

**Regulamin świadczenia usług przez
PROMONTEL Sp. z o.o. w
Multimedialnej Sieci Kablowej w Koźenicach
(Obowiązuje od dnia 01.08.2017r.)**

Rozdział I Postanowienia Ogólne

- PROMONTEL** Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Nowogrodzkiej 50 lok.515, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000196460, zwana dalej "Operatorem", jest spółką działającą na terenie Rzeczypospolitej Polskiej. Operator wykonuje działalność w zakresie telewizji kablowej oraz Internetu na podstawie ustawy z dnia 29 grudnia 1992 r. o radiofonii i telewizji (tekst jednolity: Dz. U. Z 2004 r., Nr 253, poz. 2553 ze zm.), zwanej dalej Ustawą o Radiofonii i Telewizji oraz ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800 ze zm.).
- Podstawą korzystania z usług Operatora jest umowa dalej zwana "Umową Abonencką", podpisana między osobą fizyczną, osobą prawną lub inną jednostką organizacyjną, zwaną dalej "Abonentem" a Operatorem, której integralną częścią są postanowienia niniejszego Regulaminu.
- Operator zapewnia, że dostarczanie usług poprzez multimedialną sieć kablową a w szczególności programów telewizyjnych i radiowych oraz dostępu do INTERNETU następować będzie w sposób zgodny z obowiązującym prawem.
- Operator może przy wykonywaniu zobowiązań wynikających z Umowy Abonenckiej posługiwać się osobami trzecimi.
- Oplaty pobierane przez Operatora nie obejmują opłat za posiadanie i używanie odbiornika telewizyjnego lub radiowego, które są pobierane przez TVP S.A. na podstawie Ustawy o Radiofonii i Telewizji.
- Oplaty pobierane są w terminach wskazanych w rachunku (książeczce opłat abonamentowych) lub na zasadach określonych w aktualnym cenniku, który znajduje się do wglądu w biurze Operatora.

Rozdział II Definicje

- "Usługą" w rozumieniu niniejszego Regulaminu jest świadczenie Operatora na rzecz Abonenta umożliwiające Abonentowi korzystanie z sygnałów elektrycznych przekazywanych za pośrednictwem sieci multimedialnej, będących nośnikiem serwisów multimedialnych tworzonych przez nadawców radiowych i telewizyjnych jak również sygnałów pochodzących z sieci INTERNET i do niej wysyłanych.
- "Urządzeniami" w rozumieniu niniejszego Regulaminu są zainstalowane kable, gniazda abonenckie i inny sprzęt niezbędny do odbioru usług dostarczanych przez Operatora. Urządzeniami nie są w rozumieniu niniejszego Regulaminu odbiorniki sygnału rozprowadzanego przez Operatora tj. w szczególności telewizory, radia i inne urządzenia multimedialne.
- "Końcowym punktem abonenckim" w rozumieniu niniejszego Regulaminu są zainstalowane w lokalu Abonenta Urządzenia multimedialnej sieci kablowej do których jest wykonane bezpośrednie podłączenie odbiornika sygnału rozprowadzanego przez Operatora.
- "Usterką" w rozumieniu niniejszego Regulaminu jest techniczna wada obniżająca jakość zaabonowanej Usługi (zakłócenia, krótkotrwałe - kilkusekundowe zaniki sygnału) lecz nie uniemożliwiająca z niej korzystania.
- "Awarią" w rozumieniu niniejszego Regulaminu jest całkowita utrata możliwości korzystania z zaabonowanej Usługi w wyniku niesprawności Urządzeń pośredniczących w jej dostarczaniu, z wyłączeniem przerw spowodowanych koniecznością przeprowadzenia prac konserwacyjnych, o których mowa w rozdziale IV pkt. 1 a).
- "Przedstawicielem" jest pracownik Operatora legitymujący się firmowym identyfikatorem lub inna osoba działająca na zlecenie Operatora legitymująca się odpowiednim zleceniem Operatora.

