronie internetowej informację o zmianie warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, zmianie w Cenniku, terminie ich wprowadzenia wraz ze wskazaniem miejsca udostępnienia treści zmiany lub warunków Umowy lub Cennika uwzględniających tę zmianę, o prawie wypowiedzenia Umowy przez Abonenta w przypadku braku akceptacji tych zmian oraz o konieczności zwrotu przyznanej ulgi, o której mowa w par. 3 pkt 2 lit d) Umowy w przypadku skorzystania przez Abonenta z prawa do wypowiedzenia Umowy. Operator może podać do publicznej wiadomości informację o ww. zmianach z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed wprowadzeniem tych zmian w życie wyłącznie w przypadku, kiedy publikacja aktu prawnego, z którego wynika zmiana stawki podatku od towarów i usług stosowanej dla usług telekomunikacyjnych, następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed wejściem w życie zmiany tej stawki.

9.2. a) Operator niezwłocznie informuje na piśmie abonentów będących stroną umowy pisemnej o zmianie nazwy (firmy), adresu lub siedziby, chyba że abonent złożył żądanie otrzymywania tych informacji drogą elektroniczną na

wskazany przez abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość. Informacja o powyższych zmianach nie stanowi zmiany warunków umowy.

9.2. b) Jeżeli do dnia wejścia w życie postanowień nowego Regulaminu Abonent nie wnieśli zastrzeżeń dotyczących jego treści / nie skorzysta z prawa wypowiedzenia umowy - zmiany uważa się za wiążące.

9.3 Operator kontaktuje się z Abonentem poprzez:

- pocztę elektroniczną (email);
- kanal informacyjny przesyłany Abonentowi;
- stronę internetową Operatora.

9.3 a) W przypadku określenia konta lub kont email Abonenta w umowie i wyrażeniu przez niego zgody na otrzymywanie korespondencji od Operatora drogą elektroniczną - konto to staje się PODSTAWOWĄ formą komunikacji (wzajemnej), z zastrzeżeniem jak w p-kcie 6.1 b) i c).

9.3 b) Email nadany przez Abonenta, będzie uznany za wniesiony prawidłowo, gdy korespondencja została nadana przez Abonenta z adresu email, który został określony w Umowie lub została opatrzona bezpiecznym podpisem elektronicznym Abonenta w rozumieniu art. 3 pkt 2 ustawy z dnia 18 września 2001 r. (Dz. U. Nr 130, poz. 1450, z późn. zmianami).

9.3 c) Korespondencja email otrzymana od Abonenta z adresu, który nie jest znany Operatorowi w trybie p-ktu 9.3 b) może zostać uznana za nadaną przez Abonenta, jeżeli właściwe autorstwo otrzymanej wiadomości wynika jasno z innych przesłanek. O uznaniu takiej wiadomości decyduje Operator. Udzielone uznanie może zostać wycofane w każdym czasie.

9.3 d) Wiadomość albo przesyłkę nadaną na ostatni znany Operatorowi adres albo numer Abonenta uważa się za nadaną prawidłowo.

9.3 e) Operator może kontaktować się z Abonentem poprzez:

a) telefon, w przypadku określenia numeru Abonenta w Umowie, z zastrz. jak w p-kcie 9.3 d);

b) z wykorzystaniem przesyłki operatora pocztowego z potwierdzeniem nadania lub bez.

9.3 f) Do komunikacji wzajemnej mogą być używane inne techniczne środki komunikowania się na odległość, pod warunkiem akceptacji ich przez Strony Umowy.

9.3 g) W trybie powiadomień, Operator może kontaktować się z Abonentami poprzez ogłoszenia na stronie internetowej Operatora lub kanale informacyjnym.

9.4 W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem oraz Umową zastosowanie mają odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego.

9.5 W przypadku jakichkolwiek sporów wynikłych na tle wykonywania umowy, jej zapisów oraz zapisów i postanowień niniejszego regulaminu stronom przysługuje prawo polubownej możliwości rozwiązania sporu. W takim przypadku Abonentowi przysługuje prawo złożenia odpowiedniego wniosku do stałego polubownego sądu konsumenckiego działającego przy wojewódzkim inspektoracie Inspekcji Handlowej we Wrocławiu.

9.6 W przypadku sprzeczności Regulaminu z zawartą z Abonentem umową – w pierwszej kolejności rozpatrywane będą zapisy umowy.

9.7 Regulamin w wersji 1.3 obowiązuje od dnia 21.12.2020r.

INFORMACJA W ZAKRESIE OCHRONY DANYCH OSOBOWYCH PRZETWARZANYCH PRZEZ PPHU AN-SAT

Szanowni Państwo, od 25 maja 2018 roku obowiązuje Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (popularnie zwane RODO). Zmiany mają na celu ujednoczenie zasad przetwarzania danych osobowych na terenie Unii Europejskiej. W związku z tym, przedstawiamy najważniejsze informacje związane z wprowadzeniem nowej regulacji prawnej.

KTO JEST ADMINISTRATOREM PAŃSTWA DANYCH?

Informujemy, że zgodnie z art. 13 ust. 1 i ust. 2 ogólnego Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (RODO):

- Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest PPHU AN-SAT Katarzyna Łakoma (48-370 Paczków, ul. Wojska Polskiego 36, tel. 77 545 32 72, e-mail: biuro@an-sat.pl),
- Inspektorem Ochrony Danych Osobowych w firmie jest Jacek Urbański, kontakt: kancelaria@dcw.wroclaw.pl

W JAKIM CELU ADMINISTRATOR PRZETWARZA DANE OSOBOWE?

