

REGULAMIN

Rozdział I  
postanowienia ogólne

§ 1

1. Regulamin niniejszy określa zakres i warunki wykonywania usług telewizji kablowej przez Ostrowski sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie.  
Użyte w regulaminie terminy oznaczają:  
**operator** - Ostrowski sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Syta 93, 02-987 Warszawa.

<b>gniazdo abonenckie</b>	-	urządzenie w lokalu (mieszkanie) abonenta stanowiące trwałe zakończenie sieci,
<b>sieć</b>	-	eksploatowana przez operatora system transmisyjny, który umożliwia odbiór, rozprowadzanie i dostarczanie abonentom sygnałów programów radiowych i telewizyjnych, Internetu oraz innych usług telekomunikacyjnych,
<b>aktywacja</b>	-	uzyskanie dostępu do sieci,
<b>dezaktywacja</b>	-	utrata dostępu do sieci wskutek wygaśnięcia umowy, rozwiązania umowy z powodu braku płatności ze strony abonenta oraz zawieszenia usługi
<b>reaktywacja</b>	-	przywrócenie dostępu do sieci po dezaktywacji,
<b>cennik</b>	-	ustalone przez operatora opłaty za aktywację (reaktywację), opłaty abonamentowe, opłaty za obsługę serwisową i inne usługi świadczone przez operatora oraz upusty,
<b>opłata aktywacyjna</b>	-	jednorazowa opłata za uzyskanie dostępu do sieci, również przy reaktywacji,
<b>abonament</b>	-	stała opłata miesięczna określona w cenniku, na którą składają się koszty: a) dostarczania sygnałów programów radiowych i telewizyjnych, usługi dostępu do Internetu oraz innych usług telekomunikacyjnych b) obsługi serwisowej wymienionej w § 2 pkt 2, c) obsługi administracyjnej i biurowej sieci,
<b>nadawca</b>	-	podmiot, który tworzy lub zestawia programy radiowe lub telewizyjne i rozpowszechnia je lub przekazuje innym podmiotom w celu rozpowszechnienia,
<b>umowa</b>	-	umowa pomiędzy operatorem i abonentem,
<b>regulamin</b>	-	niniejszy regulamin

Rozdział II  
zakres usług, warunki wykonywania

§ 2.

Operator wykonuje następujące rodzaje usług:

- usługi telekomunikacyjne obejmujące dostarczanie abonentom sygnałów programów radiowych i telewizyjnych, w tym programów kodowanych, usługę dostępu do Internetu oraz innych usług telekomunikacyjnych,
- obsługę serwisową, pomieszczoną w abonamencie, obejmującą:
  - utrzymanie sieci w stanie sprawności technicznej w celu zapewnienia stałego dostępu do Internetu, innych usług telekomunikacyjnych oraz programów radiowych i telewizyjnych, i dobrej jakości odbioru, z wyłączeniem przypadków, gdy utrata dostępu lub pogorszenie jakości odbioru zostały spowodowane działaniami lub zaniechaniami abonenta (ów),
  - zmianę pakietów dostarczanych programów, usługi dostępu do Internetu oraz innych usług telekomunikacyjnych,
  - czasowo, na wniosek abonenta, zawieszenie dostarczania sygnałów radiowych i telewizyjnych,
  - pierwsze, przy aktywacji gniazda abonenckiego, strojenie telewizora i/ albo magnetowidu i/ albo komputera i/ albo rutera,
- obsługę serwisową płatną, obejmującą:
  - usuwanie braku dostępu do Internetu, innych usług telekomunikacyjnych oraz programów radiowych i telewizyjnych, i dobrej jakości odbioru nie objęte obsługą serwisową, o której mowa w pkt 2,
  - strojenie telewizorów, magnetowidów, komputerów, routerów, nie będące strojeniem, o którym mowa w pkt 2,
- usługi wymienione w cenniku, nie będące obsługą serwisową.

§ 3.

