

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

PRZEZ STREAM COMMUNICATIONS SP. Z O.O.

Rozdział I Postanowienia ogólne

§1

Pojęcia użyte w tekście Regulaminu Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez Stream Communications Spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością, z siedzibą w Krakowie, zwanego dalej "Regulaminem", oznaczają:

- Abonent** - osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła z Dostawcą Usług Umowę w formie pisemnej.
- Awaria** – nieplanowana przez Dostawcę Usług jako przerwa z konieczności prowadzenia prac konserwacyjnych, ani niespodowodana działaniem Siły Wyższej wada sieci telekomunikacyjnej Dostawcy Usług, całkowicie uniemożliwiająca Abonentowi korzystanie z usług.
- Cennik** - zestawienie cen za usługi telewizji kablowej oraz inne usługi świadczone przez Dostawcę Usług, stanowiący integralną część Umowy.
- Cykl Rozliczeniowy** - okres, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Dostawcy Usług z tytułu świadczenia usług telekomunikacyjnych, rozpoczynający i kończący się w dniach określonych przez Dostawcę Usług w Fakturze VAT/ Rachunku. Cykl Rozliczeniowy wynosi jeden miesiąc lub stanowi jego wielokrotność (np. dwa miesiące, kwartał, półrocze, rok).
- Działalność Komercyjna lub Edukacyjna** - prowadzenie hoteli, moteli, pensjonatów, internatów, wjazdów, barów, kawiarni, restauracji, klubów muzycznych, klubów sportowych, szkół, ośrodków zdrowia, salonów kosmetycznych itp..
- Dostawca Usług** - Stream Communications Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Krakowie, działająca na terenie Rzeczypospolitej Polskiej, której przedmiotem działalności jest świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, m.in. rozprowadzanie programów radiowych i telewizyjnych drogą kablową oraz świadczenie usług stałego dostępu do Internetu
- Faktura VAT / Rachunek** – dokument rozliczeniowy, na podstawie którego Abonent dokonuje opłaty za usługi telekomunikacyjne i inne związane z nimi usługi dodatkowe świadczone przez Dostawcę Usług.
- Konsument** – osoba fizyczna, będąca Abonentem, korzystająca z usług telekomunikacyjnych do celów nie związanych z prowadzeniem działalności gospodarczej lub wykonywaniem zawodu.
- Limit Transferu** – określona w Umowie ilość danych, jaka może zostać przesłana w kierunku do komputera Abonenta z prędkością właściwą dla Pakietu usług internetowych, z którego korzysta Abonent.
- Opłata Abonentowa** - miesięczna opłata ponoszona przez Abonenta w wysokości określonej w Cenniku z tytułu świadczenia usług przez Dostawcę Usług.
- Opłata Aktywacyjna** - jednorazowo lub ratalnie opłacana, bezwrotna opłata ponoszona przez Abonenta za rozpoczęcie świadczenia usługi (podłączenie Urządzeń Abonenckich do Zakończenia Sieci), w zakresie i wysokości określonej w Cenniku.
- Pakiet** – określona w Cenniku grupa usług lub programów w ramach usług telewizji kablowej dostępnych na danym terenie, objętych opłatą abonentową, w tym także pakiet promocyjny.
- Przedstawiciel** - osoba upoważniona do reprezentowania Dostawcy Usług i działająca na jego rzecz, legitymująca się pisemnym pełnomocnictwem do zawarcia Umowy, wykonania prac instalacyjno-serwisowych lub określonych w pełnomocnictwie czynności.
- Rejestracja Domeny Adresowej** – rejestracja adresu internetowego Abonenta przez Dostawcę Usług lub Abonenta w instytucji administrującej daną domeną.
- Serwer Wirtualny** – powierzchnia dyskowa na serwerze Dostawcy Usług wykupiona przez Abonenta z przeznaczeniem na Stronę WWW.

16. **Siła Wyższa** - zdarzenie, którego wystąpienia nie można było przewidzieć ani jego skutkom zapobiec przy zastosowaniu najlepszej wiedzy i dołożeniu najwyższej staranności.

17. **Strona WWW** – prezentacja w postaci dokumentów tekstowych i graficznych, znajdujących się na serwerze Dostawcy Usług lub innym i dostępna w sieci Internet.

18. **Tytuł Prawny** - prawo własności, prawo użytkowania wieczystego, własnościowe lub lokatorskie prawo do lokalu mieszkalnego, prawo do lokalu użytkowego, spółdzielcze prawo do domu jednorodzinnego, użytkowanie, służebność mieszkaniowa, prawo dożywocia, dzierżawa, najem, użyczenie, zastaw.

