



#### **§ 4. Okres obowiązywania umowy**

1. Umowa zawarta jest na czas nieokreślony.
2. Umowa może być rozwiązana przez każdą ze stron z zachowaniem jednomiesięcznego terminu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego, następującego po miesiącu, w którym złożono oświadczenie o wypowiedzeniu umowy. Oświadczenie o wypowiedzeniu umowy musi być złożone na piśmie pod rygorem nieważności.
3. Umowa wygasa w przypadku:
  - śmierci Abonenta, o ile w prawa Abonenta nie wstąpi inny podmiot; w tym przypadku wygaśnięcie umowy następuje w dniu powzięcia przez Operatora wiarygodnej informacji o zgonie Abonenta;
  - likwidacji bądź zaprzestania działalności przez Operatora, o ile w jego prawa nie wstąpi inny podmiot;
  - utraty przez Operatora uprawnień do świadczenia usługi, o ile w jego prawa nie wstąpi inny podmiot;
  - przekroczenia rocznego okresu zawieszenia świadczenia usługi spowodowanego zaległościami płatniczymi, na podstawie § 4 ust. 4;
  - niemożliwości świadczenia usługi ze względów technicznych lub prawnych.
4. W przypadku zalegania w opłatach za korzystanie z usługi przez okres dłuższy niż 45 dni i braku wpłaty należności, pomimo wezwań do zapłaty (w którym wskazano m.in. termin spłaty zaległości), świadczenie usługi może ulec zawieszeniu do chwili uregulowania zobowiązania. Jeżeli w terminie jednego roku od zawieszenia usługi Abonent ureguluje zaległość, wraz z należnymi odsetkami, opłatą za ponowną aktywację i opłatą za korzystanie z urządzenia (dekodera) oraz złoży wniosek o ponowną aktywację usługi, usługa zostanie wznowiona. Po przekroczeniu rocznego okresu zawieszenia umowa wygasa.
5. Rozwiązanie lub wygaśnięcie umowy nie powoduje wygaśnięcia praw stron do dochodzenia roszczeń z tytułu świadczonych usług na podstawie niniejszej umowy.

#### **§ 5. Cesja praw i obowiązków**

W przypadku utraty przez Abonenta tytułu prawnego do lokalu, którego dotyczy umowa, w zakresie niezbędnym do świadczenia usługi, może on przekazać za zgodą Operatora prawa i obowiązki wynikające z umowy podmiotowi, który nabył tytuł prawny do tego lokalu. Umowa cesji praw i obowiązków wynikających z niniejszej umowy powinna być zawarta w Biurze Obsługi Klienta Operatora w terminie 14 dni od daty utraty przez Abonenta tytułu prawnego do lokalu. W przypadku niezawarcia umowy cesji, umowa może być wypowiedziana przez Abonenta w trybie określonym w § 4 ust. 2.

#### **§ 6. Opłaty z tytułu świadczenia usługi**

1. Abonent zobowiązuje się do wnoszenia comiesięcznej opłaty za świadczenie usług, o których mowa w § 1 ust. 1 (abonament) oraz opłaty z tytułu korzystania z urządzenia (dekodera) w wysokości wynikającej z niniejszej umowy do 15 dnia każdego miesiąca na podstawie faktury otrzymanej od Operatora. Opłaty mogą być uiszczane w kasie Operatora lub na jego rachunek bankowy.
2. W przypadku nie otrzymania faktury Abonent zobowiązany jest bezzwłocznie powiadomić Biuro Obsługi Klienta.
3. Okresem rozliczeniowym jest miesiąc kalendarzowy. W przypadku rozpoczęcia świadczenia usługi lub jej wznowienia w innym dniu, niż pierwszy dzień miesiąca opłaty za dany miesiąc zostaną pomniejszone proporcjonalnie do ilości dni pozostałych do końca miesiąca, przyjmując, że za każdy dzień należy się 1/30 opłaty miesięcznej. Jeżeli to konieczne, opłatę zaokrągla się do pełnego złotego w górę. Zasadę tę stosuje się odpowiednio w przypadku wstrzymania świadczenia usługi.
4. W przypadku opóźnienia w uiszczaniu opłat przez Abonenta Operator ma prawo do naliczania odsetek ustawowych za każdy dzień opóźnienia.
5. Operator zastrzega sobie prawo zaliczania wpłat Abonenta w pierwszej kolejności na poczet należności ubocznych, tj. odsetek ustawowych z tytułu opóźnienia, następnie na należności główne, a w dalszej kolejności na opłaty z tytułu korzystania z urządzenia (dekodera).
6. Opłaty za czynności serwisowe i inne dodatkowe usługi określa cennik Operatora, stanowiący załącznik do niniejszej Umowy

#### **§ 7. Jakość świadczonych usług**

1. Na podstawie umowy Operator zobowiązuje się świadczyć usługę udostępnienia programów telewizyjnych i radiowych transmitowanych w sieci kablowej Operatora w standardzie cyfrowym.
2. Operator oświadcza, że wykonywanie przedmiotu umowy, w tym świadczenie usług serwisowych, może prowadzić za pośrednictwem swoich pracowników oraz upoważnionych przedstawicieli.
3. Operator ISP oferuje minimalny poziom jakości Usługi obejmujący:
  - a) termin usunięcia Awarii określony zgodnie z § 10 ust. 4,
  - b) termin rozpoczęcia świadczenia Usługi określony zgodnie z § 9 ust. 1,
  - c) możliwość uzyskania telefonicznego połączenia ze służbami obsługi Abonentów (Infolinia) Operatora zgodnie z § 10 ust. 3.