Operator wykonuje usługi obejmujące dostarczanie sygnałów programów radiowych i telewizyjnych, usługę dostępu do Internetu oraz innych usług telekomunikacyjnych a także obsługę serwisową, jeżeli miejsce zamieszkania (siedziba) abonenta znajduje się w obszarze dostarczania w/v usług przez operatora. Aktualna informacja dotycząca zasięgu terytorialnego na którym Operator świadczy usługi dostępna jest na stronie www.ostrowski.pl.

§ 4.

Sygnały programów radiowych i telewizyjnych mogą być dostarczane w postaci niekodowanej i kodowanej.

§ 5.

Pakiet programowy sygnałów programów radiowych i telewizyjnych, pakiet usługi dostępu do Internetu oraz pakiet innych usług telekomunikacyjnych określa umowa z abonentem.

§ 6.

Przewody, wzmacniacze, rozgałęźniki, gniazda abonenckie, oraz inne urządzenia i materiały stosowane przez operatora, są zakładane i używane, jeżeli wyroby te, zgodnie z obowiązującym porządkiem prawnym, mogą być wprowadzone do obrotu.

§ 7.

Operator aktywuje gniazdo abonenckie po uprzednim zawarciu umowy z abonentem.

Rozdział III  
umowy, standardowe warunki, czasowa dezaktywacja

§ 8.

- Umowy, a także zmiany umów, pod rygorem nieważności, wymagają zachowania formy pisemnej.
- Nie uznaje się za zachowanie formy pisemnej wymiany pisemnej korespondencji pomiędzy stronami, nawet, jeżeli z korespondencji wynika, jaką zmianę umowy strony zamierzają uzgodnić.
- Umowy są zawierane na czas nieokreślony albo na czas określony.

§ 9.

- Potencjalny abonent jest zobowiązany do wykazania tytułu prawnego do lokalu (mieszkania), w którym operator dokona aktywacji.
- W przypadku, gdy potencjalny abonent posiada lokal (mieszkanie) na podstawie tytułu prawnego innego niż prawo własności, prawo użytkowania wieczystego lub spółdzielcze prawo do lokalu zarwac umowę wymaga przedstawienia przez niego zgody odpowiednio właściciela, użytkownika wieczystego nieruchomości lub członka spółdzielni mieszkaniowej, któremu służy prawo do lokalu (mieszkania).

§ 10.

Ustala się standardowe warunki umowy, o następującej treści:

„Dnia ..... w Zielonej Górze pomiędzy:  
Ostrowski sp. z o.o. z siedzibą i adresem w Warszawie, 02-987 Warszawa ul. Syta 93, wpisaną do rejestru prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Warszawie XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000185059, NIP 929-011-75-18, Biuro Handlowe: 65-040 Zielona Góra ul. Mieszka 1 nr 2-4, reprezentowaną przez:  
..... – pełnomocnika prezesa zarządu

zwaną dalej „Operatorem”,

i Panem/Panią .....

zamieszkałym(a) ul. .... nr

telefonu ..... e-mail ..... PESEL / NIP ....., zwanym(a)

dalej w umowie „Abonentem”,

zawartą:

Umowę nr ...../2009  
o korzystanie z usług telekomunikacyjnych

§ 1.

1. Operator, w ramach prowadzonej przez Operatora działalności gospodarczej, zobowiązuje się do:

- aktywowania, w terminie do dnia .....:
  - gniazda abonenckiego,
  - urządzenia dostępowego\* w lokalu Abonenta położonym w ..... ul. .... w wysokości ..... zł łącznie z VAT, płatną w jednej racie, najpóźniej w dniu poprzedzającym aktywację,
- dostarczania, od dnia aktywacji, do wyłącznego użytku Abonenta i zamieszkałych z nim osób, za pośrednictwem sieci telekomunikacyjnej eksploatowanej przez Operatora (zwaną dalej „siecią”), sygnałów programów radiowych i telewizyjnych oraz sygnałów programów radiowych (zwanych dalej „sygnałami”) zawartych w pakiecie .....,
- zapewnienia, od dnia aktywacji, Abonentowi i zamieszkałym z nim osobom, stałego, nielimitowanego czasowo, szerokopasmowego dostępu do Internetu w pakiecie .....,
- oraz wykonywania obsługi serwisowej wymienionej w regulaminie usług telekomunikacyjnych obowiązującym u Operatora (zwanym dalej „regulaminem”).

w zamin za miesięczną (okres rozliczeniowy) opłatę abonencką, według cennika stosowanego przez Operatora,

w wysokości:

- za dostarczanie sygnałów ..... zł łącznie z VAT,
- za zapewnienie dostępu do Internetu ..... zł łącznie z VAT,\*

zwaną dalej w umowie „abonamentem”.

