

**UMOWA nr \${numerUmowy!}**  
**O KORZYSTANIE Z USŁUG TOM MEDIA SP. Z O.O. I TOYA w sieci TOM MEDIA SP. Z O.O.**  
**(dla osób fizycznych nieprowadzących działalności gospodarczej)**

Zawarta w dniu ..... w siedzibie - Biurze Obsługi Abonenta TOM MEDIA SP. Z O.O. Pomędzy TOM MEDIA Sp. z o. o. z siedzibą w Dąbrowie Górniczej ul. Legionów Polskich 129, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Katowice-Wschód w Katowicach Wydział VIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000435008; NIP; 6292465423, posiadającą kapitał zakładowy w wys. 80.000,00 zł pokryty aportem w wys. 11.200,00 zł w pozostałej części wpłacony w całości, reprezentowaną przez Pełnomocnika.

zwaną dalej **Operatorem**

a **Abonentem:**

**Numer ewidencyjny:**

Numer konta bankowego:

**Nazwisko i Imię/ nazwa :**

**Numer dowodu osobistego :**

**Pesel :**

**e-mail:**

**NIP:**

**Telefon kontaktowy:**

**Adres zamieszkania:**

**Adres korespondencyjny:**

**Miejsce świadczenia Usług:** [#if adresy?has\_content] [#list adresy as adres] \${adres.standardowy()}! [#if adres\_has\_next],  
[#if] [#list] [#if]

**Wspólnik:**

**Pełnomocnicy:**

Abonent oświadcza, iż posiada tytuł prawny do lokalu, w którym zainstalowano poniższe usługi.

§ 1

1. Abonent zamawia usługi według specyfikacji i cen zawartych w tabeli.

Lp	Nazwa usługi	Opłata od	Opłata do	Rodzaj opłaty	Okres obowiązywania umowy	Opłata za jeden okres rozliczeniowy

§ 2

1. Za wykonanie wyżej wymienionych usług Abonent wniesie opłaty instalacyjne oraz aktywacyjne i zobowiązuje się do opłacania opłat abonamentowych w wysokości podanej w tabeli.
2. Szczegółowe zasady korzystania z usług TOM MEDIA I TOYA określone są w "Regulaminie świadczenia usług", "Warunkach właściwego użytkowania sieci SIKOM", "Regulaminie korzystania z usług TOYA" i "Cennikach" z uwzględnieniem dotychczasowych zasad w Regulaminach Promocji, jeżeli takie występują na poszczególne Usługi.
3. Abonament będzie naliczany od dnia uruchomienia usługi zgodnie z protokołem.
4. Jeżeli Umowa została zawarta w ramach promocji organizowanych przez Dostawcę Usług obowiązuje czas trwania Umowy lub Regulaminu wynosi 18 miesięcy.
5. Niniejsza Umowa zastępuje wszystkie wcześniejsze umowy wiążące Abonenta z Dostawcą usług.
6. Dostawca usług zastrzega sobie prawo odmówienia sprzedaży Usługi w przypadku braku możliwości technicznych lub nieprzedstawienia Dostawcy Usług dokumentów, których dostarczenia Dostawca Usług może wymagać od ubiegającego się o zawarcie Umowy w świetle przepisów obowiązującego prawa, lub braku pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej osoby obiegającej się o zawarcie Umowy Abonenckiej dokonanej przez Dostawcę Usług na podstawie będących w jego posiadaniu oraz udostępnionych mu dokumentów.
7. Podłączenie Usługi na warunkach określonych w niniejszej Umowie nie może nastąpić później niż do 14 dni roboczych po podpisaniu Umowy.

§ 3

1. W przypadku korzystania z usług telefonicznych Operator w ramach Umowy nadaje Abonentowi telefoniczny numer abonencki wykorzystywany do połączenia z Abonentami innych sieci telefonicznych w kraju i na świecie. Operator zapewnia połączenia z numerami alarmowymi i nie wprowadza ograniczeń w kierowaniu połączeń na te numery. Operator nie gromadzi danych o lokalizacji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego z którego wykonywane są Połączenia. Dla obsługi połączeń alarmowych jako lokalizacja Abonenta przekazywany jest adres instalacji usługi podany w Umowie.
2. Na życzenie Abonenta telefoniczny numer abonencki może zostać odpłatnie zmieniony po wniesieniu opłaty ujętej w Cenniku. W przypadku udowodnienia uciążliwości korzystania przez Abonenta z obecnego numeru telefonu zmiana taka wykonywana jest przez Operatora bezpłatnie.
3. Operator może dokonać niezbędnej zmiany numeracji dla określonych obszarów swojej sieci lub zmiany telefonicznych numerów abonenckich w przypadku zmiany przydziału zakresu numeracji albo przebudowy lub rozbudowy eksploatowanej sieci publicznej.
4. Planowane zmiany numeracji, dla określonych obszarów sieci telekomunikacyjnej, zostaną podane do publicznej wiadomości co najmniej na 90 dni przed terminem wprowadzenia zmiany. Operator jest obowiązany zawiadomić pisemnie Abonentów o planowanej zmianie ich telefonicznych numerów abonenckich oraz o ich nowych numerach, co najmniej na 90 dni przed terminem wprowadzenia zmiany. Operator jest obowiązany do zapewnienia bezpłatnej automatycznej informacji słownej, o wprowadzonych zmianach numeracji, o których mowa powyżej, dostępnej pod poprzednimi numerami, przez okres nie krótszy niż 12 miesięcy.