4. Operator ISP zamieszcza na stronie internetowej [www.btk.net.pl](http://www.btk.net.pl) niezbędne informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych.

#### **§ 8. Programy telewizyjne**

1. Programy telewizyjne dostępne dla Abonenta wynikają z zamówionego przez Abonenta pakietu programowego. Na podstawie umowy Abonent zobowiązuje się korzystać i opłacać co najmniej jeden pakiet, w tym pakiet podstawowy: **BTK MAX CYFROWY**.
2. Abonent może korzystać w lokalu z dostarczonych programów i urządzeń wyłącznie w celach niekomercyjnych.

#### **§ 9. Termin rozpoczęcia świadczenia usług**

1. Termin rozpoczęcia świadczenia usługi ustalają strony w umowie, przy czym nie może on przypadać później niż 30 dni od dnia zawarcia umowy. Dla potrzeb niniejszej umowy dniem rozpoczęcia świadczenia usługi jest protokół podpisany w lokalu Abonenta, zapis rejestrów elektronicznych prowadzonych przez Operatora lub zapis w urządzeniu (dekoderze).
2. W razie potrzeby Operator zobowiązuje się podłączyć do swojej sieci znajdującą się w lokalu instalację kablową, pod warunkiem spełniania przez nią obowiązujących norm technicznych. Ewentualne koszty dostosowania instalacji do obowiązujących norm obciążają Abonenta, w wysokości zgodnej z cennikiem Operatora, stanowiącym załącznik do niniejszej Umowy.
3. W przypadku stwierdzenia, że świadczenie usługi nie jest możliwe ze względów technicznych lub prawnych, Operator zawiadamia o tym niezwłocznie Abonenta, w terminie nie dłuższym niż 30 dni od daty zawarcia umowy, informując o przyczynie niemożności świadczenia usługi. W takim przypadku umowa wygasa z dniem zawiadomienia Abonenta, przy czym Stronom nie przysługuje prawo dochodzenia odszkodowania, z tym zastrzeżeniem, że Abonent jest zobowiązany do zwrotu dekodera w ciągu pięciu dni roboczych od powzięcia wiadomości o niemożności świadczenia usługi przez Operatora.

#### **§ 10. Serwis i gwarancja**

1. Operator zapewni parametry sygnału zgodne z obowiązującymi normami.
2. Operator wykonuje konserwacje i kontrole instalacji służącej do doprowadzenia sygnału do gniazda (gniazd) zamontowanego w lokalu Abonenta. Konserwacji i kontroli podlega także dekodery.
3. Abonent ma obowiązek zgłaszać usterki w funkcjonowaniu usługi, telefonicznie lub osobiście w Biurze Obsługi Klienta w godzinach pracy biura lub telefonicznie na całodobowy aparat zgłoszeniowy Serwisu. Numery telefonów, adresy oraz godziny pracy Biura Obsługi Klienta znajdują się na stronie internetowej [www.btk.net.pl](http://www.btk.net.pl)
4. Operator zobowiązuje się do usunięcia usterek sieci w ciągu 24-ch godzin od powiadomienia Operatora.
5. Udzielana gwarancja dotyczy wyłącznie instalacji telewizji kablowej wykonanej przez Operatora lub serwisowanej przez niego na podstawie odrębnej, pisemnej umowy.
6. Za bezzasadne wezwania przedstawiciela Operatora oraz w przypadku wezwania go w celu konfiguracji sprzętu nie będącego własnością Operatora, Abonent zobowiązany jest do poniesienia opłaty określonej w cenniku Operatora, stanowiącym załącznik do niniejszej Umowy.

#### **§ 11. Dekoder**

1. Operator udostępni Abonentowi do korzystania urządzenie konieczne do odbioru oraz w razie potrzeby rozszyfrowania sygnału cyfrowego w standardowym odbiorniku telewizyjnym (dekoder). O ile z umowy nie wynika inaczej, to poprzez dekodery należy rozumieć także dostarczone z nim wyposażenie, w tym dokumentację i opakowanie oraz kartę warunkowego dostępu.
2. Dekoder służy do podłączenia jednego telewizora do sieci kablowej oraz do przekazu sygnału analogowego do jednego zewnętrznego urządzenia nagrywającego. Zasilanie elektryczne oraz jego zgodność z obowiązującymi normami zapewnia Abonent na własny koszt.
3. Przez podpisanie przez Abonenta tzw. protokołu przekazania sprzętu z wpisanymi cechami charakterystycznymi dekodera (w tym numery seryjne dekodera i karty warunkowego dostępu), Abonent potwierdza otrzymanie dekodera w stanie umożliwiającym jego użytkowanie w celu korzystania z usługi stanowiącej przedmiot umowy.
4. Z chwilą doręczenia dekodera na Abonenta przechodzi ryzyko jego utraty lub uszkodzenia. W przypadku utraty lub uszkodzenia dekodera Abonent jest zobowiązany do zapłaty na rzecz Operatora kary umownej w wysokości określonej w załącznikach B i C.
5. W celu świadczenia usługi stanowiącej przedmiot umowy Abonent jest zobowiązany udzielić Operatorowi koniecznych informacji, w tym numeru klienta, numeru i daty zawarcia umowy, numeru dekodera i numeru karty dostępu warunkowego, miejsca korzystania z usługi, rodzaju i nazwy odbiornika telewizyjnego.
6. Abonent zobowiązany jest do korzystania z dekodera (w tym również karty warunkowego dostępu, dokumentacji, wyposażenia i opakowania) w sposób zgodny z jego przeznaczeniem, do utrzymywania go w stanie niepogorszonym, nie dopuszczać do zużycia ponad wynikające z normalnej eksploatacji. Niedopuszczalne jest dokonywanie w urządzeniu jakichkolwiek zmian technicznych (programowych lub sprzętowych) bez

udokumentowanej zgody Operatora. Wszelkie nieprawidłowości w pracy dekodera należy zgłaszać bezzwłocznie Operatorowi.