19. **Umowa** - Umowa o Świadczenie Usług Telekomunikacyjnych, zawarta w formie pisemnej między Abonentem a Dostawcą Usług, w której Dostawca Usług zobowiązuje się do świadczenia usług telekomunikacyjnych w ramach wybranych przez Abonenta Pakietów, zgodnie z postanowieniami Regulaminu, a Abonent zobowiązuje się do terminowego uiszczania opłat za te usługi. Integralną częścią Umowy są Regulamin, Regulaminy poszczególnych promocji oraz Cennik a w przypadku świadczenia usług telewizji kablowej Wykaz Programów.

20. **Urządzenia Abonenckie** - urządzenia, które nie stanowią własności Dostawcy Usług, zainstalowane w nieruchomości lub lokalu Abonenta (m.in. odbiornik telewizyjny, radiowy, magnetowid, terminal abonencki - komputer o minimalnych wymaganiach sprzętowych ustalanych przez Dostawcę Usług).

21. **Urządzenia Dostawcy Usług** – urządzenia transmisyjne, kable, konwertery, modemy dostępne i inny sprzęt zainstalowany przez Dostawcę Usług, wchodzące w skład sieci telekomunikacyjnej, doprowadzone do Zakończenia Sieci, niezbędne do świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Dostawcę, pozostający własnością lub w dyspozycji Dostawcy Usług przez cały czas obowiązywania Umowy, a także po jej rozwiązaniu lub wygaśnięciu.

22. **Usługi Telekomunikacyjne** – wszystkie usługi świadczone przez dostawcę usług polegające głównie na przekazywaniu sygnałów w sieci telekomunikacyjnej.

23. **Usługi Telewizji Kablowej** – dostarczanie sygnału programów radiowych i telewizyjnych w sieci telekomunikacyjnej Dostawcy Usług.

24. **Usługi Internetowe** – zapewnienie transmisji danych, w tym dostępu do Internetu poprzez sieć telekomunikacyjną Dostawcy Usług lub inne usługi teleinformatyczne.

24 a. **Usługi telefoniczne** - realizowanie połączeń głosowych za pomocą sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług pozwalających na dwukierunkową łączność.

25. **Usterka** – wada sieci telekomunikacyjnej Dostawcy Usług, która nie uniemożliwia całkowicie świadczenie usług przez Dostawcę Usług.

26. **Wykaz Programów** - uporządkowana ze względu na częstotliwość reemisji lista programów telewizyjnych nadawanych przez nadawców krajowych i zagranicznych, a rozprowadzanych przez Dostawcę Usług na obszarze objętym zezwoleniem telekomunikacyjnym.

27. **Zakończenie Sieci** - punkt sieci telekomunikacyjnej przeznaczony do zapewnienia Abonentowi dostępu do sieci (gniazdo abonenckie, konwerter, dekodery, modem).

28. **Zamawiający** – podmiot ubiegający się o zawarcie Umowy

29. **Zlecenie Instalacji** - dokument, w którym wyszczególnione są wykonane przez Dostawcę usługi jednorazowe, Opłaty Aktywacyjne i Abonentowe, data uruchomienia usług telewizji kablowej oraz wykaz Urządzeń Dostawcy Usług zainstalowanych u Abonenta.

§2

1. W Umowie Dostawca Usług zobowiązuje się do świadczenia usług telekomunikacyjnych w zakresie wybranych przez Abonenta Pakietów:

a. w ramach usług telewizji kablowej do dosyłania sygnału programów telewizji kablowej do Zakończenia Sieci za pomocą publicznej sieci telekomunikacyjnej;

b. w ramach usług internetowych do zapewnienia transmisji danych, w tym stałego dostępu do Internetu,

w zakresie i na warunkach określonych w Umowie, a Abonent zobowiązuje się do terminowego uiszczania opłat i przestrzegania postanowień Umowy.

2. Dostawca Usług oferuje usługi podmiotom zamierzającym z nich korzystać na terenach, na których posiada sieci telekomunikacyjne umożliwiające świadczenie usług.

3. Zawarcie Umowy oraz zakres oferowanych usług jest uzależniony od posiadanych na danym rejonie możliwości technicznych i organizacyjnych Dostawcy Usług niezbędnych do świadczenia usług telekomunikacyjnych na rzecz Abonenta.

§3

1. W celu zawarcia Umowy Zamawiający składa pisemny wniosek o zawarcie Umowy (Zamówienie na usługi telekomunikacyjne). Dostawca Usług dopuszcza możliwość składania wniosku telefonicznie, za pośrednictwem poczty elektronicznej lub na stronie internetowej Dostawcy Usług.

