Umowa Abonencka zawarta w dniu ___-___-_____ poza lokalem przedsiębiorstwa **Nr _____/20_____** o świadczenie Usług Telekomunikacyjnych pomiędzy:

Nazwa Operatora	**Stowarzyszenie Telewizji Kablowej TV SAT 364**	KRS	0000049484 Sąd Rejonowy dla Łodzi-Śródmieścia w Łodzi
Adres	ul. Sacharowa 16, 92-542 Łódź	NIP	728-19-19-223
Reprezentanci Operatora	**Piotr Okupski** – Prezes Zarządu	Tel.	422 333 000
	Jacek Gąsiński – Zastępca Prezesa	www	www.widzew.net

A			
Imię i Nazwisko		Seria i nr. DO	
Miejsce świadczenia usługi		PESEL	
		Telefon	
ID Abonenta		Email	

§1 Określenie wybranej przez Abonenta Usługi

1. Na podstawie Oferty Usług Operatora oraz Cennika Abonent wybiera:

Usługa TV ☐	Promocja:	Ulga PLN:	Tryb: P/K/M
Pakiet:	Czas trwania umowy (miesiące)	Okres obowiązywania Promocji ___-___-_____ -- ___-___-_____	
Cena w promocji PLN	Cena poza promocją PLN	Informacje dodatkowe:	
Usługa Internet ☐	Promocja:	Ulga PLN:	Tryb: P/K/M
Pakiet:	Czas trwania umowy (miesiące)	Okres obowiązywania Promocji ___-___-_____ -- ___-___-_____	
Cena w promocji PLN	Cena na czasie nieokreślonym	Informacje dodatkowe:	
Usługa RevoTV ☐	Promocja:	Ulga PLN:	Tryb: P/K/M
Pakiet:	Czas trwania umowy (miesiące)	Okres obowiązywania Promocji ___-___-_____ -- ___-___-_____	
Cena w promocji PLN	Cena poza promocją PLN	Informacje dodatkowe	
Usługa Telefon ☐	Promocja:	Ulga PLN:	Tryb: P/K/M
Pakiet:	Czas trwania umowy (miesiące)	Okres obowiązywania Promocji ___-___-_____ -- ___-___-_____	
Cena w promocji PLN	Cena poza promocją PLN	Informacje dodatkowe:	

Numer Telefonu:_____	Identyfikacja numeru połączenie przychodzącego:____
Miesięczny limit na połączenia wychodzące:_____	Blokada połączeń z numerów zastrzeżonych:____
Zgoda na połączenia na numery o podwyższonej płatności:__ Limit kwotowy : 0 PLN, 35PLN, 100PLN, 200PLN	Przekierowanie połączeń przychodzących:____
Zastrzeżony numer Abonenta:_____	Numer w spisie numerów STK TV SAT 364:____
Data Instalacji lub/i Aktywacji Usług:	
Tryb umowy: P-początkowa, K-kontynuacja, M-migracyjna	

2. Umowa Abonencka została zawarta na czas określony z minimalnym okresem promocyjnym, z tym zastrzeżeniem, że okres od dnia zawarcia umowy do końca pierwszego miesiąca kalendarzowego jej obowiązywania traktowany jest jako pełny miesiąc trwania umowy.
3. Opłata za pakiet MIXPAK/Świat HD uwzględnia rabat, jaki Abonent otrzymał w Opłacie Abonamentowej w związku z posiadaną aktywną Usługą TV Standard. W przypadku rezygnacji z Usługi TV Standard, od okresu rozliczeniowego następującego po rezygnacji, Opłata Abonamentowa za Pakiet MIXPAK/Świat HD będzie naliczana zgodnie z cennikiem dla Promocji.
4. Niniejsza Umowa zastępuje z datą podpisania dotychczasowe Umowy zawarte pomiędzy Abonentem a Operatorem.