7. Abonent nie jest upoważniony do rozporządzania dekodernem, w szczególności nie może udostępnić go – odpłatnie lub nieodpłatnie – osobom trzecim.

8. Dekoder właściwy oraz karta dostępu warunkowego mają unikatowe numery, wymienione w załącznikach B i C do niniejszej umowy (tzw. protokół przekazania sprzętu). Niedopuszczalne jest usuwanie, zamazywanie lub uszkodzanie numerów i plomb umieszczonych na dekodernie, opakowaniu i osprzęcie. Karta dostępu warunkowego o usuniętym, zamazanym lub uszkodzonym numerze jest traktowana jako karta zniszczona, natomiast w przypadku usunięcia, zamazania, zniszczenia plomby lub numeru seryjnego dekodera Abonent zobowiązany jest do pokrycia kosztów przeglądu technicznego, odczytania numeru i ponownego naniesienia unikatowych cech i plomb na to urządzenie, zgodnie z cennikiem Operatora, stanowiącym załącznik do niniejszej Umowy.

9. Karta dostępu warunkowego nie może być użytkowana w innym urządzeniu, niż wynajęty od Operatora dekodek, a w dekodernie nie można używać innej karty niż dostarczona przez Operatora. Niedopuszczalne jest pokonywanie technicznych zabezpieczeń, kopiowanie i przerabianie karty Operatora. W przypadku stwierdzenia przez Operatora próby pokonywania technicznych zabezpieczeń, kopiowania i przerabiania karty, Operator zawiadamia o tym fakcie właściwe organy ścigania przestępstw przeciwko mieniu.

10. Nieprzestrzeganie zasad użytkowania sprzętu zgodnie z jego przeznaczeniem, normami technicznymi lub postanowieniami niniejszej umowy upoważnia Operatora do natychmiastowej dezaktywacji sprzętu oraz wstrzymania świadczenia usługi, bez obowiązku wcześniejszego powiadomienia o tym Abonenta. W takim przypadku Operatorowi przysługuje prawo rozwiązania umowy bez konieczności zachowania terminu wypowiedzenia. Postanowienia niniejszego ustępu nie ograniczają prawa Operatora do podjęcia innych działań wymienionych w umowie lub wynikających z przepisów prawa.

11. Abonent zobowiązuje się do użytkowania dekodera i instalacji w sposób zgodny z umową i prawem, w tym z normami technicznymi oraz zgodnie z instrukcją obsługi dekodera. Niedopuszczalne w szczególności jest:

- a. podłączenie do instalacji urządzeń nie spełniających obowiązujących norm technicznych lub urządzeń nie przeznaczonych do podłączania do instalacji tego typu;
- b. dołączanie do instalacji urządzeń poza gniazdami telewizji kablowej;
- c. korzystanie z instalacji lub urządzeń w sposób niezgodny z ich przeznaczeniem, a w szczególności w sposób wprowadzający zakłócenia lub utrudnienia w korzystaniu z usług przez innych użytkowników;
- d. uszkodzanie instalacji lub dekodera;
- e. samowolne przerabianie, demontaż lub rozbudowa instalacji podlegającej konserwacji przez Operatora;
- f. rozbudowa instalacji poza lokal (nieruchomość), której dotyczy umowa;
- g. udostępnianie sygnału lub dekodera poza lokalem (nieruchomością), której dotyczy umowa;
- h. wynoszenie dekodera poza lokal którego dotyczy umowa, bez udokumentowanej zgody Operatora;
- i. dokonywanie jakichkolwiek zmian technicznych, programowych lub sprzętowych, w wynajętym dekodernie, w tym szczególnie łamanie zabezpieczeń, przerabianie, kopiowanie karty dostępu warunkowego;
- j. podłączanie nieautoryzowanego przez Operatora urządzenia służącego do obioru sygnału cyfrowego lub dodatkowego dekodera, bez udokumentowanej zgody Operatora.

12. Naruszenie postanowień niniejszego paragrafu może skutkować:

- ograniczeniem świadczonej usługi;
- zawieszeniem świadczenia usługi;
- zablokowaniem dostępu do usługi i natychmiastowym rozwiązaniem umowy.

13. Zakres dochodzonych roszczeń zależy od stopnia naruszenia umowy przez Abonenta. Stopień naruszenia umowy określa Operator. O podjętych działaniach i ich przyczynie należy zawiadomić Abonenta. Zastosowanie sankcji, o których mowa w niniejszym paragrafie nie zwalnia Abonenta z obowiązku uiszczenia opłat wynikających z umowy, w tym opłat karnych. Opłaty karne określone są w Cenniku Operatora. Oprócz powyższych roszczeń Operatorowi przysługuje prawo żądania zwrotu kosztów przywrócenia stanu instalacji i urządzenia do stanu zgodnego z prawem lub normami technicznymi.

14. Dekoder jest własnością Operatora, wraz z całym wyposażeniem (w tym kartą dostępu warunkowego, dokumentacją i opakowaniem).

