

1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

W treści niniejszego Regulaminu użyte w nim określenia będą miały następujące znaczenia:

Abonent - osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, która zawarła z Dostawcą usług pisemną Umowę,

biuro obsługi klienta - lokal, w którym Dostawca usług wykonuje czynności związane z obsługą Abonentów mieszczący się pod adresem:

05-850 Ożarów Mazowiecki ul. Poznańska 127a I piętro,

cennik - wykaz usług wraz z zestawieniem rodzaju i wysokości opłat,

Dostawca usług - firma STANSAT, działająca i świadcząca usługi telekomunikacyjne, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Telekomunikacyjnych,

gniazdo abonenckie - zakończenie sieci w lokalu abonenta, umożliwiające korzystanie z usługi telekomunikacyjnej świadczonej przez Dostawcę usług,

instalacja przyłącza - wykonanie przyłącza w lokalu abonenta podlegające opłacie zgodnie z cennikiem,

lokal abonenta - pomieszczenia mieszkalne lub użytkowe będące w dyspozycji Abonenta na podstawie przysługującego mu tytułu prawnego,

oferta programowa - zestawienie programów dostępnych w ramach sieci telewizji kablowej,

opłata abonamentowa - miesięczna opłata uiszczana przez Abonenta należna Dostawcy usług której wysokość uzależniona jest od zakresu świadczonej usługi (pakietu programowego),

pakiet programowy - grupa retransmitowanych i/lub nadawanych przez Dostawcę usług programów w sieci telewizji kablowej wybrana przez Abonenta zgodnie z ofertą programową, obowiązującą na dzień podpisania Umowy,

program telewizyjny (program) - kierowany przez sieć, zgodnie z obowiązującymi przepisami i zawartymi umowami programów telewizyjnych lub radiowych nadawców krajowych i zagranicznych,

przyłącze - część sieci, umiejscowiona w lokalu abonenta, zakończona co najmniej jednym gniazdem abonenckim, będąca własnością Abonenta,

Regulamin - regulamin telewizji kablowej STANSAT będący integralną częścią Umowy,

sieć telewizji kablowej (sieć) - zespół urządzeń i linii telekomunikacyjnych, służących do retransmisji sygnałów telekomunikacyjnych,

Umowa abonencka (Umowa) - pisemne, zgodne oświadczenie woli Abonenta oraz Dostawcy usług, na mocy którego Dostawca usług zapewnia Abonentowi odpłatne świadczenie usługi,

usługa telekomunikacyjna (usługa) - dostarczanie sygnału programów radiowych i telewizyjnych

2. WARUNKI ZAWARCIA UMOWY

2.1. Przez zawarcie Umowy Dostawca usług zobowiązuje się świadczyć usługę telekomunikacyjną za pośrednictwem sieci zgodnie z Umową i Regulaminem, a Abonent zobowiązuje się do terminowego regulowania płatności oraz do przestrzegania postanowień Umowy i Regulaminu.

2.2. Dostawca usług zastrzega sobie prawo do odmowy zawarcia Umowy lub zmiany jej warunków z osobami:

- które przed podpisaniem Umowy nie spełniły warunków określonych Regulaminem,
- które przy zawieraniu Umowy posługują się dokumentami zniszczonymi lub które zdaniem Dostawcy usług budzą wątpliwości co do ich autentyczności lub kompletności,
- które zalegają z jakimikolwiek płatnościami w stosunku do Dostawcy usług lub z takimi opłatami zalega współmałżonek pozostający we wspólności ustawowej małżeńskiej, albo osoba faktycznie zamieszkująca w lokalu abonenta,
- z którymi Dostawca usług rozwiązał Umowę w związku z naruszeniem jej postanowień bądź nie przestrzeganiem postanowień Regulaminu,
- co do których dokonano negatywnej oceny wiarygodności płatniczej na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej.

2.3. Dostawca usług zastrzega sobie również prawo do odmowy zawarcia umowy w przypadku braku warunków technicznych do świadczenia usługi telekomunikacyjnej.

2.4. Umowę w imieniu Dostawcy usług zawiera osoba przez niego upoważniona.

2.5. Abonent zawiera Umowę osobiście lub przez pełnomocnika, przy czym pełnomocnictwo winno być udzielone pod rygorem nieważności na piśmie.

2.6. Przy zawieraniu Umowy z Abonentem będącym osobą fizyczną Abonent powinien uwiarygodnić swoją tożsamość w oparciu o dokument tożsamości (dowód osobisty, paszport, karta pobytu lub inny zaakceptowany przez pełnomocnika Dostawcy usług dokument).