§2 Postanowienia ogólne

1. Określenia użyte w niniejszej umowie są równoznaczne z określeniami użytymi w Regulaminie Świadczenia Usług, dalej zwanym Regulaminem.
2. Abonent oświadcza, iż wszystkie podane przez niego dane są prawdziwe, w tym oświadczenie o posiadaniu prawa do lokalu lub udzielonej zgodzie do zawarcia umowy przez osobę, która posiada tytuł prawny do lokalu, w którym ma być wykonana Instalacja lub/i Aktywacja Usług świadczonych przez STK TV SAT 364.
3. Umowa Abonencka może zostać zawarta w formie pisemnej w Biurze Obsługi Klienta lub poza nim oraz w formie dokumentowej. W przypadku zawarcia Umowy Abonenckiej poza Biurem Obsługi Klienta lub na odległość Abonent:
   a) uprawniony jest do odstąpienia od Umowy Abonenckiej bez podawania przyczyny, w terminie 14 dni od daty jej zawarcia, składając osobiście lub listownie pisemne oświadczenie. Dla zachowania terminu wskazanego w zdaniu poprzednim wystarczające jest wysłanie oświadczenia na adres siedziby Operatora.
   b) odstąpienie Abonenta od Umowy Abonenckiej na tej zasadzie, wywołuje taki skutek, jak gdyby Umowa Abonencka nie była nigdy zawarta.
4. Postanowienia Umowy Abonenckiej oraz odrębnych Regulaminów, w szczególności promocyjnych, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.
5. Usługi dodatkowe on-line na Dekoderze tj. Facebook, Youtube, player.pl oraz inne serwisy on-line nie będące własnością Operatora nie stanowią oferty Operatora i mogą być czasowo dostępne (włączane/wyłączane).
6. Do świadczenia Dostępu do usługi Telewizji Cyfrowej przez Dekoder Abonent otrzymuje Zestaw Urządzenia Dostępowego, który pozostaje własnością Operatora. W przypadku rozwiązania Umowy, Abonent zwraca kompletny Zestaw Operatorowi. Abonent potwierdza odbiór kompletnego Zestawu poprzez podpisanie Protokołu Wydania Sprzętu. Abonent otrzymuje od Operatora TvPIN , którym może zakupić pakiety dodatkowe przez Dekoder.
7. Potwierdzenie zakupu kodem TvPIN jest równoznaczne z wyrażeniem zgody na rozpoczęcie świadczenia Usługi przez Operatora, zgodnie ze złożonym zamówieniem. W przypadku odstąpienia od Umowy zawartej poza lokalem lub na odległość Opłaty zostaną naliczone proporcjonalnie za czas świadczenia Usługi.
8. Abonent korzystający z Usługi Internetu ma możliwość założenia maksymalnie 3 skrzynek pocztowych w domenie widzew.net. Adresy mailowe są nieodwracalnie kasowane wraz z zakończeniem świadczenia Usługi Internetu. Każda skrzynka pocztowa ma ograniczenie 1 GB, a o przekroczeniu powyższej pojemności Abonent informowany jest za pomocą automatycznej wiadomości.
9. Operator świadczy Usługę Internetu zgodnie z zamówieniem w §1 pkt.1 Umowy bez względu na ilość założonych Gniazd Dodatkowych, których montaż odbywa się za określoną opłatą w Cenniku.
10. W przypadku zamówienia Pakietu Internetu powyżej 100 Mb/s Abonent wyraża zgodę na ewentualną konieczność modyfikacji Instalacji w Lokalu.

§3 Prawa i obowiązki stron

1. Przedmiotem umowy jest zamówienie przez Abonenta u Operatora świadczenia Usług wymienionych w §1 pkt. 1. Za świadczoną Usługę Operator będzie pobierał Opłatę Abonamentową określoną w Umowie Abonenckiej i Cenniku Usługi, do której zapłaty zobowiązany jest Abonent.
2. W ramach Opłaty Abonamentowej Operator zobowiązuje się do:
   a) umożliwienia Abonentowi korzystania za pomocą Sieci z wybranego Pakietu Usług Operatora;

b) obsługi Abonenta w Biurze Obsługi Klienta w godzinach pracy;
c) świadczenia usług serwisowych do Gniazda abonenta.
Opłata Abonamentowa nie obejmuje usług serwisowych dodatkowo płatnych oraz obsługi nieuzasadnionych wezwań.

3. Wykonanie Instalacji następuje w terminie uzgodnionym z Abonentem przy zawieraniu Umowy Abonenckiej, nie później niż na 30 dni od daty jej podpisania.
4. W przypadku, gdy Instalacja jest już wykonana w Lokalu, Abonent zobowiązuje się do uiszczenia opłaty za Aktywację Usług, określoną w Cenniku Usług w dniu podpisania Umowy Abonenckiej.
5. Okresem Rozliczeniowym jest miesiąc kalendarzowy, przy czym pierwszy Okres Rozliczeniowy trwa od dnia Instalacji lub/i Aktywacji Usługi do ostatniego dnia danego miesiąca kalendarzowego, w którym uruchomiono Usługę.
6. Abonent zobowiązuje się do regularnego i terminowego uiszczania Opłaty Abonamentowej wynikającej z Umowy Abonenckiej lub/i aktualnego Cennika Usług. Opłata powinna być wnoszona z góry za dany Okres Rozliczeniowy, do 10-go dnia miesiąca. Po tym terminie Operator uprawniony jest do naliczania odsetek za nieterminową zapłatę.
7. Wskaźnik średniego czasu oczekiwania na połączenie z personelem wynosi: 1-3 min.
8. Operator gwarantuje działanie Usług na poziomie 99,8 % rocznie.
9. Średni czas przyłączenia Abonenta do Sieci Operatora wynosi: 1-3 dni robocze (z wyłączeniem dni wolnych).
10. Średni czas odpowiedzi na reklamację wynosi 7 -30 dni.