2. Warunkiem zawarcia Umowy jest stwierdzenie przez Dostawcę Usług w ciągu 21 dni od otrzymania zamówienia istnienia możliwości technicznych świadczenia usług telekomunikacyjnych. W przypadku odmowy Dostawca Usług informuje o jej przyczynach.

3. Abonent może zawrzeć Umowę osobiście:

a. w Biurze Obsługi Klienta lub przez należycie umocowaną osobę pełnoletnią - Pełnomocnika. Pełnomocnictwo powinno stanowić załącznik do Umowy.

b. Umowę zawrzeć można także poza Biurem Obsługi Klienta Dostawcy Usług z upoważnionym Przedstawicielem Dostawcy Usług.

4. W imieniu osoby prawnej lub innej jednostki organizacyjnej nie posiadającej osobowości prawnej, Umowę mogą zawrzeć osoby upoważnione do jej reprezentowania.

§4

Dostawca Usług zastrzega sobie prawo do posługiwania się osobami trzecimi działającymi w jego imieniu i na jego rzecz przy realizacji Umowy.

Rozdział II Doprowadzenie sygnału

§5

Dostawca Usług zobowiązuje się do założenia Zakończenia Sieci w miejscu wskazanym przez Abonenta i doprowadzenia do niego sygnału kablem poprowadzonym wewnątrz lokalu.

§6

1. Abonent wyraża zgodę na instalację i eksploatację Urządzeń Dostawcy Usług w nieruchomości lub lokalu, do którego przysługuje mu Tytuł Prawny.

2. Jeżeli przysługujący Abonentowi Tytuł Prawny jest inny, niż prawo własności, prawo użytkowania wieczystego, spółdzielcze prawo do lokalu, a posiadającym jeden z wymienionych tytułów jest osoba fizyczna, abonent zobowiązany jest uzyskać od takiej osoby pisemną zgodę na przyłączenie pojedynczego zakończenia sieci.

3. Zgoda, o której mowa w pkt. 2 dołączana jest do dokumentacji związanej z umową abonencką.

§7

1. Abonent, lub osoba wyrażająca zgodę, o której mowa w §6, zgadza się również na przeprowadzenie kabla, wiercenie niezbędnych otworów w ustalonych miejscach oraz mocowanie odpowiedniego wyposażenia.

2. Dostawca Usług zobowiązuje się poprowadzić kabel możliwie najkrótszą i najdogodniejszą dla Abonenta drogą do Urządzeń Abonenckich.

3. Abonent jest zobowiązany przygotować w lokalu drogę przeprowadzenia kabla w taki sposób, aby Przedstawiciel mógł wykonać instalację w możliwie najkrótszym czasie, nie naruszając przy tym mienia Abonenta.

4. Do obowiązków Przedstawiciela nie należy dokonywanie czynności przygotowania nieruchomości lub lokalu do instalacji Urządzeń Dostawcy Usług i nie ponosi on w tym zakresie odpowiedzialności za szkodę wynikłą z działania lub zaniechania Abonenta.

5. W zakresie usług telewizji kablowej bez uzyskania uprzedniej pisemnej zgody Dostawcy Usług, Abonent nie ma prawa odbierać sygnału programów ani rozprowadzać ich dalej przy użyciu własnych urządzeń w pomieszczeniach powszechnie dostępnych, w których prowadzona jest działalność komercyjna lub edukacyjna oraz w pomieszczeniach przeznaczonych do użytku zbiorowego.

§8

Podczas montażu Urządzeń Dostawcy Usług, w lokalu winien przebywać Abonent lub jego pełnoletni pełnomocnik.

§9

Przedstawiciel instalujący Urządzenia Dostawcy Usług jest upoważniony do jakichkolwiek czynności związanych z obsługą lub naprawą Urządzeń Abonenckich. W przypadku, gdy montaż

Urządzeń Dostawca Usług jest połączony z dodatkowymi Opłaty pobierane przez Dostawcę Usług nie obejmują opłat za nakładami materiałowymi lub czasowymi, Dostawca Usług jest używanie Urządzeń Abonenckich oraz innych opłat, których uprawniony do pobrania dodatkowej Opłaty Aktywacyjnej obowiązek ponoszenia wynika z obowiązujących przepisów według kosztorysu przedstawionego Abonentowi i prawa.

§10

Wszelkie modyfikacje i naprawy Urządzeń Dostawcy Usług mogą być dokonywane wyłącznie przez Przedstawicieli.