15. W razie rozwiązania lub wygaśnięcia umowy dekodek (w tym również wyposażenie, dokumentacja, karta dostępu warunkowego, opakowanie) podlega zwrotowi w ciągu 5 dni roboczych od dnia rozwiązania lub wygaśnięcia umowy. Abonent zobowiązany jest dostarczyć go na własny koszt do Biura Obsługi Klienta, w sposób umożliwiający sprawdzenie jego stanu. W przypadku uchybienia temu terminowi, a także w przypadku zwrotu zestawu uszkodzonego lub niekompletnego Abonent zobowiązany jest do zapłacenia kary umownej określonej w załącznikach B i C do niniejszej umowy.

16. Z tytułu uszkodzenia lub utraty elementu udostępnionego kompletu Abonent jest zobowiązany zapłacić przy jego zwrocie. Ceny za uszkodzone lub utracone elementy zostały określone w załącznikach B i C do niniejszej umowy.

17. W przypadku naprawy uszkodzeń wynikłych z niewłaściwej eksploatacji dekodera, Abonent jest zobowiązany do pokrycia pełnych kosztów usunięcia usterki. Wszelkie naprawy dekodera mogą być dokonywane tylko przez służby techniczne Operatora. W celu naprawy urządzenie Abonent jest zobowiązany dostarczyć dekodek na swój koszt do Biura Obsługi Klienta.

**Strona 4 umowy.**

18. Wymiana dekodera lub jego elementów następuje nieodpłatnie w przypadku ujawnienia się w trakcie eksploatacji wad ukrytych.

19. Wymiana dekodera lub jego elementów następuje odpłatnie w przypadku uszkodzeń będących następstwem użytkowania w sposób niezgodny z normami technicznymi, przeznaczeniem lub umową. W takim przypadku Abonent ponosi koszt wymiany dekodera, określony w załączniku A do niniejszej umowy, albo koszt jego naprawy, jeżeli ten ostatni jest niższy od kosztu wymiany.

20. O zniszczeniu lub utracie dekodera lub otrzymanych wraz z nim elementów kompletu, Abonent jest zobowiązany zawiadomić Operatora najpóźniej w ciągu 2 dni roboczych od chwili zniszczenia lub utraty. W razie wątpliwości obowiązek udokumentowania faktu zawiadomienia Operatora spoczywa na Abonencie.

21. Operator może dokonać wymiany dekodera lub dostarczonych wraz z nim elementów, oraz aktualizacji jego oprogramowania bez podania przyczyn, po wcześniejszym powiadomieniu Abonenta. Z powodu wymiany nie przysługują roszczenia odszkodowawcze. Jeżeli wymiana spowoduje niemożność korzystania z usługi, Abonentowi przysługuje prawo do obniżenia abonamentu odpowiednio za okres braku świadczenia usługi oraz rozwiązania umowy bez zachowania terminu wypowiedzenia.

#### **§ 12. Rozbudowa i konserwacja instalacji**

1. Do dokonywania wszelkich zmian (w tym rozbudowy) i konserwacji instalacji podlegającej serwisowaniu upoważnione są wyłącznie służby techniczne Operatora. Odstąpienie od tego warunku możliwe jest jedynie za pisemną zgodą Operatora i wymaga odpłatnego odbioru technicznego dokonanego przez przedstawiciela Operatora po zakończeniu wykonanych prac. Wysokość opłaty jest określona w cenniku Operatora, stanowiącym załącznik do niniejszej umowy.

2. Użytkowanie instalacji lub urządzeń niezgodnie z warunkami umowy i obowiązującym prawem oraz jakakolwiek ingerencja w instalację, dekodery lub inne urządzenia podlegające serwisowaniu, upoważnia Operatora do natychmiastowego rozwiązania umowy z winy Abonenta i do dochodzenia wszelkich strat wynikłych z takich działań.

3. Abonent powinien zapewnić dostęp do miejsca wystąpienia uszkodzenia, o ile istnieje przypuszczenie, że miejsce to znajduje się w lokalu (na nieruchomości) Abonenta lub w pomieszczeniach (lub na nieruchomości), do których ma dostęp. Jeżeli Abonent nie jest w stanie zapewnić dostępu do tego miejsca, wówczas termin usunięcia usterki ulega przedłużeniu, o czas konieczny na uzyskanie tego dostępu. W takim przypadku roszczenia z tytułu przedłużenia terminu usunięcia usterki nie przysługują Abonentowi.

4. W przypadku naprawy uszkodzeń wewnątrz lokalu lub na terenie nieruchomości Abonenta powstałych z jego winy, Abonent jest zobowiązany do pokrycia pełnych kosztów tej naprawy zgodnie z cennikiem Operatora, stanowiącym załącznik do niniejszej umowy.

#### **§ 13. Udostępnienie lokalu lub nieruchomości**

Abonent zobowiązuje się udostępniać lokal (nieruchomość) w zakresie, jaki jest niezbędny do kontroli stanu technicznego, funkcjonowania lub wymiany dekodera oraz kontroli instalacji, do której jest lub powinien być podłączony, oraz podłączenia i odłączenia dekodera lub innego urządzenia koniecznego do zapewnienia świadczenia usługi stanowiącej przedmiot umowy.

#### **§ 14. Kodowanie**

1. Operator zastrzega sobie prawo zmiany sposobu kodowania, szyfrowania, zmiany częstotliwości transmisji programów, technologii ich rozprowadzania, co nie stanowi zmiany umowy.

2. Operator zastrzega sobie prawo do stałego lub czasowego udostępnienia Abonentowi programów promocyjnych i testowych nie zamówionych przez Abonenta. Udostępnienie i wyłączenie takich programów nie jest zmianą umowy.

#### **§ 15. Reklamacja**

1. Abonent może składać reklamacje dotyczące niedotrzymania z winy Operatora terminu rozpoczęcia świadczenia zamówionej usługi, niewykonania lub nienależytego wykonania usługi oraz nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usługi.