- W celu wykonywania przedmiotu umowy Operator zainstalluje w lokalu wymienionym w ust. 1 urządzenia dostępowe wymienione w protokole stanowiącym część niniejszej umowy i odda te urządzenia Abonentowi do używania na czas, w którym strony będą związane niniejszą umową\*.

§ 2.

Abonent oświadcza, że jest właścicielem, użytkownikiem wieczystym, służy mu spółdzielcze prawo do lokalu wymienionego w § 1 ust. 1 lit. a) /legitymuje się zgodą właściciela, użytkownika wieczystego, członka spółdzielni mieszkaniowej, któremu służy prawo do lokalu wymienionego w § 1 ust. 1 lit. a), na korzystanie z usług Operatora (wyrażona na piśmie zgoda jest załącznikiem do umowy)\*.

§ 3.

1. Operator zapewnia, że parametry sygnałów będą odpowiadały normom ustalonym dla telewizji kablowych, przy czym zapewnienie to dotyczy punktów odbioru zainstalowanych przez Operator i odbiorników telewizyjnych przystosowanych do telewizji kablowej.

2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za pogorszenie jakości korzystania z usług będące następstwem:

- dokonania przez Abonenta samowolnie przeróbek w instalacji sieci,
- stosowania przez Abonenta zwrotnic, sumatorów, niewłaściwych kabli przyłączeniowych oraz innych urządzeń powodujących pogorszenie jakości sygnałów,
- dokonania przez Abonenta rekonfiguracji urządzeń dostępowych,
- dokonania przez Abonenta samodzielnymi napraw urządzeń należących do Operatora lub niewłaściwej ich eksploatacji,
- nieprawności urządzeń należących do Abonenta.

3. Zakres obsługi serwisowej, o której mowa w § 1 ust. 1 lit. d), obejmuje:

- utrzymanie sieci w stanie sprawności technicznej;
  - w celu zapewnienia stałego dostępu do programów radiowych i radiowych i dobrej jakości odbioru,
  - w celu nielimitowanego czasowo, szerokopasmowego dostępu do Internetu,
- z wyłączeniem przypadków, gdy utrata dostępu do programów, pogorszenie jakości odbioru lub brak możliwości korzystania z nielimitowanego czasowo, szerokopasmowego dostępu do Internetu zostały spowodowane działaniami lub zaniechaniami Abonenta.
- reaktywację po czasowym zawieszeniu wykonywania umowy,
  - pierwsze, przy aktywacji gniazda abonenckiego, strojenie telewizora i/ albo magnetowidu i/ albo dekodera,
  - pierwszą, przy aktywacji urządzenia dostępowego, konfigurację modemu i/ albo rutera i/ albo komputera\*,
  - udzielanie konsultacji telefonicznych dotyczących przedmiotu umowy zawartej z Abonentem.

§ 4.

1. Abonent zobowiązany jest do uiszczenia abonamentu w terminie do 15-go dnia każdego miesiąca kalendarzowego, gotówką w biurze handlowym w Zielonej Górze przy ul. Mieszka 1 2-4, przekazem pocztowym lub z zachowaniem drogi bankowej, na rachunek Operatora o numerze: 81 1750 1149 0000 0536 9851 prowadzony w Raiffeisen Bank Polska lub na inny rachunek, o którym Abonent zostanie zawiadomiony i z ustawowymi odsetkami w przypadku zwłoki w płatności.

2. Jeżeli abonament nie jest uiszczany gotówką, koszty związane z uiszczaniem abonamentu ponosi Abonent.

3. Abonent nie jest zobowiązany do uiszczenia abonamentu za miesiąc, w którym Operator dokonał aktywacji, jeżeli aktywacja była dokonana po 15 -tym dniu miesiąca.