Rozdział III Opłaty

§11

1. Wysokość opłat z tytułu usług świadczonych przez Dostawcę Usług określa Cennik oraz dla ofert promocyjnych regulamin ich promocji.
2. Abonent może dokonywać płatności przelewem na konto bankowe Dostawcy Usług wskazane na ostatniej Fakturze VAT lub rachunku.
3. Po podpisaniu Umowy przez strony, Dostawca Usług wystawia Abonentowi Fakturę VAT / Rachunek.
4. Do pierwszej Faktury VAT/ Rachunku dopisywana jest opłata instalacyjna za instalację Zakończenia Sieci. Jej wysokość określona jest w Cenniku.
5. Z tytułu rozpoczęcia świadczenia usług naliczana jest opłata aktywacyjna w wysokości określonej w Cenniku.
6. Naliczanie Opłaty Abonamentowej rozpoczyna się z dniem rozpoczęcia świadczenia usług określonych w Umowie.
7. Jeżeli naliczanie Opłaty Abonamentowej rozpoczyna się w trakcie Cyklu Rozliczeniowego, wysokość Opłaty Abonamentowej oblicza się, mnożąc ilość dni pozostałych do końca Cyklu Rozliczeniowego przez 1/30 Opłaty Abonamentowej.

§12

1. Opłaty Abonamentowe są pobierane z góry.
2. Abonent zobowiązany jest uiszczać terminowo Opłaty Abonamentowe.
3. Terminy płatności Opłat Abonamentowych są określane w Fakturach VAT / Rachunkach doręczanych Abonentowi przez Dostawcę Usług.
4. W wypadku nieotrzymania przez Abonenta Faktury VAT / Rachunku:
 - a. Opłata Abonamentowa winna być uiszczona bez uprzedniego wezwania, w terminie i wysokości wynikających odpowiednio z ostatnio otrzymanej Faktury VAT / Rachunku i aktualnego Cennika;
 - b. Abonent jest zobowiązany niezwłocznie powiadomić o tym fakcie Biuro Obsługi Klientów.
5. W przypadku konieczności zainstalowania przez Dostawcę Usług w lokalu lub nieruchomości Abonenta Urządzeń Dostawcy Usług o znacznej wartości, Dostawcy Usług przysługuje prawo żądania zabezpieczenia ewentualnych roszczeń przysługujących Dostawcy Usług z tytułu uszkodzenia lub zniszczenia Urządzeń Dostawcy Usług. Zabezpieczenie może nastąpić w jeden z wybranych przez Abonenta sposobów:
 - a. weksłem in blanco wystawionym wraz z deklaracją wekslową przez Abonenta;
 - b. wniesieniem kaucji gwarancyjnej w wysokości określonej w Cenniku.
6. Kaucja gwarancyjna, o której mowa w §12, ust. 5, pkt b podlega zwrotowi Abonentowi w całości w ciągu 14 dni od dnia ustania Umowy o ile nie istnieją roszczenia Dostawcy Usług wobec Abonenta na zabezpieczenie, których została przekazana.

§13

W przypadku opóźnienia w uiszczeniu Opłaty Abonamentowej Dostawcy Usług może:

1. Naliczyć odsetki ustawowe za okres opóźnienia,
2. Obciążyć Abonenta kosztami upomnień.

§14

1. Dostawca Usług na prośbę Abonenta może wykonać w nieruchomości lub lokalu dodatkowe Zakończenie Sieci na koszt Abonenta i zgodnie z Cennikiem.
2. Podstawą świadczeń obu Stron będzie pisemne zlecenie wykonania usługi wymienionej w pkt 1.

§15

§16

1. Opłata Abonamentowa może zostać podwyższona przez Dostawcę Usług w oparciu o wskaźnik inflacji za poprzedzające półrocze, wysokość podatków, poziom wzrostu opłat licencyjnych, bankowych, kosztów dzierżawy kanalizacji telekomunikacyjnej, wzrost kursów walut obcych, obciążeń wynikających ze zmiany przepisów prawa obowiązujących Dostawcę Usług oraz uwarunkowań rynkowych.
2. W przypadku każdej zmiany cen za świadczone usługi dostawca usług informuje o tym Abonentów, których zmiany dotyczą. Abonentowi przysługuje uprawnienie do wypowiedzenia umowy bez zachowania terminu wypowiedzenia.
3. Wypowiedzenie, o którym mowa w pkt. 2 może nastąpić w terminie 14 dni od chwili dowiedzenia się o zmianie.

§17

W przypadku zawierania nowej Umowy, a odnoszącej się do nieruchomości lub lokalu, w którym znajdują się Urządzenia Dostawcy Usług lub podmiotu, którego sieć jest wykorzystywana przez Dostawcę Usług do świadczenia usług telekomunikacyjnych, Dostawca Usług pobiera Opłatę Aktywacyjną określoną w aktualnym Cenniku.

§18

Abonent, który przeprowadza się do innego lokalu lub innej nieruchomości objętej siecią Dostawcy Usług, zobowiązany jest do uiszczenia opłaty za przeniesienie instalacji, określonej w aktualnym Cenniku.