5. Operator na żądanie Abonenta obowiązany jest do:
  - a) nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery usług o podwyższonej opłacie (np. 0700, 0400, 0207, 0208 itp.) oraz połączeń przychodzących z takich numerów,
  - b) nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery poszczególnych rodzajów usług o podwyższonej opłacie oraz połączeń przychodzących z takich numerów,
  - c) umożliwienie abonentowi określenia maksymalnej ceny za jednostkę rozliczeniową usługi albo ceny za połączenie, w przypadku usługi taryfikowanej za całe połączenie i nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery usług o podwyższonej opłacie, których cena przekracza cenę maksymalną określoną przez abonenta w żądaniu oraz połączeń przychodzących z takich numerów – chyba, że takie połączenia nie będą powodowały obowiązku zapłaty po stronie abonenta.
6. ramach Umowy mogą być blokowane połączenia na numery przez które realizowane są nadużycia telekomunikacyjne, czyli działania zmierzające do generowania „sztucznego ruchu” w sieci Tom Media lub w sieciach innych operatorów telekomunikacyjnych. Przez generowanie sztucznego ruchu rozumiane jest korzystanie z usług telekomunikacyjnych polegające na ciągłym lub powtarzającym się przekazywaniu sygnałów w sieci telekomunikacyjnej w celu odniesienia korzyści majątkowej przez Abonenta lub osobę trzecią.
7. Operator realizuje prezentację identyfikacji numeru Abonenta przed dokonaniem połączenia, a także możliwości:
  - a) dla użytkownika wywołującego – możliwość jednorazowego i stałego wyeliminowania prezentacji identyfikacji linii wywołującej u użytkownika wywoływanego podczas wywołania i połączenia,
  - b) zablokowania automatycznego przekazywania przez osobę trzecią wywołań do telekomunikacyjnego urządzenia końcowego tego abonenta.
8. Wraz z podłączeniem Urządzeń dostępowych zostaną przekazane Abonentowi dane logowania do systemu umożliwiającego sprawdzenie Bilingu poprzez Portal Abonenta. Abonent zobowiązuje się do korzystania z tego systemu do odbierania rozliczenia miesięcznego kosztów rozmów telefonicznych. W zależności od Pakietu wybranego w Cenniku, miesięczne rozliczenie kosztów rozmów telefonicznych może być również przesyłane listownie.
9. W Portalu Abonenta przechowywany jest Biling dotyczący bieżącego oraz ostatniego okresu rozliczeniowego.
10. Operator umożliwi za dodatkową opłatą, podaną w Cenniku, otrzymanie przez Abonenta Bilingu w formie wydruku, który zostanie dostarczony na adres podany w Umowie.
11. Abonent ponosi pełną odpowiedzialność za Połączenia nawiązywane poprzez przekazane mu Urządzenie dostępne.