Rozdział III Zasady Podłączenia

- Abonent wyraża zgodę na instalację i eksploatację Urządzeń w mieszkaniu lub budynku, którego jest właścicielem, najemcą, dzierżawcą albo, do którego przysługuje mu prawo użytkowania, używania, własnościowe spółdzielcze prawo do lokalu mieszkalnego, spółdzielcze prawo do lokalu użytkowego, spółdzielcze lokatorskie prawo do lokalu, prawo do domu jednorodzinnego w spółdzielni mieszkaniowej lub służebność mieszkania.
- Abonent, któremu nie przysługuje żaden z wymienionych w pkt. 1. tytułów prawnych albo, u którego zainstalowanie Urządzeń jest uzależnione od uprzedniej zgody właściciela lub osoby wynajmującej lokal jest zobowiązany do uzyskania takiej zgody w formie pisemnej i dołączenia jej do Umowy Abonenckiej.
- Wyrażenie przez Abonenta zgody na instalację Urządzeń oznacza m.in. zgodę na poprowadzenie kabla, przewiercanie niezbędnych otworów w miejscach ustalonych w mieszkaniu i budynku oraz zamocowanie odpowiedniego wyposażenia w sposób wskazany przez Przedstawiciela Operatora. Kabel koncentryczny zostanie przeprowadzony możliwie najkrótszą drogą do Końcowego punktu abonenckiego.
- Abonent jest zobowiązany przygotować w lokalu drogę przeprowadzenia kabla w taki sposób, aby Przedstawiciel Operatora mógł wykonać instalację w możliwie najkrótszym czasie.
- Przedstawiciel Operatora nie jest zobowiązany do przestawiania mebli i innych elementów wyposażenia domowego oraz dokonywania innych podobnych czynności podczas montażu Urządzeń.
- Podczas montażu Urządzeń w lokalu, w którym są one instalowane, winien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
- Osoby dokonujące montażu Urządzeń nie są upoważnione do jakichkolwiek czynności związanych z obsługą lub naprawą odbiorników telewizyjnych i radiowych. W przypadku, gdy montaż Urządzeń jest połączony z dodatkowymi nakładami materiałowymi oraz czasowymi, Operator jest uprawniony do pobrania dodatkowej opłaty instalacyjnej według kosztorysu przedstawionego Abonentowi i zaakceptowanego przez niego przed zawarciem Umowy Abonenckiej lub zgodnie ze specyfikacją usług występujących w cenniku.
- Abonent uzyskuje prawo do podłączenia jednego odbiornika do Końcowego punktu abonenckiego, zgodnie z przeznaczeniem i opisem widniejącym na Urządzeniu punktu końcowego jak również zgodnie z zaabonowaną usługą.
- Abonent, który jest zainteresowany podłączeniem kolejnych odbiorników ponosi opłatę dodatkową według obowiązującego cennika.
- Wysokość wszelkich opłat pobieranych przez Operatora (za wyjątkiem dodatkowej opłaty instalacyjnej, o której mowa w pkt.7 Rozdz. III), określa aktualny cennik, który znajduje się do wglądu w biurze Operatora oraz u osób dokonujących montażu urządzeń.
- Operatorowi przysługuje prawo naliczania odsetek ustawowych w przypadku zwłoki w zapłacie opłaty abonamentowej.

Rozdział IV Obowiązki Operatora

- Operator zobowiązany jest do:
 - dostarczania Abonentowi zaabonowanej Usługi o charakterze i zawartości zgodnie z zawartą umową abonencką a w szczególności sygnału obejmującego satelitarne i naziemne, polsko – i obcojęzyczne programy telewizyjne oraz programy radiowe dostępne w sieci Operatora. Operator zastrzega sobie prawo do zmiany charakterystyki i zawartości dostarczanej usługi a w szczególności układu oferty programowej, oraz innych Usług multimedialnych co nie stanowi zmiany warunków umowy. Nadto Operator zastrzega sobie prawo do przerw w dostarczaniu Usługi, spowodowanych koniecznością przeprowadzenia prac konserwacyjnych, trwających jednorazowo nie dłużej niż 8 godzin w ciągu doby, nie więcej jednak niż o łącznym czasie 48 godzin w kwartale. W przypadku przekroczenia wskazanego okresu Operator obniży o 1/30 wysokość opłaty abonamentowej w następnym miesiącu za każdy kolejny dzień braku dostępności Usługi.
 - przesyłania sygnału, o którym mowa w pkt. 1 (a) o jakości, zgodnej z normami ustalonymi przez Urząd Komunikacji Elektronicznej,
 - przez cały czas obowiązywania Umowy Abonenckiej do bezpłatnej naprawy lub wymiany wadliwych Urządzeń, o ile wada jest następstwem przyczyny tkwiącej w Urządzeniu przed jego montażem lub wynika z normalnego zużycia eksploatacyjnego.