§4 Nadzór i serwis sieci

1. W celu zabezpieczenia prawidłowego funkcjonowania Sieci oraz zapewnienia prawidłowego świadczenia Usługi Operator po uprzednim poinformowaniu Abonenta za pośrednictwem poczty elektronicznej, z wyprzedzeniem, co najmniej 24 godzin, ma prawo do czasowego wyłączania całej Sieci lub niektórych jej fragmentów, co jest związane z pozbawieniem Abonenta dostępu do Usługi na czas nie dłuższy niż 3h. Operator podejmie wszelkie czynności niezbędne by przerwa techniczna odbywała się w godzinach nocnych, tak by brak Usługi był jak najmniej dotkliwy dla Abonenta
2. Abonent zobowiązany jest udostępniać Lokal Operatorowi celem napraw i konserwacji Instalacji. W razie stwierdzenia nieprawidłowego funkcjonowania Sieci spowodowanego bezpośrednim działaniem Abonenta bądź wad/uszkodzeń Urządzeń Dostępowych będących własnością Abonenta, lub nieuprawnioną ingerencją w Sieć Operator zobowiązuje się do podejmowania działań interwencyjnych i niezwłocznego usunięcia nieprawidłowości zgodnie z Cennikiem Operatora.
3. W czasie trwania Umowy Abonenckiej Operator zapewnia obsługę serwisową polegającą na:
a) nadzorze nad stanem technicznym Sieci mającym na celu zagwarantowanie ciągłego zasilania wszystkich aktywnych Gniazd i urządzeń dostępowych w sygnał telekomunikacyjny;
b) okresowych przeglądach wszystkich elementów Sieci i ewentualnych wymaganych regulacjach;
c) podejmowaniu działań zmierzających do zabezpieczenia Sieci przed ingerencją osób niepowołanych;
d) asyście technicznej obejmującej udzielanie informacji dotyczących konfiguracji, instalacji Urządzenia Dostępowego Operatora;
e) dokonywaniu w Lokalu Abonenta czynności związanych z konfiguracją lub instalacją Urządzenia Dostępowego i inną czynnością uzgodnioną uprzednio z Abonentem;
f) Operator zobowiązuje się do podjęcia działań w celu usunięcia awarii Sieci w możliwie najkrótszym czasie.
4. O wszelkich nieprawidłowościach w działaniu Usługi Abonent powiadamia Operatora niezwłocznie po ich stwierdzeniu osobiście w Biurze Obsługi Klienta lub telefonicznie na jeden z numerów:
a) w godzinach pracy Biura Obsługi Klienta : 422 333 000;
b) dyżurny telefon dla usług Telewizji Cyfrowej przez Dekoder, Dostępu do Internetu, Telefonii Stacjonarnej : 607 042 853;
c) dyżurny telefon dla usługi TV bez dekodera : 607 046 660.
5. Abonent zobowiązany jest do umożliwienia Operatorowi dostępu do miejsca awarii.
6. Wszelkich zmian, przeróbek lub ingerencji w Sieć może dokonywać wyłącznie Operator.
7. Operator z tytułu świadczonych Usług serwisowych może pobierać opłaty zgodne z Cennikiem Usług.

8. Operator w sposób ciągły dokonuje pomiarów ruchu w Sieci. Pomiar dokonywany jest na poszczególnych elementach Sieci. Jeżeli dokonany pomiar wykazuje tendencję na możliwość osiągnięcia założonego stopnia wykorzystania przepustowości łączy telekomunikacyjnych, Operator uruchamia procedury organizacji ruchu mające na celu zapobiegnięcie osiągnięcia lub przekroczenia przepustowości łącz. W ramach tych procedur Operator może zmienić sposób łączności pomiędzy poszczególnymi elementami Sieci lub ich modyfikację. Stosowane procedury nie wpływają w sposób negatywny, na jakość świadczonych Usług przez Operatora.
9. Operator nie wprowadza żadnych ograniczeń w korzystaniu z usług i aplikacji poza wynikającymi z zasięgu Sieci oraz jej technicznych możliwości. Operator może ograniczyć lub wyłączyć możliwość korzystania z usług w przypadku zagrożenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci, lub poprzez zawieszenie świadczenia usług w oparciu o § 9 Regulaminu.
10. Operator przekazuje Abonentowi informację o zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych poprzez zamieszczenie na swojej stronie internetowej linku do strony UKE zawierającej te informacje.
11. Operator nie wprowadza ograniczeń w korzystaniu z urządzeń końcowych udostępnianych Abonentowi, poza wynikającymi z ich przeznaczenia.
12. Operator zapewnia połączenia z numerami 112, 997, 998 i 999 wyłącznie w przypadku korzystania przez Abonenta z Usługi telefonii. Operator nie wprowadza w tym zakresie żadnych ograniczeń.
13. Operator gromadzi wyłącznie dane o miejscu zakończenia sieci. Inne dane o lokalizacji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego, z którego wykonywane jest połączenie Operator gromadzi wówczas, gdy wymagają tego przepisy prawa.
14. Operator zobowiązany jest do sporządzania i uaktualniania spisów swoich Abonentów. Spis abonentów udostępniany jest w wersji książkowej po cenie uwzględniającej koszty, a także istnieje możliwość wykorzystywania spisu, za pomocą funkcji wyszukiwania dostępnych w jego elektronicznej formie. Operator jest obowiązany zabezpieczyć spisy wydawane w formie elektronicznej w sposób uniemożliwiający wykorzystanie zawartych w nich danych niezgodnie z przeznaczeniem. Operator jest obowiązany informować Abonenta o przekazaniu jego danych innym przedsiębiorcom, w celu publikacji spisu lub świadczenia usługi informacji o numerach telefonicznych.
15. Dane Abonenta umieszczane są w spisie wyłącznie za jego zgodą. W spisie abonentów umieszczane są następujące dane:
    a) imiona i nazwisko;
    b) numer telefonu;
    c) nazwa miejscowości i ulicy, przy której znajduje się zakończenie sieci udostępnione Abonentowi.