4. Operator zastrzega sobie prawo podwyższenia abonamentu, a Abonent zastrzeżenie to przyjmuje. Abonent będzie informowany o zmianie wysokości abonamentu z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego.

5. Strony ustalają, że podwyższenie abonamentu nie będzie uznawane za zmianę niniejszej umowy.

§ 5.

1. Abonent może rozwiązać umowę w każdym czasie z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego.

2. Abonent może także rozwiązać umowę ze skutkiem na koniec najbliższego okresu rozliczeniowego, jeżeli:

- został poinformowany o zamierzonej zmianie regulaminu lub umowy i zmian tych nie akceptuje, lub
  - został poinformowany o zmianie cennika polegającej na podwyżce cen, z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego przed wprowadzeniem zmiany w życie, i nie akceptuje zmiany cennika.
3. Operator doręcza Abonentowi na piśmie treść każdej proponowanej zmiany warunków umowy. W przypadku zmiany regulaminu, o którym mowa w §14 ust.2, bądź cennika usług, Operator doręcza Abonentowi na piśmie treść proponowanej zmiany oraz podaje ją do publicznej wiadomości. Czynniki który Operator dokonuje z wyprzedzeniem, co najmniej jednego okresu rozliczeniowego przed wprowadzeniem tych zmian w życie.

4. Wrzuc z informacją, o której mowa w ust.3, Operator informuje Abonenta, iż skorzystanie z prawa wypowiedzenia nie rodzi prawa Operatora do zgądania od Abonenta odszkodowania a także zwrotu ulgi przyznanej Abonentowi przy zawarciu umowy o przyłączenie do sieci. Operator jednak zachowuje to prawo, jeżeli zmiana regulaminu, umowy lub cennika wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, w tym z konieczności usunięcia niedozwolonych postanowień umownych.

§ 6.

1. Operator może rozwiązać umowę z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego, w przypadku likwidacji przedsiębiorstwa Operatora, podjęcia decyzji o zaprzestaniu działalności w zakresie, którego dotyczy niniejsza umowa lub przewidywanej utraty posiadania sieci (np. zbycie lub wydzierżawienie sieci), a także, jeżeli świadczenie Operatora jest trwale wadliwe z punktu widzenia zasad wiedzy technicznej, a wady tej przy dołożeniu należytych starań nie można usunąć.

2. Operator może także rozwiązać umowę z winy Abonenta, ze skutkiem na koniec najbliższego okresu rozliczeniowego, jeżeli Abonent:

- jest w zwłocie z uiszczeniem abonamentu za co najmniej jeden okres rozliczeniowy, lub
- za co najmniej jeden okres rozliczeniowy uiszcł abonament w niepełnej wysokości, lub
- przełożył na osobę trzecią, w całości lub w części, prawa uzyskane na podstawie umowy, lub
- dokonyje samowolnie przeróbek sieci, lub
- dewastuje lub uszkadza urządzenia należące do Operatora, lub
- trykrotnie uniemożliwił kontrolę, o której mowa w § 9 ust. 1, lub
- stworzy możliwość dostępu do korzystania z usług osobom trzecim poza lokalem wymienionym w § 1 ust. 1 lit. a), lub
- wprowadził Operatora w błąd przy zawieraniu umowy.

§ 7.

1. Abonent może się domagać od Operatora zapłaty kar umownych:

- w przypadku zwłoki w aktywacji – w wysokości 0,3 % abonamentu za każdy dzień zwłoki,
- w przypadku, gdy z przyczyn leżących po stronie Operatora, przewa w korzystaniu z usług:
  - trwała nieprzerwanie przez 24 godziny w tygodniu kalendarzowym - w wysokości 1/8 abonamentu,
  - trwała nieprzerwanie przez 48 godzin w miesiącu kalendarzowym - w wysokości 1/4 abonamentu.

2. Suma kar umownych należących Abonentowi ze wszystkich tytułów nie może przekroczyć kwoty abonamentu za jeden okres rozliczeniowy.