#### § 4

1. Abonent jest zobowiązany do uiszczania opłat abonentowych z góry nie później niż do ostatniego dnia danego miesiąca kalendarzowego za dany miesiąc.
2. Abonent może zmienić częstotliwość opłacania rachunków na opłaty dokonywane: raz na 2 m-ce, raz na kwartał, raz na 6 m-cy, lub inne składając na piśmie w Biurze Obsługi Klienta stosowne oświadczenie. W takim przypadku należne opłaty Abonent zobowiązany jest uiścić w pierwszym Okresie Rozliczeniowym z góry za cały zadeklarowany w oświadczeniu okres.
3. W przypadku korzystania z usługi telefonicznej podstawową jednostką taryfikacyjną za Połączenie jest 1 minuta.
4. Podstawą do wyliczenia opłat za Połączenia jest faktyczny czas Połączenia, rozumiany jako upływ czasu od momentu zgłoszenia się odbiorcy połączenia do zakończenia połączenia.
5. Opłaty za Połączenia są naliczane na podstawie Bilingu umieszczonego w Portalu Abonenta.
6. Opłata za Połączenia płatna jest niezależnie od Abonamentu.
7. Ze względu na uwarunkowania techniczne czas połączenia pokazywany na wyświetlaczu Urządzeń dostępowych lub Telefonu może odbiegać od faktycznego czasu połączenia podanego w Bilingu na korzyść Abonenta.
8. Rozliczenia miesięczne kosztów rozmów telefonicznych będą wystawiane w sposób elektroniczny i doręczane Abonentowi poprzez Portal Abonenta. Abonent może również otrzymać bezpłatnie miesięczne rozliczenie kosztów rozmów telefonicznych w Biurze Obsługi Abonenta właściwym dla swojego miejsca zamieszkania.
9. W przypadku, gdy Abonent nie otrzyma w sposób elektroniczny rozliczenia miesięcznego kosztów rozmów telefonicznych w terminie 7 dni od końca okresu rozliczeniowego, zobowiązany jest zawiadomić o tym niezwłocznie Operatora.
10. Faktura obejmująca rozliczenie miesięczne kosztów rozmów telefonicznych może zostać przesłana w formie pisemnej Abonentowi po pobraniu z tego tytułu opłaty ujętej w Cenniku.
11. Za zgodą Abonenta Dostawca może powierzyć wykonanie Umowy innym podmiotom.

#### § 5

1. Regulamin świadczenia usług, Warunki właściwego użytkownika sieci SIKOM, Cenniki oraz wykaz programów RTV, stanowią załączniki do niniejszej Umowy.
2. Abonent oświadcza, że zapoznał się z postanowieniami Regulaminu świadczenia usług oraz Warunkami właściwego użytkownika sieci SIKOM oraz Cennikiem i zobowiązuje się do ich przestrzegania.
3. Aktualne Cenniki, Regulaminy świadczenia usług przez TOM i TOM TOYAcyfrowa, Warunki właściwego użytkownika sieci SIKOM oraz wykaz programów TVK i TVCyfrowa i inne dokumenty, dostępne są na stronie [www.tvtom.pl](http://www.tvtom.pl), na kanale TVK info Dostawcy usług oraz w Biurze Obsługi Klienta.
4. W razie konieczności zmian Regulaminu, Warunków, Cennika, Dostawca usług będzie informował Abonenta o treści każdej proponowanej zmiany z wyprzedzeniem co najmniej jednego Okresu Rozliczeniowego (miesiąca) z zastrzeżeniem § 7 ust.5 Umowy. Informacja będzie przekazana Abonentowi na piśmie lub na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej.

#### § 6

1. Umowa z TOM MEDIA SP. Z O.O. oraz TOM TOYAcyfrowa zawarta jest na czas określony w § 1 Umowy.
2. Umowa na czas określony ulega rozwiązaniu z chwilą upływu okresu, na jaki została zawarta, pod warunkiem złożenia przez Abonenta oświadczenia o braku woli przedłużenia trwania umowy, o którym mowa w

#### § 7.

3. Każda ze stron może rozwiązać Umowę zawartą na czas nieokreślony lub zmienić zakres świadczonych usług za uprzednim jednomiesięcznym wypowiedzeniem złożonym na piśmie pod rygorem nieważności, przy czym rozwiązanie Umowy Abonenckiej następuje w ostatnim dniu Okresu Rozliczeniowego, następującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym druga strona otrzymała oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy Abonenckiej. Oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy Abonenckiej powinno być złożone na piśmie, przesłane pocztą lub złożone osobiście w Biurze Obsługi Klienta.
4. W przypadku rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez Dostawcę usług z winy abonenta Umowy Pakiet TOM, TOM TOYAcyfrowa, TOM TOYAcyfrowa Plus, TOM TOYAcyfrowa Mega, TOM TOYAcyfrowa Mega Plus, Pakiet TOM TOYAcyfrowa, Pakiet TOM TOYAcyfrowa Plus, Pakiet TOM TOYAcyfrowa Mega, Pakiet TOM TOYAcyfrowa Mega Plus zawartej na czas określony, przed upływem okresu na jaki była zawarta, Abonent będzie zobowiązany do zapłaty kwoty równej wartości ulg przyznanych w momencie zawierania Umowy pomniejszonej o proporcjonalną ich wartość za okres od dnia zawarcia umowy do dnia jej rozwiązania.
5. Roszczenie określone w § 6 ust. 4 Umowy nie przysługuje w przypadku rozwiązania Umowy przez Abonenta przed rozpoczęciem świadczenia usług, chyba

że przedmiotem ulgi jest telekomunikacyjne urządzenie końcowe.