Rozdział V Obowiązki Abonenta

- Abonent jest zobowiązany:
 - po dokonaniu montażu Urządzeń uiścić opłatę instalacyjną w wysokości, w miejscu i w czasie określonym w cenniku obowiązującym w dniu złożenia zamówienia przez Abonenta oraz dodatkową opłatę instalacyjną wynikającą z kosztorysu w przypadkach określonych pkt. 7 rozdz. III niniejszego Regulaminu,
 - opłacać terminowo opłaty abonamentowe za Usługę określoną pkt.1(a) rozdz. IV niniejszego Regulaminu w wysokości określonej w aktualnym cenniku. Terminy płatności i sposób uiszczania opłat abonamentowych są określone w rachunkach (książeczkach opłat abonamentowych) przekazywanych Abonentowi przez Operatora, bądź w aktualnym cenniku. W wypadku nieotrzymania przez Abonenta rachunku, opłata abonamentowa winna być uiszczona bez uprzedniego wezwania, w terminie i w wysokości, wynikającej z aktualnego cennika.
 - do pokrycia wszelkich kosztów związanych z naprawą Urządzeń uszkodzonych wskutek nieprawidłowego ich używania,
 - do pokrycia wszelkich kosztów związanych z usunięciem Usterki lub Awarii powstałej w wyniku zmian wprowadzonych w połączeniach Urządzeń w lokalu Abonenta przez osoby nie będące Przedstawicielami Operatora,

- e. do zapłaty ceny urządzeń zainstalowanych w mieszkaniu lub budynku, o których mowa w pkt. 1 rozdz. III pomniejszonej o aktualną stawkę amortyzacji w razie ich zniszczenia, utraty lub kradzieży.
2. W trakcie trwania Umowy Abonenckiej Abonent zobowiązuje się do pisemnego powiadomienia Operatora o każdej zmianie adresu lub innych danych identyfikujących go, zawartych w formularzu Umowy Abonenckiej. Abonent wykona obowiązek, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, w terminie 7 dni od daty zaistnienia zmiany danych identyfikujących zawartych w formularzu Umowy Abonenckiej. Zaniechanie tego obowiązku skutkuje przyjęciem, iż ostatnie posiadane dane przez Operatora uważa się za aktualne.