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) przydzielony Abonentowi przez Operatora numer, którego dotyczy reklamacja oraz jego numer ewidencyjny lub adres lokalu, w którym świadczona jest usługa,
- e) datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi – w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania terminu rozpoczęcia świadczenia usługi,
- f) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności – w przypadku, gdy abonent żąda jej wypłaty,
- g) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie w poczet przyszłych płatności,
- h) podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

3. Za dzień wniesienia reklamacji w formie pisemnej przyjmuje się datę nadania listu poleconego w placówce pocztowej bądź datę złożenia reklamacji bezpośrednio u Operatora.
4. W przypadku gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 2 za wyjątkiem pkt f Operator niezwłocznie poinformuje Abonenta o konieczności jej uzupełnienia.
5. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 2, z wyjątkiem pkt f, 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 od dnia doręczenia wezwania, określając jednocześnie zakres koniecznego uzupełnienia. Operator poucza, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
6. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 2 pkt f, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności nie budzi wątpliwości, jednostka Operatora rozpatrująca reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
7. Reklamacja może być złożona na piśmie w Biurze Obsługi Klienta, przesłana za pośrednictwem operatora pocztowego, telefonicznie lub ustnie do protokołu sporządzonego przez pracownika Biura Obsługi Klienta, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogę elektroniczną, o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości.
8. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w Biurze Obsługi Klienta, upoważniona osoba reprezentująca Operatora przyjmująca reklamację jest obowiązana niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej.
9. 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 nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki Operatora rozpatrującej reklamację, chyba że udzielenie odpowiedzi na reklamację nastąpi w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
10. 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, albo od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenia należności z tytułu świadczenia usługi. Jeżeli reklamacja dotyczy rozliczeń finansowych z tytułu opłat za świadczenie usługi, termin ulega przedłużeniu do 36 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego.
11. Reklamację złożoną po upływie terminów, o którym mowa w ust. 10 pozostawia się bez rozpoznania, o czym Operator rozpatrujący reklamację niezwłocznie powiadamia Abonenta.
12. Jednostka Operatora rozpatrująca reklamację, w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację, która powinna zawierać:
  - a) nazwę jednostki Operatora rozpatrującej reklamację
  - b) powołanie podstawy prawnej
  - 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 przed Prezesem UKE w ramach postępowania mediacyjnego lub przed stałym polubownym sądem konsumenckim działającym przy Prezisie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.
  - g) podpis upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
13. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne oraz powinna zostać doręczona Abonentowi przesyłką poleconą.
14. Jeżeli reklamacja usługi nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że została ona uwzględniona. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu przez Operatora odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji.
15. W przypadku uznania przez Operatora reklamacji dotyczącej rozliczeń finansowych z tytułu opłat za świadczenie usługi i konieczności zwrotu należności Abonentowi, Operator w terminie 14 dni od dnia jej rozpoznania przekazuje Abonentowi środki, bądź na rachunek bankowy, bądź wzywa do odbioru należności w kasie.

#### **§ 16. Adres do doręczeń**

1. Korespondencja pocztowa do Abonenta będzie kierowana na adres lokalu lub nieruchomości wskazany w umowie, chyba że Abonent w formie pisemnej wskaże inny adres. Korespondencja pocztowa do Operatora będzie kierowana na adres Biura Obsługi Klienta Operatora.
2. Obowiązek pisemnego informowania Operatora o konieczności aktualizacji danych adresowych, teleadresowych i osobowych Abonenta spoczywa na Abonencie.
3. W przypadku wątpliwości, co do dostarczenia informacji (wiadomości, listu), obowiązek udowodnienia jej dostarczenia spoczywa na nadawcy tej informacji.

### § 17. Przerwa w świadczeniu usługi

1. Za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu usługi płatnej okresowo trwająca dłużej niż 12 godzin, abonentowi przysługuje zwrot 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej.
2. Zgłoszenie dotyczące przerw w świadczeniu usługi powinno zostać wniesione w dniu, w którym abonent stwierdził wystąpienie takiej przerwy.

### § 18. Dochodzenie roszczeń

1. Sprawy cywilnoprawne między Abonentem a Operatorem usługi mogą zostać zakończone polubownie w drodze postępowania mediacyjnego prowadzonego przez Prezesa UKE lub mogą być poddane pod rozstrzygnięcie stałego polubownego sądu konsumenckiego przy Prezesie UKE.
2. W sprawach nieuregulowanych niniejszą umową mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego i Ustawy Prawo Telekomunikacyjne.

\

### § 19. Cennik

Informacje o aktualnym cenniku oraz o cenach usług serwisowych można uzyskać w Biurze Obsługi Klienta oraz na stronie internetowej [www.btk.net.pl](http://www.btk.net.pl)

### § 20. Przetwarzanie danych

1. Operator informuje a Abonent przyjmuje do wiadomości i wyraża zgodę na to, że dane osobowe Abonenta w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku o ochronie danych osobowych (j.t. Dz.U. 2002/101/926 z późn. zm.) są przetwarzane przez Operatora wyłącznie w celu wykonania niniejszej umowy.
2. Oświadczenie Abonenta o szczegółowych warunkach zgody na przetwarzanie danych stanowi załącznik do niniejszej Umowy.

### § 21. Załączniki

Załączniki stanowiące integralną część umowy, które Abonent otrzymał od Operatora przy podpisywaniu umowy:

- A. wykaz wybranych pakietów wraz z ich cenami,
- B. protokołu przekazania sprzętu wraz cenami za jego elementy,
- C. Protokół przekazania karty dostępu warunkowego wraz z ceną za ten element.