6. Wartość przyznanej ulgi stanowi różnicę pomiędzy ceną usługi w przypadku zawarcia Umowy na czas określony a kwotą, którą Abonent byłby zobowiązany uiszczać zawierając Umowę na czas nieokreślony.
7. W przypadku rozwiązania Umowy opłaty uiszczone „z góry” na podstawie § 4 ust.2 Umowy, za okres przypadający po rozwiązaniu Umowy zostaną Abonentowi zwrócone.
8. W przypadku rozwiązania Umowy Abonent będzie zobowiązany do zapłaty opłat należnych w momencie rozwiązania Umowy określonych w "Regulaminie świadczenia usług", "Warunkach właściwego użytkownika sieci SIKOM", "Regulaminie korzystania z usług TOYA" i "Cennikach".

#### § 8

1. Umowa Abonencka zawarta na czas określony, w tym Umowa Abonencka zawarta na czas określony w ramach promocji organizowanych przez Operatora (Umowa Abonencka promocyjna na czas określony), będą uważane za przedłużone na czas nieokreślony z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego zgodnie z ofertą Dostawcy usług, o ile Abonent nie złoży na piśmie w Biurze Obsługi Klienta oświadczenia o braku woli przedłużenia trwania Umowy Abonenckiej w terminie 30 dni przed upływem terminu obowiązywania Umowy Abonenckiej. Z chwilą przedłużenia umowy na czas nieokreślony Abonent będzie zobowiązany do uiszczania opłaty abonamentowej w wysokości określonej dla danej usługi w aktualnie obowiązującym Cenniku Dostawcy usług dla umów zawartych na czas nieokreślony.
2. Na zgodny wniosek stron Umowa może być zmieniona lub rozwiązana w każdym czasie.
3. Dostawca usług powiadamia Abonenta na piśmie lub na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej o zmianie Umowy Abonenckiej z wyprzedzeniem co najmniej jednego Okresu Rozliczeniowego przed wprowadzeniem tych zmian w życie.
4. W przypadku zmian dokonanych przez Dostawcę w trakcie trwania Umowy w Umowie oraz dokumentach, o których mowa w § 4 ust.4 Umowy, Abonent nie później niż do dnia wejścia zmian w życie może złożyć Dostawcy usług pisemne oświadczenie o rozwiązaniu Umowy z powodu braku akceptacji zmian. W takim przypadku Umowa ulega rozwiązaniu ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego następującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym Abonent złożył Dostawcy Usług oświadczenie o rozwiązaniu Umowy. Brak pisemnego oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację zmian.
5. Termin określony w § 7 ust. 3 Umowy może zostać skrócony przez Dostawcę, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Abonent może doręczyć Dostawcy usług pisemne oświadczenie o rozwiązaniu Umowy z powodu braku akceptacji zmian nie później niż do dnia wejścia tych zmian w życie.
6. W przypadku skorzystania przez Abonenta z prawa rozwiązania umowy z powodu braku akceptacji zmian Dostawcy usług nie przysługuje zwrot ulg przyznanych w momencie zawierania Umowy, chyba że zmiany wynikają bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa albo z usunięcia niedozwolonych postanowień umownych lub decyzji Prezesa UKE.