§5 Zmiana Pakietu przez Abonenta

1. Abonent, który nie zalega z żadną Opłatą może dokonać zmiany Pakietu lub dokonać zamówienia Usług dodatkowych. Abonent, który korzysta z Usług na warunkach promocyjnych może dokonywać zmiany Pakietu wyłącznie, gdy zezwala na to Regulamin Promocji i tylko na warunkach tam określonych.
2. W przypadku zmiany Pakietu lub zakupu Usług dodatkowych na odległość Operator:
    a) utrwala oświadczenia Abonenta o zmianie warunków Umowy i przechowuje do końca jej trwania na zmienionych warunkach;
    b) potwierdza Abonentowi zmianę warunków Umowy informując o treści zmienionych warunków świadczonej usługi, zakresie zmiany i terminie wprowadzenia zmian, w terminie nie dłuższym niż jeden miesiąc od dnia zlecenia zmian przez Abonenta;
    c) dostarcza potwierdzenie zmiany warunków Umowy Abonentowi drogą elektroniczną na wskazany przez niego adres poczty elektronicznej, a w przypadku braku takiej możliwości lub na żądanie Abonenta w formie pisemnej.
3. Abonentowi przysługuje prawo odstąpienia od zmiany Pakietu lub zakupu Usługi dodatkowej dokonanej na odległość w terminie 14 dni od dnia doręczenia powiadomienia.
4. Operator będzie świadczył Usługi zgodnie z nowym Pakietem lub świadczył Usługę dodatkową od początku najbliższego Okresu Rozliczeniowego następującego po dokonaniu zmiany warunków Umowy. Jeśli zmiana warunków Umowy została dokonana w ostatnim dniu Okresu Rozliczeniowego, Operator zastrzega sobie 3 dniowy termin na rozpoczęcie świadczenia Usług na zmienionych warunkach.

§6 Odpowiedzialność Operatora za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy Abonenckiej

1. Obowiązkiem Operatora jest świadczenie na rzecz Abonenta Usług zgodnie z Umową Abonencką, Aneksem lub Regulaminem, oraz przepisami prawa, jak również utrzymanie Sieci w stanie zapewniającym możliwość świadczenia Usług.
2. Operator ponosi odpowiedzialność za szkody, jakie Abonent poniósł w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Usług, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług było następstwem okoliczności, za które Operator nie ponosi odpowiedzialności.
3. Operator nie ponosi odpowiedzialności w szczególności za:
   a) za stan techniczny Odbiorników Abonenta;
   b) za szkody wyrządzone przez Abonenta w Sieci lub Instalacji;
   c) za przerwy i zakłócenia spowodowane siłą wyższą, lub innymi niezależnymi od Operatora okolicznościami, którym Operator nie mógł zapobiec mimo zachowania należytej staranności, w szczególności działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, za wyjątkiem tych, przy pomocy, których Operator świadczy Usługi;
   d) za formę i treść reemitowanych programów telewizyjnych;
   e) za formę i treści rozpowszechniane przez Abonenta w Sieci Internet.
4. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy Abonenckiej przez Operatora, w tym nie osiągnięcia określonego w umowie poziomu jakości świadczonych Usług Abonentowi przysługuje prawo zwrotu części Opłaty Abonamentowej, obliczonej proporcjonalnie do ilości dni, w których Usługi nie były świadczone lub były świadczone nienależycie.
5. Poza zwrotem części Opłaty w przypadku niewykonania Umowy Abonenckiej przez Operatora w tym nie osiągnięcia określonego w umowie poziomu jakości świadczonych Usług, będącego następstwem okoliczności, za które Operator ponosi odpowiedzialność, Operator zobowiązany jest do zapłaty Abonentowi kary umownej w wysokości 1/30 Opłaty za każdy dzień, w którym Abonent nie otrzymywał sygnału z Sieci.
6. Kwoty odszkodowań lub innych należności zostaną wypłacone Abonentowi lub zaliczone na poczet przyszłych Opłat, zgodnie z dyspozycją Abonenta. W razie gdyby Abonent zażądał wypłaty należności, o których mowa w ust. 4 i/lub 5 niniejszego paragrafu, wypłata nastąpi nie później niż w terminie 14 dni od dnia uznania reklamacji Abonenta i zgłoszenia żądania, w którym wskazano sposób dokonania wypłaty.

§7 Zmiana warunków Umowy Abonenckiej, Regulaminu i Cennika Usług

1. W trakcie obowiązywania Umowy Abonenckiej Operator może dokonywać zmian w Umowie Abonenckiej, Regulaminie oraz zmian wysokości Opłat Abonamentowych określonych w Cenniku Usług z powodu zmiany przepisów prawa, decyzji Prezesa UKE bądź innego organu Państwowego , wymagającej dostosowania Umowy do zmienionych przepisów lub nakazów wynikających z decyzji, konieczności usunięcia klauzul niedozwolonych, niezależnych od Operatora działań lub zaniechań podmiotów.
2. Operator poinformuje Abonenta o zmianach warunków Umowy Abonenckiej, Regulaminu lub Opłat Abonamentowych ujętych w Cenniku Usług z wyprzedzeniem w takiej formie w jakiej została zawarta Umowa, co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem zmian, informując jednocześnie Abonenta o przysługującym mu prawie do wypowiedzenia Umowy Abonenckiej w przypadku braku ich akceptacji, do czasu wprowadzenia zmian, ze skutkiem na ostatni dzień obowiązywania dotychczasowych warunków Umowy Abonenckiej.
3. W przypadku, gdy zmiana warunków Regulaminu lub Cennika Usług wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen usług telekomunikacyjnych, dodanie nowej usługi lub wynika z decyzji Prezesa UKE Operator poinformuje Abonenta o zmianach za pośrednictwem swojej strony internetowej z wyprzedzeniem, co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem zmian, informując jednocześnie Abonenta o przysługującym mu prawie do wypowiedzenia Umowy Abonenckiej w przypadku braku ich akceptacji, do czasu wprowadzenia zmian.
4. Operator zobowiązany jest poinformować Abonenta o tym, że w razie skorzystania z prawa wypowiedzenia Umowy Abonenckiej Operatorowi nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze oraz roszczenia o zwrot ulgi związanej z zawarciem Umowy Abonenckiej na zasadach Promocji z zastrzeżeniem ust. 5 niniejszego Paragrafu.