3. Operator może się domagać od Abonenta zapłaty kary umownej w wysokości abonamentu za jeden okres rozliczeniowy w przypadku rozwiązania z Abonentem umowy na podstawie postanowień § 6 ust. 2.

§ 8.

1. Abonent oświadcza, że wyraża zgodę na to, aby Operator przetwarzał jego dane osobowe w następujący sposób:

- dane osobowe mogą być przetwarzane tylko w związku z działalnością Operatora polegającą na wykonywaniu przedmiotu umowy,
- dane osobowe mogą być przetwarzane tylko w czasie w jakim Operator i Abonent będą związani niniejszą umową, a po rozwiązaniu umowy tylko w czasie w jakim nie ulegną przedawnieniu roszczenia Operatora do Abonenta wynikające z umowy,
- dane osobowe mogą być przetwarzane tylko w celu wystawienia dowodu rozliczeniowego lub prowadzeniem sprawozdawczości finansowej w związku z niniejszą umową.

§ 9.

1. Abonent zobowiązuje się do udostępniania służbom technicznym Operatora urządzeń zainstalowanych u Abonenta, w każdym dniu tygodnia, w godzinach od 9:00 do 21:00 w celu:

- usuwania usterek,
- przeprowadzenia kontroli poprawnego wykonywania umowy.

2. W przypadku, kiedy pogorszenie jakości korzystania z usług powstanie z przyczyn leżących po stronie Abonenta (zawinione działania lub zaniechania Abonenta), Abonent jest zobowiązany do poniesienia kosztów usunięcia przyczyn pogorszenia jakości korzystania z usług.

§ 10.

Zasady składania i rozpatrywania reklamacji określa regulamin.

§ 11.

Strony zawierają umowę na czas nieokreślony.

§ 12.

Umowa wchodzi w życie z chwilą ziszczenia się warunku na postaci terminowego i w całości uiszczenia przez Abonenta opłaty aktywacyjnej.

§ 13.

Eventualne spory wynikłe z niniejszej umowy pomiędzy Operatorem i Abonentem mogą być rozstrzygnięte:

- spory cywilnoprawne - w postępowaniu medyjnym przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej wzywczanym na wniosek Abonenta,
  - spory o prawa majątkowe, w tym o zapewnienie przyłączenia do sieci przez stały, polubowny sąd konsumencki działający przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej,
- a jeżeli mediacja nie zostanie polubownie zakończona lub jedna ze stron nie wyrazi zgody na rozstrzygnięcie sporu w drodze mediacji lub przed sądem polubownym, spór rozstrzygnie właściwy sąd w Zielonej Górze.

§ 14.

1. W części nieuregulowanej umową znajdują zastosowanie postanowienia regulaminu i przepisy kodeksu cywilnego oraz prawa telekomunikacyjnego i przepisów wykonawczych do tej ustawy.

2. Strony niniejszym postanawiają, że wyrażają zgodę na zawarcie w regulaminie, o którym mowa w ust.1, następujących danych:  
a) zakres świadczonych publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, ze wskazaniem elementów składających się na opłatę abonamentową,  
b) dane dotyczące jakości usług.

- c) zakres obsługi serwisowej,  
d) sposób i termin rozwiązania umowy,  
e) zakres odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy, wysokość odszkodowania oraz zasady i terminy jego wypłaty,  
f) zasady, tryb i terminy składania oraz rozpatrywania reklamacji,  
g) sposób uzyskiwania informacji o aktualnym cenniku usług oraz kosztach usług serwisowych.  
3. Regulamin, o którym mowa w ust. 1 i 2 jest podawany do publicznej wiadomości poprzez umieszczenie na stronie internetowej Operatora: [www.ostrowski.pl](http://www.ostrowski.pl). Operator dostarcza również Abonentowi tekst regulaminu na każde żądanie Abonenta.  
4. Umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej strony umowy.  
5. Abonent oświadcza, że:  
a) w dniu zawarcia umowy otrzymał od Operatora egzemplarz regulaminu i egzemplarz cennika,  
b) został poinformowany, że aktualny cennik będzie dostępny w zakładce Operatora oraz, że w przypadku rozwiązania umowy z powodu braku akceptacji zmian regulaminu lub podwyższenia cen nie przysługują roszczenia odszkodowawcze,  
c) został poinformowany, że Operator nadal ma numer ewidencyjny .....