Ponadto Abonent otrzymał cennik, z aktualnymi cenami usług serwisowych i usług dodatkowych, którego odbiór potwierdza podpisaniem umowy.

### § 22. Przepisy końcowe

Umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach po jednym dla każdej ze stron.

.....  
OPERATOR

.....  
ABONENT

#### DODATKOWE INFORMACJE

Faktury i informacje przysyłać na adres (wypełnić tylko, jeśli adres jest inny niż adres instalacji tvk)*: .....
Adres zameldowania (wypełnić tylko, jeśli adres jest inny niż adres instalacji tvk)*: .....
** - W załączeniu upoważnienie właściciela lokalu do zamontowania/podłączenia tvk*
W załączeniu upoważnienie abonenta do podpisania umowy w jego imieniu*

\* - niepotrzebne skreślić

.....  
ABONENT

W 01-10-2013

Imię i nazwisko: .....  
Adres zameldowania\*/ zamieszkania\* .....  
Adres świadczenia usługi .....  
Adres korespondencyjny .....  
Adres elektroniczny e-mail .....  
Rachunek bankowy nr .....  
Numer telefonu .....  
Numer telefonu kontaktowego .....

**1. Przetwarzanie danych osobowych w rozszerzonym zakresie.**

Ja, niżej podpisany/a, wyrażam zgodę\* / nie wyrażam zgody\*

na przetwarzanie przez Białogardzką Spółdzielnię Mieszkaniową moich wyżej wymienionych danych osobowych w zakresie: imion i nazwiska, nr PESEL, nr NIP, adresu e-mail, numeru/ów telefonu/ów, adresu/ów zameldowania, zamieszkania oraz do doręczeń oraz nr rachunku bankowego i karty płatniczej w celach związanych ze świadczoną usługą, w szczególności wysyłania cenników i regulaminów, potwierdzeń zmiany umowy, e-faktur (faktur przesyłanych drogą elektroniczną), rozpatrywania reklamacji.

**2. Przetwarzanie danych osobowych w celach marketingowych innych podmiotów niż Białogardzka Spółdzielnia Mieszkaniowa.**

Ja, niżej podpisany/a, wyrażam zgodę\* / nie wyrażam zgody\*

na przetwarzanie, przez Białogardzką Spółdzielnię Mieszkaniową oraz podmioty współpracujące z Białogardzką Spółdzielnię Mieszkaniową, moich danych osobowych w celach marketingu produktów i usług Białogardzkiej Spółdzielni Mieszkaniowej oraz produktów i usług podmiotów współpracujących z Białogardzką Spółdzielnię Mieszkaniową

**3. Udostępnianie danych osobowych.**

Ja, niżej podpisany/a, wyrażam zgodę\* / nie wyrażam zgody\*

na udostępnianie przez Białogardzką Spółdzielnię Mieszkaniową moich danych osobowych innym podmiotom niż Białogardzka Spółdzielnia Mieszkaniowa w celach związanych z wykonywaniem umowy oraz marketingu produktów i usług.

**4. Przesyłanie informacji handlowej dotyczącej Białogardzkiej Spółdzielni Mieszkaniowej środkami komunikacji elektronicznej.**

Ja, niżej podpisany/a, wyrażam zgodę\* / nie wyrażam zgody\*

na przesyłanie informacji handlowych Białogardzkiej Spółdzielni Mieszkaniowej środkami komunikacji elektronicznej.

**5. Przetwarzanie danych transmisyjnych w celach marketingowych.**

Ja, niżej podpisany/a, wyrażam zgodę\* / nie wyrażam zgody\*

na przetwarzanie przez Białogardzką Spółdzielnię Mieszkaniową, dla celów marketingu usług telekomunikacyjnych, dotyczących mnie danych transmisyjnych (przez które należy rozumieć dane przetwarzane dla celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych i naliczania opłat za usługi telekomunikacyjne, tj. w szczególności 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).

**6. Zamieszczenie danych osobowych w spisach abonentów.**

Ja, niżej podpisany/a, wyrażam zgodę\* / nie wyrażam zgody\*

na zamieszczenie identyfikujących mnie wyżej wymienionych danych (w zakresie obejmującym numer/y telefonu, nazwisko i imiona, adresy) w spisach abonentów prowadzonych przez Białogardzką Spółdzielnię Mieszkaniową i innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych oraz na udostępnienie mojego/ich numeru/ów telefonu/ów w ramach usług informacji o numerach telefonicznych świadczonych przez Białogardzką Spółdzielnię Mieszkaniową i innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych.

**7. Używanie automatycznych systemów wywołujących dla celów marketingu bezpośredniego.**

Ja, niżej podpisany/a, wyrażam zgodę\* / nie wyrażam zgody\*

na używanie przez Białogardzką Spółdzielnię Mieszkaniową automatycznych systemów wywołujących dla celów marketingu bezpośredniego.

**8. Oświadczenie o wyrażeniu zgody na sporządzenie kserokopii dokumentów w celu wykonania umowy z Białogardzką Spółdzielnię Mieszkaniową**

Oświadczam, że: wyrażam zgodę\* / nie wyrażam zgody\*

na sporządzenie przez Białogardzką Spółdzielnię Mieszkaniową kserokopii z dokumentów załączonych do niniejszego oświadczenia, zawierające moje dane osobowe w celu wykonywania umowy o:

- a) świadczenie usług dostępu do Internetu zawartej z Białogardzką Spółdzielnię Mieszkaniową ,
- b) świadczenie usług telefonicznych,
- c) udostępnienie sygnału telewizji cyfrowej i korzystanie z dekodera telewizyjnego,
- d) dostarczanie sygnału telewizyjnego.