5. Ustęp 4 nie ma zastosowania, gdy konieczność wprowadzenia zmiany w Umowie Abonenckiej, Regulaminie lub / i Opłatach Abonamentowych ujętych w Cenniku Usług wynika ze zmiany przepisów prawa, decyzji Prezesa UKE lub nie wiąże się z podwyższeniem cen Usługi.
6. Na żądanie Abonenta, Operator dostarcza treść każdej proponowanej zmiany w Umowie Abonenckiej, Regulaminie i Cenniku Usług drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej.

§8 Rozwiązanie Umowy Abonenckiej

1. Każdej ze stron przysługuje prawo rozwiązania Umowy Abonenckiej za wypowiedzeniem wynoszącym 30 dni, ze skutkiem na koniec Okresu Rozliczeniowego.
2. Umowa Abonencka ulega automatycznemu rozwiązaniu w przypadku, gdy:
   a) Abonent będący osobą prawną lub jednostką organizacyjną nie posiadającą osobowości prawnej zostanie zlikwidowany lub rozwiązany;
   b) upłynie okres na jaki Umowa została zawarta i jednocześnie Abonent złoży oświadczenie o rezygnacji z Usług.
3. W przypadku śmierci Abonenta jego spadkobiercy wstępują w prawa i obowiązki Abonenta, a Operator świadczy Usługi w zakresie niezmienionym. Spadkobiercy Abonenta uprawnieni są do wypowiedzenia Umowy ze skutkiem natychmiastowym, przedstawiając dokument potwierdzający zgon Abonenta, bez obowiązku zwrotu na rzecz Operatora udzielonych ulg.
4. Każda ze Stron ma prawo rozwiązać Umowę Abonencką ze skutkiem natychmiastowym, bez zachowania okresu wypowiedzenia w następujących sytuacjach :
   a) Abonent:
   - w przypadku zwłoki Operatora z rozpoczęciem świadczenia Usługi przekraczającej 30 dni;
   - w przypadku nienależytego świadczenia Usługi przez Operatora przez okres kolejnych 30 dni;
   - w razie zmiany przez Operatora postanowień niniejszego Regulaminu lub zmiany Cennika Usług do końca okresu rozliczeniowego, w którym złożono oświadczenie;
   - w razie nie wywiązywania się przez Operatora z istotnych postanowień Umowy Abonenckiej oraz niniejszego Regulaminu, po uprzednim wezwaniu Operatora do należytego wykonania Umowy Abonenckiej i bezskutecznym upływie udzielonego mu dodatkowego 14 dniowego terminu do zaniechania naruszeń i usunięcia ich skutków;
   - w razie utraty Tytułu prawnego do Lokalu przez Abonenta lub cofnięcia zgody udzielonej przez osobę, której przysługuje Tytuł prawny do Lokalu;
   - w razie utraty przez Operatora uprawnień do świadczenia usług telekomunikacyjnych.
   b) Operator:
   - w razie zalegania przez Abonenta z należnościami, za co najmniej 2 pełne okresy rozliczeniowe, po uprzednim wezwaniu Abonenta do należytego wykonania Umowy Abonenckiej i bezskutecznym upływie udzielonego mu dodatkowego 14 dniowego terminu do zapłaty;
   - w razie naruszenia przez Abonenta postanowień § 6 ust. 11, § 10 ust.5 i § 11 ust. 1 Regulaminu, bądź innych istotnych postanowień Umowy Abonenckiej lub Regulaminu po uprzednim wezwaniu Abonenta do należytego wykonania Umowy Abonenckiej i bezskutecznym upływie udzielonego mu dodatkowego 14 dniowego terminu do zaniechania naruszeń i usunięcia ich skutków;
   - w razie utraty Tytułu prawnego do Lokalu przez Abonenta lub cofnięcia zgody udzielonej przez osobę, której przysługuje Tytuł prawny do Lokalu.
5. Oświadczenie o rozwiązaniu lub wypowiedzeniu Umowy Abonenckiej wymaga formy pisemnej lub dokumentowej pod rygorem nieważności.
6. W razie rozwiązania Umowy Abonenckiej zawartej na czas określony na warunkach promocyjnych z przyczyn leżących po stronie Abonenta lub przez Abonenta albo utraty Tytułu prawnego do Lokalu przez Abonenta lub cofnięcia zgody udzielonej przez osobę, której przysługuje Tytuł prawny do Lokalu, przed upływem okresu na jaki została zawarta, Abonent zobowiązany jest do zwrotu udzielonej przez Operatora ulgi określonej w Umowie Abonenckiej, Regulaminie promocyjnym lub Cenniku Usługi, pomniejszonej proporcjonalnie za okres od dnia zawarcia umowy do jej rozwiązania.
7. W razie rozwiązania Umowy, Abonent jest zobowiązany do:
   a) zapłaty wszelkich zaległych Opłat na rzecz Operatora z tytułu wykonanych Usług w terminie 7 dni od rozwiązania Umowy;
   b) zwrotu udzielonej ulgi, o ile zachodzą okoliczności wskazane w ust. 6;
   c) zwrotu Urządzenia dostępowego, jeśli takie zostało mu przekazane, w terminie 7 dni od