#### § 9

1. Dostawca usług może, z zastrzeżeniem ust. 2, zawiesić świadczenie usług telekomunikacyjnych w całości lub w części jeżeli Abonent:
  - a) opóźnia się z zapłatą należności na rzecz Dostawcy usług za cały pakiet lub którąkolwiek jego część o co najmniej 30 dni od dnia wymagalności należności,
  - b) używa Sprzętu, niezgodnie z jego przeznaczeniem w szczególności: Regulaminem, Umową Abonencką lub Warunkami Właściwego Użytkownika, naraża na zniszczenie ten Sprzęt lub udostępnia go osobom trzecim,
  - c) kopiuje Programy w całości lub części w celach przekraczających zakres własnego użytku osobistego w szczególności jeżeli łączy się z tym osiągnięcie korzyści majątkowych;
  - d) wykorzystuje Sprzęt zarejestrowany przez Dostawcę usług jako oddany do użytkowania innemu Abonentowi, utracony albo skradziony,
  - e) posługuje się Sprzętem nieautoryzowanym przez Dostawcę Usług, chyba że prawo do posługiwania się przez Abonenta takim urządzeniem wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa,
  - f) używa jakichkolwiek urządzeń zakłócających prawidłowe funkcjonowanie sieci telekomunikacyjnej Dostawcy Usług albo wykonuje jakiegokolwiek czynności zakłócające prawidłowe funkcjonowanie sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług,
  - g) uniemożliwia Przedstawicielom Dostawcy Usług wymianę Sprzętu w wyznaczonym przez Dostawcę Usług terminie bądź też nie umożliwia dostępu do Sprzętu znajdującego się w Lokalu w celu przeglądu, pomiarów lub usunięcia usterki albo awarii,
  - h) podejmuje działania utrudniające lub uniemożliwiające korzystanie z usługi innym Abonentom,
  - i) utracił tytuł prawny do Lokalu,
  - j) narusza postanowienia Regulaminów, Umów TOM MEDIA SP. Z O.O., Warunków właściwego użytkownika SIKOM.
2. W razie wystąpienia zdarzeń o których mowa w ust.1, Dostawca usług wysyła:
  - a) pisemne wezwanie Abonenta do zapłaty należności w terminie 7 dni od dnia doręczenia wezwania pod rygorem zawieszenia świadczenia usług wraz z informacją o możliwości rozwiązania umowy przez Dostawcę Usług ze skutkiem natychmiastowym w przypadku nieustania przyczyn zawieszenia w terminie 30 dni od dnia zawieszenia świadczenia usług;
  - b) pisemne wezwanie Abonenta do zaprzestania naruszeń w terminie 7 dni od dnia doręczenia wezwania pod rygorem zawieszenia świadczenia usług w razie bezskuteczności wezwania wraz z informacją o możliwości rozwiązania umowy przez Dostawcę Usług ze skutkiem natychmiastowym w przypadku nieustania przyczyn zawieszenia w terminie 30 dni od dnia zawieszenia świadczenia usług;
3. Po uiszczeniu wszystkich należności oraz zaprzestaniu naruszeń, Dostawca usług wznawia świadczenie usług.
4. Jeżeli w okresie 30 dni od dnia zawieszenia świadczenia usług nie ustaną przyczyny zawieszenia, Dostawca Usług ma prawo wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym. Abonent jest zobowiązany do niezwłocznego uregulowania wszelkich świadczeń rzeczowych i finansowych zaległych w stosunku do TOM MEDIA SP. Z O.O.

#### § 10

1. Z chwilą rozwiązania Umowy Abonenckiej Abonent zobowiązany jest do zwrotu Sprzętu będącego własnością Dostawcy usług, w Biurze Obsługi Klienta, w godzinach jego urzędowania, niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 dni od dnia rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy.
2. W przypadku naruszenia postanowień ust.1 Dostawca Usług wzywa Abonenta do zwrotu Sprzętu. W przypadku nie zwrotu Sprzętu w Biurze Obsługi Klienta Dostawca Usług za dodatkową opłatą określoną w Cenniku może odebrać Sprzęt z Lokalu.
3. W przypadku uchybienia przez Abonenta obowiązkowi zwrotu któregośkolwiek elementu Sprzętu, Abonent zobowiązany będzie do zapłaty na rzecz Dostawcy usług kary umownej w wysokości określonej w Cenniku. Zapłata kary umownej nie powoduje przejścia własności Sprzętu na Abonenta.
4. W przypadku braku zwrotu Sprzętu bądź zwrotu Sprzętu uszkodzonego lub zużytego w stopniu nieodpowiadającym prawidłowej eksploatacji, jeśli uszkodzenie powstało z przyczyn leżących po stronie abonenta, uniemożliwia korzystanie ze Sprzętu zgodnie z jego przeznaczeniem, Abonent będzie zobowiązany do zapłaty kary umownej określonej przez Dostawcę Usług w Cenniku.
5. W przypadku zwrotu Sprzętu uszkodzonego lub zużytego w stopniu nieodpowiadającym prawidłowej eksploatacji, jeśli uszkodzenie powstało z przyczyn nieleżących po stronie Dostawcy Usług i innych niż wskazane w § 9 ust. 4 Umowy, uniemożliwia korzystanie ze Sprzętu zgodnie z jego przeznaczeniem, a koszt naprawy przewyższa wartość Sprzętu, Abonent będzie zobowiązany do zwrotu kwoty stanowiącej równowartość Sprzętu w dacie rozwiązania Umowy.