Wykaz załączonych kserokopii lub odpisów z dokumentów:

.....  
.....  
.....

\*niepotrzebne skreślić

Załącznik A  
do umowa nr ...../ 201....

**o udostępnienie sygnału telewizji cyfrowej i korzystanie z dekodera telewizyjnego,**

z dnia ..... 201....

zawartej pomiędzy:

**Białogardzką Spółdzielnią Mieszkaniową z siedzibą w Białogardzie, 78-200 Białogard, ul. Kochanowskiego 26, zwaną dalej OPERATOREM,**  
a: ABONENTEM .....

**Wykaz wybranych pakietów wraz z ich cenami**

W dniu dzisiejszym Abonent wybrał poniższe cyfrowe pakiety telewizyjne:

**BTK MAX CYFROWY** - abonament miesięczny: 58 zł\*,  
BTK X MAX CYFROWY - abonament miesięczny: 19 zł\*,  
BTK MAX CYFROWY PLUS - abonament miesięczny: 15,99 zł\*,  
BTK MAX CYFROWY HD - abonament miesięczny: 30 zł\*,

**pakiety Premium:**

- pakiet Canal+ Select - abonament miesięczny 59 zł\*,
- pakiet Canal+ Prestige - abonament miesięczny 69 zł\*,
- pakiet Filmbox - abonament miesięczny 9,90 zł\*,
- pakiet Cinemax - abonament miesięczny 20 zł\*,
- pakiet HBO Pack- abonament miesięczny 24 zł\*,
- pakiet HBO Pack HD - abonament miesięczny 30 zł\*,
- pakiet HBO MaxPack HD - abonament miesięczny 40 zł\*.

---

**Opłata za korzystanie z dekodera TKK-8000 HD - 14,99 złotych miesięcznie (\*2).**

**Cennik dodatkowych usług cyfrowych**

Ceny aktywacji i uruchomienia usługi (opłaty jednorazowe) (\*4):

Aktywacja: uruchomienie i wydanie dekodera TKK-8000 HD: 300 zł

Aktywacja: uruchomienie i wydanie dekodera TKK-5000 C: 100 zł

Aktywacja pakietu w terminie innym niż uruchomienie i wydanie dekodera: 30 zł (\*7)

Wymiana dekodera TKK-5000 C na TKK-8000 HD: 199,99 zł (\*8)

Wymiana dekodera TKK-8000 HD na TKK-5000 C: 0 zł

Podłączenie (opłaty jednorazowe) (\*4) (\*9):

a) dla Abonenta z czynnym pakietem analogowym BTK w danym lokalu:

- w przypadku odbioru dekodera w BOK i samodzielnego podłączenia go przez Abonenta: 0 zł
- w przypadku odbioru dekodera w BOK przez Abonenta i podłączenia go przez technika Operatora : 50 zł

b) dla Abonenta z czynnym pakietem analogowym BTK lub Abonenta z zawieszonymi pakietami analogowymi w danym lokalu:

- w przypadku odbioru dekodera w BOK i samodzielnego podłączenia go przez Abonenta: 30 zł
- w przypadku odbioru dekodera w BOK przez Abonenta i podłączenia go przez technika BTK: 80 zł

Inne:

Nieuzasadnione wezwanie technika Operatora: 50 zł

Ponowne lub pierwsze podłączenie dekodera w lokalu Abonenta: 50 zł

Odfaczenie dekodera w lokalu Abonenta: 50 zł

Ponowne uruchomienie usługi wyłączonej ze względu na zaległości płatnicze Abonenta lub wyłączonej z innej przyczyny leżącej po jego stronie: 100 zł (\*5)

Opłata za utrzymanie sieci w stanie sprawności technicznej: 5 zł miesięcznie (\*6).

Dostosowanie instalacji Abonenta w celu uruchomienia usługi cyfrowej: wg cennika usług dodatkowych i cennika tvk Operatora.

---

**Przypisy:**

(\*2) - Opłata za korzystanie z dekodera TKK-8000 HD nie jest pobierana w okresie opłacania abonamentu za pakiet cyfrowy BTK MAX CYFROWY równocześnie z pakietem cyfrowym Canal+ Gold, Canal+ Platinum, lub BTK MAX CYFROWY HD, BTK MAX CYFROWY VIP.

(\*3) - Opłata za korzystanie z dekodera TKK-5000 C nie jest pobierana w okresie opłacania abonamentu za pakiet cyfrowy BTK MAX CYFROWY.

(\*4) - Opłata aktywacyjna i opłata za przyłączenie sumują się.

(\*5) - Nie dotyczy zawieszenia świadczenia usługi w trybie przewidzianym w § 2 ust. 1 umowy.

(\*6) - Opłata za utrzymanie sieci w stanie sprawności technicznej nie jest pobierana w okresie opłacania abonamentu za pakiet cyfrowy BTK MAX CYFROWY lub BTK MAX CYFROWY PLUS HD lub BTK MAX CYFROWY VIP.

**Strona 9 umowy.**

(\*7) - Opłata nie jest naliczana w przypadku podpisania niniejszego aneksu do dnia 31 grudnia 2016 i opłaceniu wybranej usługi (usług) przez minimum trzy miesiące.