rozwiązania Umowy do siedziby Operatora, na własny koszt. W przypadku braku zwrotu Urządzenia w terminie i bezskutecznym upływie dodatkowego 7 dniowego terminu wyznaczonego Abonentowi, Operator uprawniony jest do żądania zapłaty kary umownej określonej w Cenniku Usług. Kara określona jest oddzielnie dla każdego Urządzenia Dostępowego, a jej wysokość odpowiada jego cenie. Kara umowna może zostać także naliczona w przypadku zwrócenia Urządzenia Dostępowego w stanie uszkodzonym, o ile uszkodzenie wynika z przyczyn leżących po stronie Abonenta, wyklucza używanie Urządzenia zgodnie z przeznaczeniem, a koszt naprawy przekracza jego wartość.

§9 Postępowanie reklamacyjne

1. Reklamacja usługi telekomunikacyjnej może dotyczyć:
   a) niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie Abonenckiej terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi;
   b) niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi;
   c) nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usługi.
2. Reklamację Abonent składa pisemnie, drogą elektroniczną na adres biuro@widzew.net, telefonicznie pod nr tel. 422 333 000 lub ustnie do protokołu w Biurze Obsługi Klienta Operatora. W przypadku złożenia reklamacji osobiście w Biurze Obsługi Klienta pisemnie lub ustnie do protokołu upoważniona osoba reprezentująca Operatora przyjmująca reklamację jest obowiązana niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie przesyłką pocztową, telefonicznie lub drogą elektroniczną, Operator jest obowiązany w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji do potwierdzenia jej przyjęcia z podaniem dnia złożenia reklamacji, nazwy, adresu oraz numeru telefonu, chyba, że udzielono odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
3. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi. Reklamację złożoną po upływie tego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym Operator powiadamia Abonenta.
4. Reklamacja powinna zawierać:
   a) imię, nazwisko, adres Abonenta;
   b) przydzielony Abonentowi numer telefonu w przypadku wniesienia reklamacji dotyczącej uruchomionej usługi telefonicznej;
   c) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
   d) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
   e) numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez Operatora lub adres miejsca zakończenia Sieci;
   f) datę zawarcia Umowy Abonenckiej i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi - w przypadku reklamacji, dotyczącej terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi;
   g) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności - w przypadku, gdy reklamujący żąda ich wypłaty;
   h) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności;
   i) podpis Abonenta - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
5. W przypadku, gdy reklamacja złożona osobiście w Biurze Obsługi Klienta pisemnie lub ustnie do protokołu nie spełnia warunków określonych w ust. 4 upoważniona osoba reprezentująca Operatora przyjmująca reklamację jest obowiązana, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji do niezwłocznego poinformowania Abonenta o konieczności jej uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Reklamację nieuzupełnioną pozostawia się bez rozpoznania.
6. W przypadku, gdy reklamacja złożona w inny sposób niż wskazany w ust. 5 nie spełnia warunków określonych w ust. 4 Operator, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
7. Prawidłowo złożona reklamacja podlega rozpatrzeniu przez Operatora w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.

8. Operator w terminie 30 dni od złożenia reklamacji udziela odpowiedzi na reklamację. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
   a) nazwę Operatora;
   b) informację o dniu złożenia reklamacji;
   c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
   d) w przypadku przyznania odszkodowania - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty;
   e) w przypadku zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu;
   f) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku, gdy reklamującym jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w art. 109 - Prawo telekomunikacyjne;
   g) podpis upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
9. W przypadku nie uwzględnienia reklamacji w całości lub części, odpowiedź na nią powinna:
   a) dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
   b) zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą – w przypadku, gdy odpowiedź na reklamację udzielana jest w formie pisemnej.
10. Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej, z tym zastrzeżeniem, że Operator może potwierdzić przyjęcie reklamacji oraz udzielić na nią odpowiedzi za pośrednictwem poczty elektronicznej w przypadku, gdy:
    a) Abonent udzieli na to zgody – na adres wskazany w tym celu;
    b) Abonent złoży reklamację drogą elektroniczną – na adres wskazany w tym celu, a jeśli reklamujący nie wskaże adresu – na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana.
11. Po zakończeniu postępowania reklamacyjnego Abonent ma prawo skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym lub w przypadku, gdy reklamujący jest osobą fizyczną, która zawarła Umowę w celu niezwiązanym bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową na drogę wskazanego w art. 109 ustawy Prawo Telekomunikacyjne postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonego przez Prezesa UKE jako podmiot uprawniony w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich.
12. Złożenie przez Abonenta reklamacji, powoduje zawieszenie obowiązku uiszczenia zapłaty za reklamowany Okres rozliczeniowy do czasu rozpatrzenia reklamacji. W przypadku negatywnego rozpatrzenia reklamacji Abonent zobowiązany jest do uiszczenia zapłaty w terminie 14 dni od doręczenia mu pisma zawierającego decyzję w sprawie reklamacji.