Podstawa prawna przetwarzania Państwa danych osobowych jest uwarunkowana zależnościami pomiędzy Panią/Panem, a Administratorem wynikającą z:

- Ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne
- Ustawy z dnia 24 czerwca 1994 r. o własności lokali
- Ustawy z dnia 21 sierpnia 1997 r. o gospodarce nieruchomościami
- Ustawy z dnia 7 lipca 1994 r. Prawo budowlane
- Kodeksu postępowania cywilnego
- Kodeksu cywilnego

Administrator przetwarza dane w celu wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na Administratorze, realizacji zadań ustawowych i umownych oraz do celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez Administratora lub stronę trzecią.

PRZEZ JAKI OKRES ADMINISTRATOR PRZETWARZA DANE?

Dane osobowe będą przechowywane przez okres niezbędny do realizacji obowiązku prawnego ciążącego na Administratorze i jego usprawiedliwionego prawnie interesu zgodnie z realizacją celu i przedmiotem działalności do czasu jej ustania oraz dochodzenia lub obrony roszczeń.

KOMU ADMINISTRATOR MOŻE PRZEKAZAĆ DANE?

1. Pani/Pana dane osobowe mogą zostać przekazane następującym podmiotom:

- dostawcom systemów IT, z którymi współpracuje Administrator, w celu utrzymania ciągłości oraz poprawności działania systemów;
- podmiotom prowadzącym działalność pocztową lub kurierską, w celu dostarczenia korespondencji;
- podmiotom prowadzącym działalność płatniczą (banki, instytucje płatnicze) – w celu zapewnienia działania usługi Polecenia Zapłaty/Zleceń Stałych;
- oraz firmom księgowym, firmom prawniczym, firmom informatycznym.

2. Administrator zastrzega sobie prawo ujawnienia wybranych informacji dotyczących Użytkownika właściwym organom, bądź osobom trzecim, które zgłoszą żądanie udzielenia takich informacji, w oparciu o odpowiednią podstawę prawną oraz zgodnie z przepisami obowiązującego prawa.

3. Dane osobowe nie będą przekazywane do państw trzecich ani do organizacji międzynarodowych.

CZY MOŻNA USUNĄĆ LUB OGRANICZYĆ PRZETWARZANIE UDOSTĘPNIONYCH DANYCH OSOBOWYCH?

Posiada Pani/Pan prawo dostępu do treści swoich danych osobowych oraz prawo do ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo wniesienia sprzeciwu.

CZY MOŻNA WNIĘŚĆ SKARGĘ?

Przysługuje Pani/Panu również prawo wniesienia skargi do właściwego organu nadzorczego w zakresie ochrony danych osobowych, w chwili, gdy uzna Pani/Pan, iż przetwarzanie danych osobowych dotyczących Pani/Pana narusza przepisy o ochronie danych osobowych, w tym przepisy RODO.

CZY PODANIE DANYCH JEST KONIECZNE?

1. Podanie przez Panią/Pana danych osobowych jest obligatoryjne i jest niezbędne do zawarcia umowy o usługi telekomunikacyjne oraz wypełniania późniejszych obowiązków prawnych ciążących na Administratorze.

2. Administrator nie będzie podejmować wobec Pani/Pana zautomatyzowanych decyzji, w tym decyzji będących wynikiem profilowania.

CENNIK USŁUG TELEWIZJI KABLOWEJ I INTERNETU ŚWIADCZONYCH PRZEZ PPHU AN-SAT

(AKTUALNY OD DNIA 20.02.2020r.)

1. Aktualną dla Abonenta opłatę abonamentową określa umowa, w której zawarto wysokość abonamentu, opłat przyłączeniowych oraz terminów ich wnoszenia.

2. Opłata za każde wezwanie Abonenta do zapłaty w przypadku zalegania przez niego w zapłacie opłat abonamentowych za co najmniej 1 okres rozliczeniowy wynosi 20,00 zł (słownie: dwadzieścia zł 00/100).

3. Opłata za przekazanie sprawy do windykacji firmie zewnętrznej lub kancelarii prawnej wynosi 60,00 zł (słownie: sześćdziesiąt zł 00/100).

4. Koszty płatnej obsługi serwisowej:

- diagnostyka lub modyfikacja ustawień w wykorzystywanym przez Abonenta sprzęcie lub oprogramowaniu – 50,00 zł (słownie: pięćdziesiąt zł 00/100),
- zmianę parametrów technicznych dostępu Abonenta, wykonywaną na jego zlecenie (dyspozycje) – 30,00 zł (słownie: trzydzieści zł 00/100),
- instalację nowych urządzeń lub elementów albo zmianę funkcjonalności istniejących urządzeń lub usług – 50,00 zł (słownie: pięćdziesiąt zł 00/100),
- usuwanie niesprawności lub przywracanie funkcjonalności infrastruktury technicznej Operatora powstałej z winy Abonenta lub na skutek zaniechania działań, do których był on zobowiązany - w zależności od typu niesprawności – 35,00 zł (słownie: trzydzieści pięć zł 00/100) za każdą roboczogodzinę przy usuwaniu niesprawności,
- każde inne zlecenie przez Abonenta prace w zależności od stopnia skomplikowania oraz czasu potrzebnego na ich wykonanie – 35,00 zł (słownie: trzydzieści pięć zł 00/100) za każdą roboczogodzinę.

Niniejszy cennik obowiązuje Abonentów, którzy zawarli umowę od dnia 20.02.2020r.