**Abonent:**

**Operator:**

\* niepotrzebne skreślić."

§ 11.  
Wykonywanie umowy może być zawieszona (czasowa dezaktywacja):  
a) na wniosek abonenta, przy czym początek zawieszenia wykonywania umowy może przypadać tylko na dzień następujący po zakończeniu okresu płatności,  
b) przez operatora.

§ 12.  
1. Czasowa dezaktywacja na wniosek abonenta wymaga:  
a) złożenia u operatora wniosku o zawieszenie wykonywania umowy, co najmniej na 14 dni przed planowanym początkiem zawieszenia wykonywania umowy,  
b) wyrażenia zgody na dezaktywację przez operatora,  
c) wniesienia opłaty za zawieszenie wykonywania umowy.  
2. Czasowej dezaktywacji na wniosek abonenta dokonuje się tylko na pełne okresy płatności.

Jeżeli abonent:  
a) zalega z uiszczeniem abonamentu co najmniej za jeden okres płatności, lub  
b) co najmniej za dwa okresy płatności uiszczył abonament w niepełnej wysokości, lub  
c) korzysta z urządzeń nie spełniających wymogów, o których mowa w § 6,  
d) stworzył możliwość dostępu do sygnałów radiowych lub telewizyjnych osobom trzecim poza lokalem wymienionym w umowie,  
operator może dokonać czasowej dezaktywacji gniazda abonenckiego, bez wzywania abonenta do uszczenia lub zaprzestania naruszeń wymienionych lub zaprzestania naruszeń wymienionych lub (lit. c) lub d).

§ 14.  
1. Operator dokonuje reaktywacji gniazda abonenckiego:  
a) w przypadku, gdy czasowa dezaktywacja nastąpiła na wniosek abonenta - z upływem okresu dezaktywacji, albo wcześniej na wniosek abonenta w terminie z abonentem uzgodnionym i jeżeli operator wyrazi zgodę na wcześniejszą reaktywację,  
b) w przypadku, gdy czasowa dezaktywacja nastąpiła z przyczyn wymienionych w § 13 - w ciągu 7 dni po uiszczeniu przez abonenta zaległych należności wraz z odsetkami lub 7 dni od daty usunięcia przez operatora przyczyny dezaktywacji, o której mowa w § 14 lit. c) lub d) i pokrycia kosztów tego usunięcia, przy czym nie wcześniej niż w dniu będącym początkiem lub połową okresu płatności.

§ 15.  
W przypadku rozwiązania umowy o dostarczanie usług, bez względu na sposób i przyczynę ustania umowy, abonentowi nie przysługują zwrot uiszczonej opłaty aktywacyjnej lub abonamentu.

§ 16.  
W przypadku, gdy umowa została zawarta na czas oznaczony i przy zawarciu umowy udzielono abonentowi rabatu, a następnie umowa została rozwiązana przed upływem czasu, na jaki została zawarta:  
a) przez operatora z przyczyn zawinionych przez abonenta albo,  
b) przez abonenta, chyba że abonent rozwiązuje umowę w związku z wprowadzeniem zmiany umowy, regulaminu lub cennika, a zmiany te nie były wymuszone zmianą przepisów prawa, w tym koniecznością usunięcia niedozwolonych postanowień umownych,  
abonent jest zobowiązany do zwrócenia operatorowi udzielonego rabatu, pomniejszonego o proporcjonalną jego wartość za okres od dnia zawarcia umowy do dnia jej rozwiązania.

§ 17.  
1. Z dniem rozwiązania umowy operator dokonuje dezaktywacji gniazda abonenckiego.  
2. Oświadczenie operatora o rozwiązaniu umowy jest jednoznaczne z wzywaniem abonenta do natychmiastowego uregulowania wszelkich należności wobec operatora wraz z odsetkami za zwłokę oraz zdania wszelkiego sprzętu będącego własnością operatora.