(\*8) - Opłata nie jest naliczana w przypadku podpisania niniejszego aneksu w do dnia 31 grudnia 2016 i opłaceniu przez minimum 12 miesięcy jednego z pakietów: BTK MAX CYFROWY PLUS, BTK X MAX CYFROWY, BTK MAX CYFROWY PLUS HD, BTK MAX CYFROWY HD, BTK MAX CYFROWY VIP.

(\*9) - Opłata nie jest naliczana w przypadku podpisania niniejszego aneksu w lokalu Abonenta do dnia 31 grudnia 2016 i opłaceniu przez minimum 12 miesięcy jednego z pakietów: BTK MAX CYFROWY PLUS, BTK MAX CYFROWY PLUS HD, BTK MAX CYFROWY VIP.

---

**Abonent potwierdza, że otrzymał wykaz stacji telewizyjnych zawartych w zamówionych pakietach.**

.....  
*OPERATOR*

.....  
*ABONENT*

*\*- niepotrzebne skreślić*

## Porozumienie

zawarte w dniu .....201...r w ..... , pomiędzy następującymi stronami:  
**Białogardzką Spółdzielnią Mieszkaniową z siedzibą w Białogardzie, 78-1200 Białogard, ul. Kochanowskiego 26, NIP 672-000-60-11, zarejestrowaną w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym, przez Sąd Rejonowy w Koszalinie Wydział IX Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000216841, zwaną dalej Operatorem, a:**

a ....., zwanym dalej Abonentem.

1. Strony zgodnie postanawiają rozwiązać umowy zawarte pomiędzy Operatorem a Abonentem dotyczące analogowej telewizji kablowej

w lokalu ..... W .....  
pod warunkiem zawarcia w dniu dzisiejszym umowy o udostępnienie sygnału telewizji cyfrowej i korzystanie z dekodera telewizyjnego, z zastrzeżeniem ustępów 2-4.

2. Bez zmian pozostają zobowiązania finansowe stron zaciągnięte na podstawie umów (umowy) wymienionych w ustępie 1, w tym także zobowiązania z tytułu ewentualnych promocji.

3. Do momentu rozpoczęcia naliczania przez Operatorem opłat za usługi telewizji cyfrowej Abonent jest zobowiązany do opłacania w dotychczasowej wysokości abonamentu i innych opłat określonych w umowach, o których mowa w ustępie 1.

4. Abonent zobowiązuje się do dotrzymania warunków promocji zawartych w uprzednio zawartych umowach, w tym także terminów korzystania z programów, pod rygorem kar opisanych w tychże umowach.

.....  
*OPERATOR*

.....  
*ABONENT*

Aneks z dnia .....201...r do umowy z dnia ..... nr .....  
o udostępnienie sygnału telewizji cyfrowej i korzystanie z dekodera telewizyjnego

o następującej treści:

§ 1

1. Z uwagi na zawarcie umowy w promocji Operator udziela Abonentowi następujących bonifikat w opłatach:
  - opłata aktywacyjna zostaje obniżona z 300\*/100\* do 1 zł,
  - abonament za pakiet BTK MAX CYFROWY za miesiąc, w którym nastąpiło podpisanie niniejszego aneksu zostaje obniżony do 0 zł.
2. W przypadku nie wywiązania się przez Abonenta z postanowień umowy i niniejszego aneksu lub rozwiązania (także wygaśnięcia) umowy z przyczyn leżących po stronie Abonenta w miesiącu jej zawarcia lub w ciągu następnych 24 miesięcy, liczonych od pierwszego dnia miesiąca po miesiącu zawarcia umowy, zobowiązany on jest bezzwłocznie uiścić opłatę w wysokości równej sumie przysługującego abonamentu za miesiąc, w którym nastąpiło podpisanie niniejszego aneksu oraz opłaty aktywacyjnej określonej w ust. 1 pomniejszoną o dokonaną wpłatę 1 zł.

§ 2

1. W okresie, o którym mowa w § 1 ust. 2 nie jest możliwe czasowe zawieszanie usługi na wniosek Abonenta.
2. Okresy odłączeń nie są wliczane do okresu, o którym mowa w § 1 ust. 2 i odpowiednio przedłużają określone tam zobowiązanie Abonenta.

§ 3

1. Zasady i warunki promocji określa niniejszy aneks oraz Regulamin promocji będący jego integralną częścią.
2. Pozostałe postanowienia umowy pozostają bez zmian.

**Regulamin promocji  
z dnia 2 stycznia 2016 roku**

1. Promocja dotyczy aktywacji sygnału cyfrowej telewizji kablowej (usługi) w lokalach ze sprawną technicznie instalacją telewizji kablowej.
2. Promocja dotyczy wyłącznie lokali mieszkalnych z instalacją telewizji kablowej, do której prawo własności przysługuje Operatorowi lub Abonentowi.
3. Promocja dotyczy wyłącznie budynków ze sprawną i czynną instalacją telewizji kablowej Białogardzkiej Spółdzielni Mieszkaniowej. Promocja nie dotyczy lokali, w których montaż instalacji wymaga zlecenia lub zgody zarządcy nieruchomości.
4. Promocja nie obejmuje strojenia odbiorników TV oraz podłączania dekoderek w lokalu Abonenta.
5. Pierwsza opłata abonamentowa za pakiet BTK MAX CYFROWY będzie pobrana za miesiąc następujący po miesiącu, w którym podpisany został niniejszy aneks.
6. Promocja obowiązuje od dnia 2 stycznia 2016 do 31 grudnia 2016 roku.
7. Pozostałe warunki promocji określa Aneks, do której niniejszy regulamin jest integralnym załącznikiem.

.....  
OPERATOR

.....  
ABONENT

\*- niepotrzebne skreślić