## § 11

1. Abonent może zgłaszać problemy z korzystaniem z Usług świadczonych na podstawie Umowy oraz zasięgać informacji na temat Usług na infolinii Dostawcy usług, mailem, pisemnie, telefonicznie oraz osobiście w Biurze Obsługi Klienta.
2. Usunięcie Usterki 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 Dostawca usług określi termin jej usunięcia i przekaże tę informację zgłaszającemu ją Abonentowi.
3. Usunięcie Awarii powinno nastąpić nie później niż w ciągu 3 dni roboczych od momentu zgłoszenia. O ile Awaria nie jest możliwa do usunięcia w ciągu 3 dni roboczych od jej zgłoszenia, Dostawca usług określi termin jej usunięcia i przekaże tę informację zgłaszającemu Abonentowi.
4. Dostawca Usług nie odpowiada za Usterki lub Awarie wynikające ze złego stanu technicznego Urządzeń końcowych u Abonenta.
5. Każdy indywidualny zakup dodatkowego urządzenia przez Abonenta w celu wpięcia go do sieci TOM, bezwzględnie musi być zgłoszony i zarejestrowany w biurze TOM MEDIA Sp. z o. o. Niezgłoszenie tego faktu w biurze TOM, skutkuje karą w wysokości 100zł/500,00 zł.
6. Abonent zobowiązany jest umożliwić upoważnionym Przedstawicielom Dostawcy Usług dostęp do Sprzętu znajdującego się w Lokalu w celu przeglądu, pomiarów oraz usuwania Usterki i Awarii w godzinach od 9.00 do 19.00. Podczas dokonywania powyższych czynności w Lokalu musi być obecny Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
7. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za niedostosowanie lub wady Urządzeń końcowych nie będących jego własnością i nie dokonuje ich napraw, regulacji lub adaptacji. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za inne zakłócenia w świadczeniu Usług wynikające z działania lub zaniechania Abonenta.
8. Za dodatkowe świadczenia wykonane przez Dostawcę Usług w ramach realizacji serwisu wezwanego na wniosek Abonenta (konsultację techniczną, konfigurację, podłączenie Urządzeń Końcowych itp.), w szczególności z przyczyn wymienionych w ust 4, oraz za nieuzasadnione wezwanie technika Dostawca Usług pobiera opłatę określoną w Cenniku w ramach serwisów płatnych.

## § 12

1. Zakres obsługi serwisowej świadczonej przez Dostawcę Usług w ramach abonamentu obejmuje całodobowe świadczenie usług, możliwość uzyskania w godzinach od 9.00-19.00 informacji dotyczącej aktualnego Cennika, Regulaminu, świadczonych usług i ofert promocyjnych oraz usuwanie usterek i awarii.

## § 13

1. Dostawca ponosi wobec Abonenta odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, w tym także z tytułu nieosiągnięcia określonego w Umowie poziomu Usług.
2. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi, trwającej dłużej niż 18 godzin Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 Abonamentu za świadczenie Usługi. Zwrot abonamentu nie przysługuje jeżeli przerwa w świadczeniu usług została zawiniona przez Abonenta.
3. Abonentowi przysługuje dodatkowo kara umowna w wysokości 1/30 opłaty abonamentowej za każdy dzień przerwy w świadczeniu usług. Kara umowna nie przysługuje jeżeli łączny czas przerw w Okresie rozliczeniowym był krótszy niż 36 godzin oraz jeżeli przerwa lub nienależyte świadczenie usług nastąpiło w warunkach siły wyższej.
4. Do okresu, za który obniża się abonament oraz za który Abonentowi przysługuje kara umowna, nie wlicza się czasu, w którym usunięcie Awarii nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta.
5. Wszelkie usterki oraz awarie wynikłe w zakresie świadczonej Usługi z winy Dostawcy usług, usuwa w ramach bezpłatnej obsługi serwisowej, Dostawca usług lub jego Przedstawiciel.
6. Krótkotrwałe, nie trwające zwykle dłużej niż 36 godzin w miesiącu, przerwy w możliwości korzystania z Usług związane z prowadzonymi przez Dostawcę usług niezbędnymi pracami konserwacyjnymi Sprzętu lub innymi uzasadnionymi przyczynami, nie stanowią naruszenia Umowy Abonenckiej i nie powodują obowiązku zapłaty kwot określonych w ust. 2, 3.
7. O każdej planowanej przerwie technicznej Dostawca usług lub jego Przedstawiciel powiadomi Abonenta osobiście, pocztą elektroniczną, pisemnie lub w inny możliwy sposób.
8. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niedziałanie lub niewłaściwe działanie Usługi telefonicznej w przypadku wykorzystywania przez klienta routera lub komputera pełniącego funkcje routera.