Rozdział VI Zmiana i rozwiązanie Umowy Abonenckiej

1. Operator jest zobowiązany zawiadomić Abonenta na piśmie oraz za pośrednictwem środków masowego przekazu, z jednomiesięcznym wyprzedzeniem przed planowaną zmianą wysokości opłaty abonamentowej oraz o zmianie innych warunków Umowy Abonenckiej. Środkiem masowego przekazu, o którym mowa wyżej, jest Lokalny Program Planszowy Operatora.
2. Zawiadomienie o zmianie wysokości opłaty abonamentowej może nastąpić ponadto poprzez doręczenie rachunku (książeczki opłat abonamentowych) uwzględniającego zmianę wysokości abonamentu.
3. Wysokość opłaty abonamentowej może podlegać zmianie m.in. przy uwzględnieniu wskaźnika inflacji za półrocze poprzedzające, z tytułu zmiany wysokości opłat na rzecz: Urzędu Komunikacji Elektronicznej, Organizacji zbiorowego zarządzania prawami autorskimi i pokrewnymi (np. ZASP, ZAIKS), zmiany wysokości opłat z tytułu: opłat licencyjnych, opłat bankowych, dzierżawy kanalizacji TP S.A., podatków obciążających działalność prowadzoną przez Operatora.
4. Jeżeli Abonent w terminie 14 dni od dnia publikacji, o której mowa w pkt 1 Rozdziału VI, nie złoży Operatorowi pisemnego oświadczenia o niewyrażeniu zgody na nowe warunki Umowy, uważa się że Abonent zaakceptował nową wysokość Opłaty abonamentowej lub inne zmiany Umowy Abonenckiej.
5. Złożenie przez Abonenta oświadczenia o niewyrażeniu zgody na nowe warunki Umowy, o którym mowa w pkt 4 Rozdziału VI jest równoznaczne z dokonaniem przez Abonenta wypowiedzenia Umowy Abonenckiej z zachowaniem terminu wypowiedzenia określonego w pkt 7 Rozdziału VI (wypowiedzenie z powodu nieprzyjęcia nowych warunków Umowy).
6. Jeżeli na podstawie art. 60a ust. 1 pkt 1 w związku z art. 60a ust. 1b ustawy z dnia 16 lipca 2004 roku Prawo telekomunikacyjne Abonent żąda dostarczenia treści każdej proponowanej zmiany warunków umowy, w tym także regulaminu świadczenia usług, na wskazany na wstępie adres e-mail wówczas forma ta zastępuje formę pisemną.
7. Abonent i Operator uprawnieni są do rozwiązania Umowy Abonenckiej z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia. (WYPOWIEDZENIE NA ZASADACH OGÓLNYCH).
8. Oświadczenie o wypowiedzeniu umowy powinno być złożone na piśmie na koniec miesiąca kalendarzowego, przy czym okres wypowiedzenia kończy się ostatniego dnia następnego miesiąca kalendarzowego.
9. Wypowiedzenie, o którym mowa w pkt.7 i 8 Rozdziału VI staje się skuteczne z dniem doręczenia go drugiej stronie umowy.
10. Operator może rozwiązać Umowę Abonencką bez zachowania terminu wypowiedzenia, gdy Abonent:
 - a. dopuszcza się zwłoki w zapłacie opłaty instalacyjnej powyżej 7 dni od daty instalacji
 - b. dopuszcza się zwłoki w dokonaniu pełnej zapłaty za dwa okresy rozliczeniowe,
 - c. używa Urządzeń lub innego mienia Operatora lub osoby, której sieć jest wykorzystywana przez Operatora do rozprowadzania programów, w sposób niezgodny z niniejszym Regulaminem, bądź używa ich w sposób sprzeczny z ich przeznaczeniem, a w szczególności dokonuje ich przeróbek lub nieuprawnionych podłączeń, względnie udostępnia urządzenia osobom trzecim. (ROZWIĄZANIE UMOWY BEZ WYPOWIEDZENIA)
11. W wypadkach, o których mowa w pkt 9 Rozdziału VI Operator wysyła listem poleconym upomnienie, w którym wzywa Abonenta do określonego zachowania się lub zaprzestania naruszeń w terminie 7 dni od otrzymania upomnienia, pod rygorem rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym.
12. W dniu rozwiązania Umowy Abonenckiej następuje odłączenie sygnału telewizji kablowej.
13. Ponowne podłączenie może nastąpić tylko po uprzednim uregulowaniu przez Abonenta zaległości wraz z należnymi odsetkami.
14. Umowa Abonencka może być rozwiązana w każdym czasie za porozumieniem Stron.

Rozdział VII Tryb reklamacji i zgłoszeń

1. W przypadku, gdy Abonent ma zastrzeżenia dotyczące świadczonych przez Operatora usług w pierwszej kolejności powinien złożyć reklamację w Biurze Obsługi Klienta, które w terminie 30 dni roboczych winno reklamację rozpatrzyć. Operator prowadzi księgę reklamacji zawierającą numer zarejestrowanej reklamacji, imię i nazwisko abonenta zgłaszającego reklamację, jego adres, krótki opis przedmiotu reklamacji. Reklamacja może być złożona telefonicznie, listownie lub osobiście. Przy rozpatrywaniu reklamacji Operator - stosownie do jej przedmiotu - winien uwzględnić:
 - a. prowadzoną przez siebie ewidencję i posiadaną dokumentację
 - b. dokumenty i inne dowody przedstawione przez reklamującego,
 - c. wyniki postępowania wyjaśniającego przeprowadzonego przez właściwe służby techniczne Operatora,
 - d. badania techniczne i obserwacje urządzeń w sposób przewidziany dla danego rodzaju usług
2. W przypadku, gdy Abonent nie jest usatysfakcjonowany rozpatrzeniem jego reklamacji może odwołać się listownie do Zarządu **PROMONTEL Sp. z o.o.**, który w terminie 15 dni roboczych winien reklamację rozpatrzyć i udzielić stosownej odpowiedzi.