2.7. W przypadku posiadania przez osobę zainteresowaną zawarciem Umowy abonenckiej tytułu prawnego do nieruchomości innego niż prawo własności, prawo użytkowania wieczystego, spółdzielcze lub lokatorskie prawo do lokalu, instalacja przyłącza wymaga przedstawienia przez niego pisemnej zgody odpowiednio właściciela, użytkownika wieczystego nieruchomości lub członka spółdzielni mieszkaniowej.

3. WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG

3.1. Dostawca usług zapewnia zgodnie z obowiązującymi w Polsce normami parametry sygnału telekomunikacyjnego dostarczanego do gniazda abonenckiego.

- 3.2. Abonent jest zobowiązany do używania sprzętu odbiorczego zgodnego z polskimi normami.
- 3.3. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za brak sygnału telekomunikacyjnego w sieci lub nienależytą jego jakość, wynikające z:
- przyczyn leżących poza siecią, m. in. z powodu awarii zasilania energetycznego, zaprzestania nadawania programów przez nadawców,
 - innych przyczyn niezależnych od Dostawcy usług, takich jak: siła wyższa, działalność osób trzecich, itp.,
 - nielegalnego lub niezgodnego z Umową/Regulaminem korzystania z sieci,
 - wadliwego działania sprzętu odbiorczego Abonenta.
- 3.4. Dostawca usług nie ponosi również odpowiedzialności za:
- uszkodzenie przyłącza z przyczyn leżących po stronie Abonenta, przy czym usunięcie takich uszkodzeń następuje na wniosek i koszt Abonenta,
 - treść, charakter i formę programów oraz techniczne zmiany systemów nadawania, w wyniku których doszłoby do braku odbioru sygnału telewizyjnego i radiowego lub zmiany jego zasięgu.
- 3.5. Wszelkie informacje dotyczące działania sieci telewizji kablowej będą przekazywane Abonentom przez kanał informacyjny, emitowany przez Dostawcę usług w sieci niezależnie od innych form powiadamiania przewidzianych Umową i niniejszym Regulaminem.
- 3.6. Dostawcy usług przysługuje prawo do modyfikacji pakietu programowego, na który została zawarta Umowa przez:
- a) wprowadzenie nadawania nowego programu,
 - b) zastępowanie programów w ramach pakietu programowego przez inne programy. Taka modyfikacja pakietu programowego może nastąpić z ważnych przyczyn. Za ważną przyczynę uważa się w szczególności:
- zaprzestanie nadawania programu przez nadawcę,
 - rozwiązanie lub wygaśnięcie umowy zawartej pomiędzy Dostawcą usług a nadawcą,
 - niemożność nadawania programu ze względów technicznych lub ekonomicznych.
- 3.7. W sprawie powiadomienia Abonenta o modyfikacji stosuje się odpowiednio postanowienia pkt 6.8.

4. WARUNKI KORZYSTANIA Z USŁUG

- 4.1. Abonent jest zobowiązany udostępnić swój lokal w zakresie, jaki jest niezbędny do Instalacji przyłącza i kontroli jego funkcjonowania.
- 4.2. Abonent wyraża zgodę na wykonanie prac instalacyjnych, tj. wiercenie otworów, instalację niezbędnych elementów przyłącza i położenie kabla.
- 4.3. Dostawca usług zobowiązuje się do instalacji przyłącza w lokalu abonenta zgodnie z zasadami sztuki budowlanej i obowiązującymi normami.
- 4.4. Dostawca usług ma prawo kontroli wykorzystania przyłącza w każdym terminie, za pomocą wszelkich dostępnych metod, w sposób nieuciążliwy dla Abonenta. Dostawca usług ma prawo do okresowych kontroli prawidłowości działania przyłącza. Osoby przeprowadzające kontrolę zobowiązane są na żądanie Abonenta - okazać pisemne umocowanie do dokonania kontroli przyłącza w lokalu abonenta.
- 4.5. Podstawowym wyposażeniem przyłącza jest jedno gniazdo abonenckie.
- 4.6. Na wniosek Abonenta przyłącze może być rozbudowane o większą liczbę gniazd abonenckich za dodatkową opłatą określoną w Cenniku.
- 4.7. Abonent jest uprawniony do korzystania z usługi, w tym do kopiowania programów telewizyjnych wyłącznie do własnego użytku osobistego, nie mającego charakteru zarobkowego.
- 4.8. Jakakolwiek ujawniona przez Dostawcę usług samowolna ingerencja ze strony Abonenta w przyłącze lub nieuprawniona jego rozbudowa może skutkować natychmiastowym rozwiązaniem Umowy bez wypowiedzenia.

5. POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

- 5.1. Abonentowi przysługuje prawo do złożenia reklamacji. Reklamację złożoną przez osobę nieuprawnioną pozostawia się bez rozpoznania.
- 5.2. Reklamacje mogą dotyczyć:
- niewykonania lub nienależytego wykonania usługi,
 - nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usługi.
- 5.3. Reklamacja powinna być złożona na piśmie osobiście lub przesłana listem poleconym na adres biura obsługi klienta, telefonicznie albo ustnie do protokołu przyjęcia reklamacji, a także drogą elektroniczną, o ile nie stoją temu na przeszkodzie możliwości techniczne.
- 5.4. Reklamacja powinna zawierać następujące informacje:
- imię i nazwisko (nazwę) Abonenta oraz adres zamieszkania albo jego siedziby,
 - numer Klienta,
 - adres lokalu abonenta,
 - określenie przedmiotu reklamacji, reklamowanego okresu oraz okoliczności uzasadniających reklamację,
 - podpis Abonenta - w przypadku reklamacji wniesionej w formie pisemnej.
- 5.5. W przypadku wniesienia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu przyjęcia reklamacji w biurze obsługi klienta, upoważniony pracownik Dostawcy usług przyjmujący reklamację potwierdza pisemnie jej przyjęcie.
- 5.6. Zgłoszenie reklamacji nie powoduje zawieszenia obowiązku zapłaty opłaty abonamentowej. W przypadku uznania reklamacji, Dostawca usług rozliczy z Abonentem kwotę wynikającą z uznanej

reklamacji. Rozliczenie kwoty należnej z tytułu uwzględnienia reklamacji dotyczącej przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności następuje w formie zaliczenia tej kwoty na poczet przyszłych należności z tytułu świadczenia Usługi, chyba że Abonent zwróci się pisemnie o dokonanie rozliczenia w formie przelewu środków pieniężnych na konto bankowe.

5.7. W przypadku przerwy w świadczeniu usługi z przyczyn, za które Dostawca usługi ponosi odpowiedzialność trwającej dłużej niż 24 godziny od zgłoszenia awarii (z wyłączeniem sobót, niedziel i dni ustawowo wolnych od pracy) Dostawca zobowiązuje się zwrócić Abonentowi za każdy 1 dzień awarii (powyżej 24 godzin) 1/15 opłaty abonamentowej.

6. OBSŁUGA SERWISOWA I USUWANIE AWARII

6.1. W czasie trwania Umowy Dostawca usług zapewni Abonentowi obsługę serwisową polegającą na:

- a) nadzorze nad stanem technicznym sieci mającym na celu zagwarantowanie ciągłego zasilania wszystkich aktywnych gniazd abonenckich w sygnał telekomunikacyjny,
- b) dokonywaniu kontroli prawidłowości korzystania z usługi,
- c) pomocy technicznej obejmującej udzielanie informacji dotyczących konfiguracji, instalacji sprzętu odbiorczego Abonenta,
- d) dokonywaniu w lokalu abonenta czynności związanych z konfiguracją lub instalacją sprzętu odbiorczego.

6.2. Za czynności obsługi serwisowej, wymienione w pkt 6.1 d), będzie pobierana opłata w wysokości określonej w cenniku.

6.3. Dostawca usług zobowiązuje się do podjęcia działań w celu usunięcia awarii sieci w możliwie najkrótszym czasie, nie później jednak niż po upływie 24 godzin od momentu powzięcia informacji o awarii (z wyłączeniem sobót, niedziel i dni ustawowo wolnych od pracy).

6.4. Abonent powinien zapewnić dostęp do miejsca wystąpienia awarii, chyba że miała ona miejsce poza jego lokalem lub miejscem kontrolowanym przez Abonenta. Brak takiego dostępu przesuwa odpowiednio termin określony w pkt. 6.3 Regulaminu.

6.5. Za usunięcie awarii w lokalu abonenta wynikających z przyczyn leżących po stronie Abonenta jest pobierana opłata określona w cenniku.

6.6. Abonent jest zobowiązany do niezwłocznego informowania biura obsługi klienta o występujących awariach.

6.7. Dokonywanie przez Dostawcę usług konserwacji i modernizacji sieci może spowodować brak sygnału telekomunikacyjnego w sieci lub nienależytą jego jakość, jednakże jednorazowo nie dłużej niż przez 12 godzin, co nie stanowi podstawy do obniżenia wysokości opłaty abonamentowej.

6.8. O każdej planowanej konserwacji lub modernizacji sieci, mogącej spowodować brak sygnału telekomunikacyjnego w sieci lub nienależytą jego jakość, Abonent zostanie powiadomiony z 7-dniowym wyprzedzeniem za pośrednictwem kanału informacyjnego emitowanego przez Dostawcę usług w sieci.