## § 14

1. Abonent może składać reklamacje dotyczące niedotrzymania określonego w Umowie Abonenckiej terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, niewykonania lub nienależytego wykonania Usług lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu ich świadczenia. Zgłoszenie reklamacji nie powoduje zawieszenia obowiązku zapłaty Rachunku w części bezspornej.
2. Reklamacja powinna zawierać:
  - a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania, albo siedziby Abonenta,
  - b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
  - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
  - d) numer ewidencyjny nadany Abonentowi przez Dostawcę usług oraz adres Lokalu,
  - e) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług - w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Dostawcy usług określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia tych usług ,
  - f) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności - w przypadku gdy Abonent żąda ich wypłaty;
  - g) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenia poczet przyszłych płatności - w przypadku gdy Abonent żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności,
  - h) podpis Abonenta.
- 2a. Reklamacja może być złożona:
  - a) w formie pisemnej - osobiście podczas wizyty Abonenta w Biurze Obsługi Klienta, albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz. U. poz. 1529),
  - b) ustnie - telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty Abonenta w Biurze Obsługi Klienta,
  - c) w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej poprzez bok@tvtom.pl.
- 2b. W przypadku gdy reklamacja złożona przez Abonenta ustnie do protokołu albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty Abonenta w Biurze Obsługi Klienta nie spełnia warunków określonych w ust. 2, upoważniona osoba reprezentująca Dostawcę usług, przyjmując reklamację, jest obowiązana, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania reklamującego o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania.
3. W przypadku, gdy reklamacja złożona w inny sposób niż w ust. 2b, nie spełnia warunków określonych w ust. 2, Dostawca usług, 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 nie uzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.

Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu, reklamację pozostawia się bez rozpoznania.

4. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej osobiście lub ustnie do protokołu w Biurze Obsługi Klienta, Przedstawiciel Dostawcy usług jest obowiązany niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej.
5. W przypadku złożenia reklamacji przez Abonenta w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, Dostawca usług jest zobowiązany w terminie do 14 dni od dnia złożenia reklamacji do potwierdzenia jej przyjęcia w formie pisemnej. Postanowienia tego nie stosuje się jeżeli odpowiedź na reklamację zostanie udzielona w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
- 5a. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu Biura Obsługi Klienta rozpatrującego reklamację.
6. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej, lub od dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia Rachunku zawierającego nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi.
7. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ust. 7, pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Dostawcy usług rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.
8. Dostawca usług udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia. Postanowienia tego nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku Dostawca potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli reklamujący nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Dostawca potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez reklamującego do złożenia reklamacji. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że została uwzględniona.
- 8a. Za zgodą reklamującego, wyrażoną w reklamacji, w Umowie abonenckiej lub w odrębnym oświadczeniu, Dostawca potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej. Przepis art. 174 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne stosuje się.
9. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać: a /nazwę jednostki rozpatrującej reklamację, b /powołanie podstawy prawnej, c/ rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji, d/ w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jej wypłaty, e/ pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń.
- 9a. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
  - a) dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne,
  - b) zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą - w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.
- 9b. Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej, o którym mowa w ust. 8 i 8a, jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź na reklamację spełniają wymogi, o których mowa odpowiednio w ust. 5a oraz ust. 9 i 9a, a postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwia reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.
- 9c. Jeżeli wysłana przez Dostawcę usług odpowiedź na reklamację nie została doręczona Abonentowi, Dostawca usług, na żądanie Abonenta wyrażone w sposób określony w ust. 2a, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
- 9d. Abonent, w porozumieniu z Dostawcą usług, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w ust. 1, ma zostać przekazana. Na żądanie Abonenta, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, dostawca usług ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.
- 9e. Dostawca usług nie jest obowiązany do ponownego przekazania Abonentowi odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona Abonentowi.
10. Po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego Abonent może skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym. W przypadku, gdy reklamującym jest osoba fizyczna, która zawarła Umowę Abonencką w celu niezwiązanym bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową, ma ona prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniach mediacyjnym lub przed sądem polubownym, o których mowa w art. 109 i 110 Ustawy Prawo Telekomunikacyjne.

#### § 15

1. Za zgodą Dostawcy Usług Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy na osobę trzecią spełniającą wymogi określone w Regulaminie, w szczególności posiadającą tytuł prawny do Lokalu i po uregulowaniu ciążących na Abonencie zobowiązań wobec Dostawcy Usług.
2. Za zgodą Abonenta Dostawca Usług może powierzać wykonywanie Umowy innym podmiotom.