§10 Inne postanowienia umowne

1. W dniu podpisania Umowy Abonenckiej, rachunek bankowy Operatora prowadzony jest przez: **ING Bank Śląski. Nr. rachunku:……..**
2. Płatności za świadczone Usługi Abonent może dokonywać bezpośrednio na podany numer rachunku bankowego.
3. Integralną częścią Umowy Abonenckiej:
   a) Cennik Usług;
   b) Protokół Instalacji;
   c) Regulamin Promocji;
   d) Regulamin Świadczenia Usług przez STK TV SAT 364.
4. W przypadku Umowy Abonenckiej zawartej na czas określony, miesiąc Aktywacji Usługi wliczony jest, jako pełny miesiąc do czasu na jaki umowa została zawarta.
5. Cennik Usług, Regulamin oraz Oferta Usług Operatora dostępne są na stronie internetowej www.widzew.net, a także w Biurze Obsługi Klienta. Informacje dotyczące zakresu działalności Operatora są dostępne na stronie internetowej Operatora www.widzew.net.
6. Operator uprawniony jest do naliczenia i żądania zapłaty ulg/kar umownych, powstałych z winy Abonenta za naruszenia postanowień Umowy Abonenckiej, Regulaminu i Regulaminu Promocji. Sposób ich naliczenia reguluje Umowa Abonencka, Regulamin lub/i Regulamin Promocji, zaś wysokość Cennik Usługi.
7. W przypadku stwierdzenia naruszeń lub ingerencji w działanie Usług w Sieci Operatora, Operator zastrzega sobie możliwość ograniczenia lub wstrzymania całkowicie świadczenie usługi do czasu

zawiadomienia właściwych służb oraz w trybie przewidzianym prawem, w tym przekazania danych osoby, która dopuściła się takich naruszeń. O ograniczeniu lub wstrzymaniu świadczenia Usługi oraz jego przyczynach Operator niezwłocznie zawiadomi Abonenta.

8. Na rzeczywista szybkość transmisji danych w ramach wybranego Pakietu ma również wpływ rodzaj technologii wspieranej przez telekomunikacyjne urządzenia końcowe, z których korzysta Abonent.

§11 Postanowienia końcowe

1. Abonent oświadcza, iż zapoznał się oraz akceptuje Regulamin Operatora.
2. Abonent oświadcza, iż znane są mu warunki dotyczące Instalacji Usług w lokalu, w którym będzie wykonany montaż.
3. Zarówno Operator, jak i Abonent oświadcza, że znane są mu są postanowienia zawarte w Umowie Abonenckiej i dokumentach będących jej integralną częścią, oraz że strony zobowiązują się do ich przestrzegania.
4. Administratorem danych osobowych w rozumieniu Ustawy jest Stowarzyszenie Telewizji Kablowej TV SAT 364 z siedziba w Łodzi przy ul. Sacharowa 16 wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Łodzi-Śródmieście w Łodzi XX Wydział KRS pod nr 0000049484. Administrator powołał Inspektora Ochrony Danych, z którym kontakt możliwy jest pod adresem e-mail: ido@widzew.net.
5. Dane osobowe przetwarzane są dla potrzeb wykonania Umowy, to jest ukształtowania jej treści, zmian lub rozwiązania, oraz realizacji, w tym wykonania obowiązku transmisji danych, rozliczenia świadczonych Usług i windykacji należności. Operator przetwarzać będzie dane transmisyjne, takie jak: dane routingowe, czas trwania połączeń, czas rozpoczęcia i zakończenia połączenia, objętość komunikatu, format (protokół przekazu komunikatu), dane o położeniu urządzeń końcowych wywołującego i wywoływanego, sieć, w której następuje rozpoczęcie i zakończenie połączenia – dla celów przekazywania komunikatów sieciach telekomunikacyjnych, naliczania opłat za usługi telekomunikacyjne i ich windykacji oraz rozpatrywania reklamacji.
6. Dane osobowe i transmisyjne będą przetwarzane w okresie wykonywania umowy, a po jej zakończeniu w okresie dochodzenia roszczeń lub wykonywania obowiązków spoczywających na Operatorze z mocy prawa (w tym obowiązku retencji danych i obowiązku przechowywania dokumentów księgowych) lub na podstawie zgody Abonenta, do celów określonych w oświadczeniu o udzieleniu zgody.
7. Operator gromadzi i przetwarza dane o adresie miejsca zakończenia Sieci, oraz dane o lokalizacji wskazujące na geograficzne położenie urządzenia końcowego Abonenta, inne niż dane niezbędne do przekazywania komunikatów w sieci lub naliczania opłat za usługę w przypadku, gdy wymagają tego obowiązujące przepisy prawa lub za zgodą Abonenta.