Rozdział IV Obowiązki Dostawcy Usług

I. Usługi telewizji kablowej

§19

1. Dostawca Usług zobowiązany jest do dosyłania Abonentowi w sposób ciągły sygnału obejmującego satelitarne i naziemne, polsko- i obcojęzyczne programy telewizyjne wymienione w wykazie programów, w ramach wybranych przez Abonenta Pakietów.
2. Dostawca Usług zastrzega sobie prawo do emisji programów z wykorzystaniem całego istniejącego pasma częstotliwości kablowej (tj. od 5 - 862 MHz).
3. Dostawca Usług zapewnia, że dosyłanie sygnału programów telewizyjnych będzie odbywać się w sposób zgodny z obowiązującym prawem polskim, a jakość przesyłanego sygnału będzie odpowiadać polskim normom.
4. Dostawca Usług gwarantuje parametry sygnału odpowiadające normom ustalonym dla telewizji kablowych, pod warunkiem zastosowania do ich odbioru właściwie zestrojonych Urządzeń Abonenckich, odbierających pełny zakres częstotliwości telewizyjnych.
5. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za treść programów ani audycji programowych w nich zawartych.
6. Dostawca Usług nie odpowiada za jakiegokolwiek zmiany w emisji programów spowodowane działaniami nadawcy (zmiany programowe, czas emisji).
7. W okresach promocyjnych lub testowych, Abonentom mogą być także udostępniane programy spoza wykazu programów. jeżeli takie udostępnienie nie jest na życzenie Abonenta, następuje ono nieodpłatnie.
8. Jeżeli z przyczyn prawnych; w szczególności: zaprzestania nadawania programu przez nadawcę, utraty prawa do reemisji przez Dostawcę Usług, nastąpi zmiana w wykazie programów i będzie ona dotyczyć wybranego przez abonenta pakietu, abonentowi przysługuje uprawnienie do wypowiedzenia umowy bez zachowania terminu wypowiedzenia.
9. Wypowiedzenie, o którym mowa w pkt. 8 może nastąpić w terminie 14 dni od chwili dowiedzenia się o zmianie.

II. Usługi internetowe

§20

1. Dostawca Usług zobowiązany jest do zapewnienia Abonentowi w sposób ciągły dostępu do pełnego zakresu usług informatycznych, zgodnie z zawartą Umową.
2. Dostawca Usług gwarantuje jakość świadczonych usług internetowych zgodnie z parametrami odpowiadającymi warunkom Umowy oraz obowiązującym normom, pod warunkiem stosowania Urządzeń Abonenckich o

odpowiednich wymaganiach i przestrzegania przez Abonenta Umowy i Regulaminu.

§21

1. Dostawca Usług jest upoważniony do umieszczenia na Stronie WWW Abonenta informacji o tym, że Strona ta znajduje się na serwerze Dostawcy Usług.
2. Dostawca Usług może odmówić Abonentowi umieszczenia Strony WWW na serwerze w razie wątpliwości co do zgodności z prawem treści, które mają być na niej umieszczone.
3. W przypadku, w którym Strona WWW lub domena już funkcjonują, a dostawca usług powoźmie uzasadnione przypuszczenie, że rozpowszechnianie przez Abonenta treści przez niego na Stronie WWW lub domenie umieszczonych jest niezgodne z prawem, dostawca usług jest uprawniony do zawieszenia świadczenia usług do czasu wyjaśnienia okoliczności.
4. Dostawca usług komunikuje się z Abonentem korzystającym z usług internetowych, poza przypadkami szczególnymi w regulaminie wymienionymi za pośrednictwem poczty elektronicznej.

§22

1. Każdorazowo po zakończeniu połączenia z siecią Internet następuje rozliczenie Limitu Transferu, występującego w ramach danego Pakietu usług internetowych.
2. W przypadku korzystania z Pakietu usług internetowych, w ramach którego występuje limitowanie transferu, rozliczenie, o którym mowa w §22, pkt 1, dotyczy ruchu kierowanego na adres IP przyznany Abonentowi w wyniku pozytywnego zakończenia procesu połączenia z siecią Internet.
3. W przypadku korzystania z Pakietu usług internetowych, w ramach którego występuje limitowanie transferu ilość wykorzystywanego transferu w danym Cyklu Rozliczeniowym stanowi sumą ilości danych przesyłanych (w kierunku do komputera Abonenta) w trakcie połączeń, które zostały zakończone w danym Cyklu Rozliczeniowym.
4. Niewykorzystana w danym Cyklu Rozliczeniowym wielkość Limitu Transferu związanego z danym Pakietem nie przechodzi na następny Cykl Rozliczeniowy.