#### § 16

1. Dostawca Usług informuje Abonenta, że dane osobowe Abonenta przetwarzane są przez niego zgodnie z art. 23 ustawy o ochronie danych osobowych i art. 161 Ustawy Prawo Telekomunikacyjne, w celach statutowych, dla świadczenia usług telekomunikacyjnych oraz dla potrzeb marketingowych związanych ze świadczeniem tych usług (m.in. dostarczanie informacji o nowych ofertach, produktach i usługach). Dane osobowe Abonenta mogą być przekazywane uprawnionym organom, jak również w razie takiej konieczności prawnikom i instytucjom zajmującym się dochodzeniem należności powstałych z powodu niepłacenia rachunków.
2. Abonentowi przysługuje prawo wglądu do własnych danych osobowych i ich poprawiania. W przypadkach wymienionych w art. 23 ust. 1 pkt 4 i 5 ustawy o ochronie danych osobowych Abonent ma prawo pisemnego, umotywowanego żądania zaprzestania przetwarzania swoich danych osobowych oraz prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych w celach marketingowych.
3. Na podstawie art. 161 ust. 2 ustawy Prawo telekomunikacyjne Operator uprawniony jest do zbierania, utrwalania, przechowywania, opracowywania, zmieniania i udostępniania: imienia, nazwiska, imion rodziców, miejsca i daty urodzenia, adresu miejsca zamieszkania, adresu korespondencyjnego, jeśli jest inny niż adres miejsca zamieszkania, numeru ewidencyjnego PESEL, nazwy, serii i numeru dowodu tożsamości oraz danych zawartych w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Operatora wynikającego z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych – w zakresie w jakim dotyczy to świadczonej na rzecz Abonenta lub jest niezbędne dla jej wykonania.
4. W przypadku korzystania z usługi telefonicznej Operator po wyrażeniu na to zgody w Umowie może umieścić dane Abonenta w następujących spisach abonentów: Ogólnopolskim Biurze Numerów (informacja telefoniczna), Ogólnopolskim Spisie Abonentów (książka telefoniczna) prowadzonych przez operatora wskazanego przez Prezesa UKE jako świadczącego te usługi. Zgoda ta może być wycofana w każdym czasie. Dane abonentów, którzy wyrażają zgodę na umieszczenie ich danych w ogólnopolskich spisach abonentów zostaną raz w miesiącu przekazane operatorowi świadczącemu te spis

#### § 17

1. Z zastrzeżeniem postanowień Regulaminu, wszelkie zmiany i uzupełnienia Umowy Abonenckiej wymagają dla swej ważności zachowania formy pisemnej.
2. Umowę Abonencką sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, z czego jeden egzemplarz otrzymuje Abonent, a drugi Dostawca Usług.

3. W sprawach nieuregulowanych niniejszą Umową zastosowanie mają przepisy Regulaminu świadczenia usług z dnia 01.01.2008 r. oraz przepisy Ustawy z 23 kwietnia 1964r.-Kodeks cywilny /Dz.U. Nr 16,poz.93 z p.zm/, Ustawy z dnia 16 lipca 2004r-Prawo telekomunikacyjne /Dz.U.Nr 171,poz.1800 z p.zm./
4. W przypadku zaistnienia sporu na tle realizowania niniejszej Umowy sądem właściwym do jego rozpatrzenia jest Sąd Rejonowy w Dąbrowie Górniczej właściwy dla miejsca wykonania umowy.

Oświadczam, że: otrzymałem/am, zapoznałem/am się i akceptuję postanowienia zawarte w powyższej Umowie, Regulaminie, Regulaminie promocji, Cenniku i Warunkach świadczenia usług internetowych.

-----  
 W imieniu Dostawcy pieczęć  
 i czytelny podpis

-----  
 Czytelny podpis Abonenta

Biurow Obsługi Klienta; 41-310 Dąbrowa Górnicza ul. Legionów Polskich 129 / Godziny urzędowania: poniedziałek - czwartek: 12:00 - 18:00 piątek: 10:00 - 13:00 / tel/fax – 32 7650050, 32 444 50 00 ; e-mail; bok@tvtom.pl/ www.tvtom.pl

Telefon awaryjny sieć internetowa SIKOM – 510 814 947 e-mail serwis@tvtom.pl / telefon awaryjny sieć TV-Sat – 501771730 e-mail studio@tvtom.pl

Abonent wyraża zgodę na przetwarzanie danych: numeru NIP, numeru konta bankowego, adresu e-mail, numeru telefonu na potrzeby wykonania Umowy Abonenckiej, rozliczenia świadczonych Usług, kontaktu z Abonentem w celu wykonania usług serwisowych, odbioru i przekazania Sprzętu Operatora.	
Abonent wyraża zgodę na przetwarzanie danych dla celów marketingowych, w tym przekazywania informacji o nowych ofertach promocyjnych, usługach, konkursach i produktach oraz innych informacji handlowych. Dane te będą przetwarzane do czasu zakończenia obowiązywania Umowy Abonenckiej.	
Abonent wyraża zgodę na zamieszczenie jego danych w spisie abonentów.	
Abonent składa żądanie doręczania proponowanych zmian Umowy Abonenckiej, Regulaminu i Cennika, a także potwierdzenia dokonanej przez niego zmiany Umowy Abonenckiej w drodze porozumiewania się na odległość na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej.	
Abonent wyraża zgodę na doręczanie kierowanej do niego korespondencji, w szczególności komunikatów, zawiadomień, rachunków, faktur drogą elektroniczną.	

-----  
 Data

-----  
 Czytelny podpis Abonenta