§ 18.  
Jeżeli umowa została rozwiązana z winy abonenta, reaktywacja gniazda abonenckiego może nastąpić tylko po całkowitym uregulowaniu należności wobec operatora (wraz z odsetkami), lub usunięciu przez byłego abonenta wszelkich skutków naruszenia umowy.

§ 19.  
W przypadku, gdy abonent zmienia miejsce zamieszkania na inne, w którym świadczone są usługi przez operatora, operator nie odmówi rozwiązania umowy z abonentem na zasadzie porozumienia stron i zawarcia nowej umowy, jeżeli:  
a) abonent złoży wniosek o rozwiązanie umowy i zawarcie nowej umowy,  
b) abonent nie jest w zwłoce w uiszczeniu jakichkolwiek należności wobec operatora.

#### Rozdział IV zasady zapłaty kar umownych

§ 20.  
Postanowienia dotyczące wysokości kar umownych i zdarzeń powodujących obowiązek zapłaty kar umownych są zawierane w umowie.

§ 21.  
1. Kary umowne są wymagalne tylko na wezwanie strony, której przysługują.  
2. Kara umowna winna być uiszczona w terminie wskazanym w wezwaniu, nie krótszym jednak niż 7 dni od daty otrzymania wezwania do zapłaty.

§ 22.  
Abonent nabywa roszczenie o zapłatę kar umownych za świadczone przez Operatora usługi tylko wówczas, gdy uprzednio powiadomił operatora o braku sygnałów.

§ 23.  
1. Kara umowna należna abonentowi od operatora, może być uiszczona w ten sposób, że, za zgodą operatora, zostanie potrącona z wzajemną należnością operatora wobec abonenta.  
2. W przypadku wyrażenia zgody, o której mowa w ust. 1, operator ustala z abonentem należność operatora, z którą będzie dokonane potrącenie.

#### Rozdział V opłaty

§ 24.  
Abonent jest zobowiązany do terminowego i w całości uiszczania opłat określonych w umowie oraz opłat za inne usługi operatora zamówione przez abonenta.

§ 25.  
W razie zwłoki w zaplacie należności operatora, opłatę należy uiszczyć z odsetkami w wysokości obowiązujących odsetek ustawowych.

§ 26.  
Abonament jest uiszczany co miesiąc (okres rozliczeniowy), bez wezwania, w terminie ustalonym w umowie.

§ 27.  
Opłaty należne operatorowi można uiszczać:  
a) gotówką w kasie przedsiębiorstwa operatora, jeżeli abonent nie jest przedsiębiorcą zobowiązanym zgodnie z obowiązującym porządkiem prawnym do dokonywania rozliczeń z zachowaniem drogi bankowej, lub  
b) przekazem pocztowym, lub  
c) z zachowaniem drogi bankowej.  
§ 28.  
Jeżeli należność operatora nie jest uiszczana gotówką, koszty związane z uiszczeniem należności ponosi abonent.

§ 29.  
1. Jeżeli w umowie lub cenniku, cena za usługę operatora jest wymieniona bez dodatku wskazującego, że pomieszczone w niej podatek VAT, uznaje się, iż cena taka jest ceną brutto, która zawiera podatek VAT.  
2. Jeżeli wynagrodzenie za usługę operatora jest zwolnione od podatku VAT, a następnie, na skutek zmiany stanu prawnego lub interpretacji dokonanej przez uprawniony organ podatkowy, podlega opodatkowaniu tym podatkiem, operator może powiększyć wynagrodzenie o podatek VAT.

#### Rozdział VI reklamacje

§ 30.