§23

1. Dostawca Usług nie odpowiada za niewłaściwą ochronę danych w terminalu abonenckim, a w szczególności zabezpieczenia antywirusowe i przed ingerencją osób trzecich, transakcje kartami płatniczymi lub przelewami internetowe, a także za treść i zawartość danych przekazywanych za pomocą sieci telekomunikacyjnej, jak i udostępnianych przez Abonentów na Serwerze Wirtualnym oraz inne okoliczności nie powstałe z jego winy.
2. W przypadku wygaśnięcia Umowy Dostawca Usług może skasować dane umieszczone na Serwerze Wirtualnym lub poczcie elektronicznej.

IIa. Usługi telefoniczne

§23a

1. Dostawca usług świadczy na rzecz Abonenta Usługi telefoniczne w zakresie połączeń: miejscowych, strefowych, międzystrefowych, międzynarodowych, do sieci ruchomych oraz do sieci inteligentnych.
2. Abonent ma możliwość korzystania z usług dodatkowych oznaczonych w Umowie Abonenckiej i Cenniku usług.
3. Dostawca usług przydziela Abonentowi numer telefoniczny
4. W przypadku zmiany miejsca zamieszkania, siedziby lub miejsca wykonywania działalności Abonent może żądać przeniesienia przydzielonego numeru w ramach istniejącej sieci Dostawcy usług na obszarze tej samej strefy numeracyjnej, jeżeli jest to technicznie możliwe. Za dokonanie przeniesienia przydzielonego numeru Dostawca usług może pobierać opłatę przewidzianą w Cenniku usług.
5. Abonent może pisemnie żądać zmiany przydzielonego numeru telefonicznego, jeżeli wykaże, że korzystanie z przydzielonego numeru jest uciążliwe. Za dokonanie przedmiotowej zmiany Dostawca usług może pobierać opłatę przewidzianą w Cenniku usług.
6. Dostawca usług zastrzega sobie prawo do ustalenia w chwili zawarcia Umowy Abonenckiej lub w trakcie jej wykonywania limitu należności za świadczone Usługi telefoniczne.
7. W przypadku przekroczenia limitu należności, o którym mowa w ust. 6 Dostawca usług może poinformować o tym Abonenta i wezwać do wpłaty zaliczki na poczet opłat za świadczone Usługi telefoniczne.
8. Dostawca usług zastrzega sobie prawo do zawieszenia Abonentowi możliwości inicjowania niektórych bądź wszystkich połączeń wychodzących w przypadku

przekroczenia limitu, o którym mowa w ust. 6, do czasu zapłacenia przez Abonenta zaliczki, o której mowa w ust. 7.

- Abonentowi przysługuje prawo do złożenia wniosku o ograniczenie możliwości inicjowania połączeń wychodzących zgodnie z ofertą Dostawcy usług. Za dokonanie przedmiotowego ograniczenia Dostawca usług może pobierać opłatę przewidzianą w Cenniku usług.

§ 23b

- Dostawca usług dostarcza Abonentowi nieodpłatnie z każdą fakturą podstawowy wykaz wykonanych Usług telefonicznych zawierający informację o zrealizowanych płatnych połączeniach z podaniem, dla każdego typu połączenia, ilości jednostek rozliczeniowych odpowiadającej wartości zrealizowanych przez Abonenta połączeń.
- Dostawca usług dostarcza na życzenie Abonenta szczegółowy wykaz wykonanych Usług telefonicznych w danym Okresie rozliczeniowym, który zawiera informacje o zrealizowanych płatnych połączeniach, z podaniem dla każdego połączenia: numeru wywoływane, daty oraz godziny rozpoczęcia połączenia, czasu jego trwania oraz wysokości opłaty za połączenie z wyszczególnieniem ceny brutto i netto.
- Za wykaz, o którym mowa w ust. 2, pobierana jest opłata określona w Cenniku, która w razie uwzględnienia reklamacji podlega zwrotowi.
- Wykaz, o którym mowa w ust. 2, dostarczany jest w formie wydruku lub w innej uzgodnionej przez Strony formie.
- Dostawca usług dostarcza, w terminie 14 dni od dnia złożenia pisemnego żądania przez Abonenta, szczegółowy wykaz Usług telefonicznych za Okresy rozliczeniowe poprzedzające nie więcej niż 12 miesięcy Okres rozliczeniowy, w którym złożono żądanie.