   Podstawą prawną przetwarzania danych jest art. 6 ust. 1 lit b RODO, zaś innych danych osobowych przekazanych przez abonenta - art. 6 ust. 1 lit a) RODO
8. (to jest zbierania, utrwalania, przechowywania, opracowywania, zmieniania i udostępniania):
   a) imienia, nazwiska;
   b) imion rodziców;
   c) miejsca i daty urodzenia;
   d) adresu miejsca zameldowania na pobyt stały, adresu korespondencyjnego jeśli jest inny niż adres zameldowania na pobyt stały;
   e) numeru ewidencyjnego PESEL;
   f) nazwy, serii i numeru dowodu tożsamości, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej – numer paszportu lub karty pobytu;
   g) danych zawartych w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Operatora wynikającego z Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych.
   Inne dane osobowe, a także dla innych niż wykonanie Umowy celów, przetwarzane są za zgodą Abonenta;
   Dane osobowe przekazywane są przez Abonenta dobrowolnie, jednak brak przekazania danych osobowych wymienionych w § 11 pkt. 8 powyżej może skutkować brakiem możliwości świadczenia usług telekomunikacyjnych.
9. Abonent ma prawo w każdym czasie żądać dostępu do swoich danych osobowych i ich sprostowania jeśli są nieprawidłowe.

10. Abonent ma prawo żądania od Operatora niezwłocznego usunięcia jego danych osobowych, jeśli;
    a) nie są już niezbędne do wykonywania Umowy;
    b) Abonent cofnął zgodę na przetwarzanie danych, a nie ma innej podstawy prawnej przetwarzania, w szczególności nie są one niezbędne do wykonania Umowy;
    c) Abonent wniósł sprzeciw wobec przetwarzania i nie występują nadrzędne prawnie uzasadnione podstawy przetwarzania;
    d) przetwarzanie danych osobowych Abonenta było niezgodne z prawem.
11. Abonent ma prawo w dowolnym momencie wnieść sprzeciw – z przyczyn związanych z jego szczególna sytuacją - wobec przetwarzania dotyczących go danych osobowych, gdy są one przetwarzane w prawnie uzasadnionym interesie Operatora. Operatorowi nie wolno już przetwarzać tych danych osobowych, chyba że wykaże on istnienie ważnych prawnie uzasadnionych podstaw do przetwarzania, nadrzędnych wobec interesów, praw i wolności Użytkownika, lub podstaw do ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń.
12. Abonent może żądać ograniczenia przetwarzania jego danych osobowych gdy:
    a) Abonent kwestionuje prawidłowość danych osobowych – na okres pozwalający Operatorowi sprawdzić prawidłowość tych danych;
    b) przetwarzanie jest niezgodne z prawem a Abonent sprzeciwia się usunięciu danych osobowych, żądając w zamian ograniczenia ich wykorzystywania;
    c) Operator nie potrzebuje już danych osobowych do celów przetwarzania, ale są one potrzebne Abonentowi do ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń;
    d) Abonent wniósł sprzeciw wobec przetwarzania – do czasu stwierdzenia, czy prawnie uzasadnione podstawy po stronie Operatora są nadrzędne wobec podstaw sprzeciwu Użytkownika.
13. Abonent ma prawo otrzymać w ustrukturalizowanym, powszechnie używanym formacie dane osobowe jego dotyczące, które przekazał Operatorowi i ma prawo przesłać te dane innemu administratorowi bez przeszkód ze strony Operatora. Abonent ma także prawo żądać, by Operator przesłał te dane bezpośrednio innemu administratorowi, o ile jest to technicznie możliwe.
14. Dane Abonenta mogą być przekazywane podmiotom współpracującym z Operatorem przy świadczeniu Usług telekomunikacyjnych, a także świadczącym na zlecenie Operatora usługi serwisowe, prowadzącym obsługę informatyczną i świadczącym usługi windykacyjne. Jeśli Abonent wyraził zgodę na umieszczenie jego danych w spisie Abonentów Operator jest uprawniony do przekazania jego danych innym przedsiębiorcom, w celu publikacji spisu lub świadczenia usługi informacji o numerach telefonicznych.
15. Abonent ma prawo do wniesienia skargi do Prezesa Ochrony Danych Osobowych jeśli uważa, że przetwarzanie jego danych osobowych narusza obowiązujące przepisy prawa.

Przetwarzanie danych osobowych	**Za pomocą poczty elektronicznej na podany adres mailowy ……..**		Za pomocą telekomunikacyjnych urządzeń końcowych i automatycznych systemów wywołujących (telefonu)	
	Wyrażam zgodę	**Nie wyrażam zgody**	**Wyrażam zgodę**	**Nie wyrażam zgody**
Do celów **wykonywania Umowy.**	✓		✓	
Do celów **marketingu** o Usługach Operatora.	✓		✓	
Do celów **informacji handlowej** o Usługach Operatora.		✓	✓	
Do przesyłania **informacji o wystawionych fakturach**. Operator zapewnia dostęp do e-faktur poprzez Panel Abonenta na stronie https://panel.widzew.net		✓	✓	
W celu **proponowania zmian Umowy Abonenckiej, Regulaminu oraz Cennika**.		✓	✓	
W celu **potwierdzenia przyjęcia oraz odpowiedzi na składane pisma, w tym reklamacje**.			✓	

Podpis Operatora

_____

Podpis Abonenta

_____