- Jeżeli Operator:
  - nie wykona lub nienależyte wykona zobowiązania wobec Abonenta ukształtowane umową,
  - ze swej winy jest w zwłoce z przystąpieniem do świadczenia usług,
  - nieprawidłowo obliczy należności przypadające od Abonenta,  
Abonent może złożyć reklamację.
- Reklamacja może być złożona pisemnie, telefonicznie lub ustnie do protokołu sporządzonego przez Operatora, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną (o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości), z podaniem:
  - imienia i nazwiska albo nazwy oraz adresu zamieszkania albo siedziby Abonenta i nadanego mu numeru ewidencyjnego,
  - przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
  - okoliczności uzasadniających reklamację,
  - adresu położenia gniazda abonenckiego i/ lub urządzenia dostępowego,
  - daty zawarcia umowy i jej numeru,
  - datę, od której Operator winien przystąpić do świadczenia usług, w przypadku wymienionym w ust. lit. B),
  - wysokości odszkodowania lub innej należności – w przypadku gdy Abonent żąda ich wypłaty,
  - numeru konta bankowego lub adresu właściwego do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosku o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności - w przypadku, o którym mowa pod lit. g)
- Reklamacja należy opatrzyć podpisem abonenta - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
- W przypadku, gdy reklamacja złożona pisemnie, ustnie do protokołu lub telefonicznie nie spełnia warunków określonych w ust. 1 lit. a) do f) i lit. h) oraz w ust. 2, osoba przyjmująca reklamację w imieniu Operatora jest obowiązana do niezwłocznego poinformowania reklamującego o konieczności jej uzupełnienia.
- W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, Operator jest obowiązany w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji do potwierdzenia jej przyjęcia w formie pisemnej z podaniem imienia, nazwiska oraz numeru telefonu osoby, która będzie rozpatrywała reklamację.
- W przypadku, gdy reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 4 Operator, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa Abonenta do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
- 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 nienależyte wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia dokumentu rozliczeniowego zawierającego nieprawidłowe obliczenie należności Operatora. Reklamacja złożona po upływie terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym Operator niezwłocznie powiadamia Abonenta.
- Operator, w terminie 30 dni od dnia złożenia reklamacji, udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację.
- Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
  - nazwę jednostki Operatora rozpatrującej reklamację,
  - powołanie podstawy prawnej,
  - rozszyfrowanie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
  - w przypadku przyznania odszkodowania – określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty,
  - w przypadku zwrotu innej należności – określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu,
  - pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy Abonentem jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w art. 109 i 110 prawa telekomunikacyjnego,
  - podpis upoważnionego pracownika Operatora, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska, a w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
    - dotychczas zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne,
    - zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą.
- Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w terminie, o którym mowa w ust. 8, uznaje się, że reklamacja została uwzględniona.
- Jeżeli świadczenie Operatora jest trwale wadliwe z punktu widzenia zasad wiedzy technicznej, a wady tej przy dołożeniu należytych starań nie można usunąć, Operator, za zgodą Abonenta, może załatwić reklamację przez stosowne obniżenie abonamentu.

#### Rozdział VII postanowienia końcowe

§ 31.

- Terminologię przyjętą w regulaminie stosuje się również w umowach, jeżeli nie innego nie wynika z ich treści.
- Poza przypadkami, w których regulamin lub umowa wymaga wyraźnie zachowania formy pisemnej lub przewiduje odstępstwa od tej formy, wszelkie inne oświadczenia, zawiadomienia i zgody składane w związku z korzystaniem z usług operatora, pod rygorem bezskuteczności, wymagają zachowania formy pisemnej.
- Do czasu kiedy abonent nie powiadomi operatora o zmianie adresu, korespondencja do abonenta będzie kierowana na adres wskazany w umowie.
- Oświadczenia, zawiadomienia i zgody sporządzone na piśmie, wysłane za pośrednictwem poczty, uznaje się za skutecznie doręczone w piątym dniu o daty wysyłki.
- Osoba składająca oświadczenia w związku z umową obowiązująca jest wylegitymować się pracownikowi operatora dowodem tożsamości w postaci: dowodu osobistego, paszportu lub prawa jazdy albo innym dokumentem ze zdjęciem i adresem zamieszkania.
- W części nieuregulowanej regulaminem stosuje się przepisy ustawy prawo telekomunikacyjne i przepisy wykonawcze do tej ustawy.
- Zmiany regulaminu mogą być dokonywane w trybie, w jakim regulamin ustanowiono.

za Ostrowski sp. z o.o.

*[Podpis]*  
Za Ostrowski sp. z o.o.  
przez zarząd Ostrowski sp. z o.o.