III. Przepisy wspólne

§ 24

- Dostawca Usług ponosi odpowiedzialność za szkody, jakie Abonent poniósł w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Usług. Odpowiedzialność Dostawcy Usług nie obejmuje utraconych przez Abonenta korzyści, w przypadku gdy Abonent nie jest Konsumentem.
- Dostawca Usług zobowiązuje się przez cały czas obowiązywania Umowy do bezpłatnej naprawy lub wymiany wadliwych Urządzeń Dostawcy Usług, o ile wada jest następstwem przyczyny tkwiącej w Urządzeniu Dostawca Usług przed jego montażem lub wynika z normalnego zużycia.
- Dostawca Usług zastrzega sobie prawo do przerw w świadczeniu usług telekomunikacyjnych spowodowanych konserwacją lub modernizacją sieci nie dłuższych jednorazowo niż 6 godzin i nie więcej niż przez 3 doby w kwartale. Przekroczenie wskazanego okresu skutkuje obniżeniem w następnym miesiącu wysokości Opłaty Abonamentowej o 1/30 za każdą dobę braku sygnału.
- Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek zakłócenia działania sieci telekomunikacyjnej, w tym zakłócenia bądź brak emisji programów wynikające ze skutków zdarzeń Siły Wyższej.
- Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za wady Urządzeń Abonenckich i nie dokonuje ich napraw lub adaptacji.

Rozdział V Obowiązki Abonenta

§ 25

Abonent zobowiązany jest przestrzegać warunków określonych w Umowie, Regulaminie i innych załącznikach do nich oraz zaleceniach Dostawcy Usług.

§ 26

- Abonent zobowiązany jest do pokrycia wszelkich kosztów związanych z naprawą Urządzeń Dostawcy Usług stanowiących Zakłócenia Sieci i zainstalowanych w jego lokalu lub nieruchomości, uszkodzonych wskutek nieprawidłowego ich używania, a w razie ich zniszczenia, utraty lub kradzieży, Dostawca Usług pobierze opłatę równą ich wartości odtworzeniowej.
- W przypadkach określonych w ust. 1 Dostawca Usług ma prawo zaspokoić swoje roszczenia pobierając odpowiedzialną kwotę z przekazanej kaucji, o czym pisemnie zawiadomi Abonenta.
- W przypadku usunięcia wady Urządzeń Dostawcy Usług Abonent jest zobowiązany do uzupełnienia wysokości kaucji poprzez wpłatę kwoty, stanowiącej koszt usunięcia wady pobranej przez Dostawcę Usług z kaucji, w ciągu 7 dni od otrzymania zawiadomienia, o którym mowa w ust. 2.

- W przypadku przekazania Abonentowi nowych Urządzeń Dostawca Usług Abonent jest zobowiązany do wpłaty kwoty stanowiącej różnicę pomiędzy kwotą pobraną zgodnie z ust. 2, a aktualną wysokością kaucji określoną w Cenniku, w ciągu 7 dni od otrzymania zawiadomienia opisanego w ust. 2.

- W przypadku braku wpłaty kwoty, o których mowa w ust. 3 lub ust. 4 w terminach tam wskazanych, Dostawca Usług może wstrzymać świadczenie usług na rzecz Abonenta, a brak ich wpłaty w ciągu kolejnych 21 dni stanowi ważną przyczynę do wypowiedzenia Umowy ze skutkiem natychmiastowym.

§ 27

- Podczas wyładowań atmosferycznych Urządzenia Abonenckie powinny być odłączone od zasilania energetycznego oraz od sieci telekomunikacyjnej.

- Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe na skutek niewłaściwego używania Urządzeń Abonenckich.

§ 28

- W przypadku wygaśnięcia Umowy Abonent jest zobowiązany do niezwłocznego, nie później jednak niż w ciągu 7 dni, zwrotu Urządzeń Dostawcy Usług z wyjątkiem kabli i gniazd zamontowanych w lokalu Abonenta.

- Za Urządzenia Dostawcy Usług niezwrócone przez Abonenta Dostawca Usług pobiera opłatę równą ich wartości odtworzeniowej.

§ 29

- Abonent zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Dostawcę Usług listem poleconym skierowanym do Biura Obsługi Klientów o wszelkich zmianach danych identyfikacyjnych dotyczących Abonenta, zawartych w Umowie, w szczególności adresu zamieszkania lub siedziby.

- Za skutecznie doręczone uznaje się wszelkie pisma doręczone pod ostatnio wskazany przez Abonenta adres.

Rozdział VI Zasady usuwania Awarii

§ 30

- Usunięcie Awarii powinno nastąpić niezwłocznie i w kolejności zgłoszenia, nie później niż z upływem 3 dni roboczych od zgłoszenia.
- Usuwanie usterek następuje na zasadach opisanych w kpt. 1, jednakże nie później niż z upływem 5 dni roboczych.
- Za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu Usług wynikająca z Awarii, trwająca dłużej niż 12 godzin, Abonentowi przysługuje uprawnienie do żądania zwrotu 1/30 miesięcznej Opłaty Abonamentowej.