Rozdział VIII Zasady usuwania usterek

1. Usunięcie usterki w odbiorze powinno nastąpić w możliwie najszybszym terminie i według kolejności zgłoszenia. O ile usterka nie jest możliwa do usunięcia w ciągu 48 godzin od jej zgłoszenia, na pisemny wniosek abonenta, Operator określi na piśmie termin jej usunięcia i przekaze to zgłaszającemu.
2. Usunięcie Awarii powinno nastąpić nie później niż w ciągu 48 godzin od momentu zgłoszenia. O ile Awaria nie jest możliwa do usunięcia w ciągu 48 godzin od jej zgłoszenia, na pisemny wniosek abonenta, Operator określi na piśmie termin jej usunięcia i przekaze tę informację Abonentowi, do którego nie jest dostarczana usługa wskutek Awarii.
3. Za okres braku dostarczania usługi wynikający z Awarii trwającej nieprzerwanie dłużej niż 1 dzień (24 godziny), począwszy od następnego dnia Abonentowi przysługuje prawo obniżenia opłaty abonamentowej w wysokości 1/30 za każdy dzień braku możliwości korzystania z zaabonowanej usługi.
4. Operator nie odpowiada za usterki wynikające ze złego stanu technicznego wyposażenia służącego do odbioru dostarczanej usługi, należącego do Abonenta - innego niż Urządzenia i nie jest zobowiązany do regulacji tego wyposażenia.
5. Abonent jest zobowiązany do udostępnienia upoważnionym Przedstawicielom Operatora instalacji kablowej w zajmowanym przez siebie lokalu w celu przeglądu, pomiarów i usuwania usterek w godzinach od 7 do 22. Podczas dokonywania ww. czynności w lokalu musi być obecny Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.

Rozdział IX Postanowienia końcowe

1. W przypadku zmiany miejsca zamieszkania Abonenta i chęci korzystania z zaabonowanych usług w nowym lokalu Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty za przeniesienie koniecznych Urządzeń wraz z Końcowym punktem abonenckim. Wysokość stosownej opłaty jest określona w aktualnym cenniku.
2. Operator zastrzega sobie prawo do zmiany charakteru i zawartości oferowanych usług w tym:
 - oferty programowej tzn. zmiany układu programów, podziału programów na pakiety, zmiany liczby programów, zmiany rodzaju programów, zmiany sposobu transmisji – rodzaju modulacji programów oraz zmiany pasm nadawania bez konieczności wypowiedzenia umowy;
 - oferty usług dostępu do INTERNETU tzn. zmiany poszczególnych parametrów usługi przypisanych do określonych pakietów bez konieczności wypowiedzenia umowy.
3. Zmiana oferowanej usługi może nastąpić z przyczyn prawnych, technicznych lub organizacyjnych, które mogą być niezależne od Operatora.
4. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niedostawianie lub wady sprzętu będącego własnością Abonenta (telewizory, magnetowidy, odtwarzacze, radiodiodniaki) i nie dokonuje jego napraw lub adaptacji.
5. Operator nie odpowiada za jakiegokolwiek zmiany w emisji programów wynikające z zachowań nadawcy (zmiany programowe, czas emisji).
6. Podczas wyładowań atmosferycznych Odbiorniki przyłączone do Końcowego punktu abonencckiego w szczególności: telewizory, magnetowidy, odbiorniki radiowe, komputery itp. (zgodnie z ich instrukcją obsługi) powinny być odłączone od zasilania energetycznego oraz od systemu telewizji kablowej. Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe na skutek niewłaściwego korzystania ze sprzętu RTV i innych urządzeń multimedialnych.