§ 31

- Abonent jest zobowiązany do udostępnienia Przedstawicielowi Urządzeń Dostawcy Usług w zajmowanej przez siebie nieruchomości lub lokalu, w celu dokonania przeglądu, pomiarów i usuwania Usterek lub Awarii.
- Podczas dokonywania w/w czynności na terenie nieruchomości lub w lokalu musi być obecny Abonent lub jego pełnomocnik.

Rozdział VII Zmiana Umowy

§ 32

Umowa z Abonentem zawierana jest na czas nieokreślony z zastrzeżeniem postanowień §35.

§ 33

- Dostawca Usług jest zobowiązany zawiadomić pisemnie Abonenta o zmianie postanowień Umowy, Regulaminu i cennika z wyprzedzeniem jednego miesiąca przed wprowadzeniem zmian w życie.
- Nie zawiadamia się Abonenta, jeżeli zmiany nie dotyczą zakresu usług świadczonych Abonentowi, bądź jeżeli zmiany polegają na wprowadzeniu nowych usług oraz w przypadku, gdy zmiana wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa i nowe postanowienia umowne nie wpływają niekorzystnie na sferę uprawnień Abonenta.
- O każdej zmianie Dostawca Usług zawiadamia w drodze ogłoszenia w programie planszowym Dostawcy Usług.

§ 34

- Abonent nie przyjmujący nowych postanowień, może wypowiedzieć Umowę w terminie 14 dni od dowiedzenia się o proponowanej zmianie.
- Skutek wypowiedzenia następuje w dniu poprzedzającym dzień wprowadzenia zmiany.

- Jeżeli Umowa zawarta jest na czas określony, obowiązując nadal, a nowe postanowienia umowne mniej korzystne dla Abonenta nie wiążą go.

§ 35

- Dostawca Usług jest uprawniony do kierowania do Abonenta ofert promocyjnych.
- Zawarcie Umowy w ramach takiej oferty może różnić się warunkami jej wypowiedzenia, czasem, na jaki zostaje zawarta oraz Cennikiem.
- Warunki promocyjne wiążą Abonenta i Dostawcę Usług na podstawie podpisanego przez strony aneksu do Umowy, bądź na mocy oddzielnie zawartej Umowy.

Rozdział VIII Rozwiązanie i wypowiedzenie Umowy

§ 36

- Umowa - z wyłączeniem Umów zawartych w ramach ofert promocyjnych, może być wypowiedziana z zastrzeżeniem postanowień §34, §35, §37 Regulaminu przez każdą ze stron z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca poprzez złożenie pisemnego oświadczenia, przy czym Dostawca Usług może wypowiedzieć Umowę tylko z ważnej przyczyny.
- Jeżeli skutek wypowiedzenia nastąpi w trakcie trwającego Cyklu Rozliczeniowego, Dostawca Usług dokona odpowiedniej korekty Faktury VAT / Rachunku.
- Termin wypowiedzenia biegnie od dnia doręczenia pisma wypowiedzającego Umowę.

§ 37

- W przypadku, gdy Abonent:
 - nie uiści Opłaty Aktywacyjnej w ciągu 10 dni od daty zainstalowania Urządzeń Dostawcy Usług;
 - pozostaje w zwłoce z uregulowaniem dwóch Opłat Abonamentowych;
 - używa Urządzeń Dostawcy Usług w sposób niezgodny z Umową lub Regulaminem, bądź sprzeczny z ich przeznaczeniem, a w szczególności dokonuje ich przeróbek lub nieuprawnionych podłączeń, względnie udostępnia Urządzenia Dostawcy Usług osobom trzecim;
 - nie udostępni w terminie uzgodnionym z Dostawcą Usług nieruchomości lub lokalu w celu zainstalowania Urządzeń Dostawcy Usług;
 - narusza prawa własności intelektualnej osób trzecich, rozpowszechnia nielegalne materiały a w szczególności rasistowskie, pornograficzne, włamuje się do komputerów lub uzyskuje nielegalnie dostęp do danych, oprogramowania, czy systemów komputerowych dostawcy usług i osób trzecich, rozpowszechnia wirusy komputerowe, bomby e-mailowe oraz w inny sposób naruszy prawo.

Dostawca Usług wysłał upomnienie wzywające Abonenta do przestrzegania postanowień Umowy, wyznaczając dodatkowy termin do usunięcia skutków naruszenia Umowy. Jeżeli Abonent nie zastosuje się do upomnienia Dostawcy Usług, Dostawca Usług wypowie Umowę ze skutkiem natychmiastowym, odłączając jednocześnie sygnał umożliwiający korzystanie z usług telekomunikacyjnych lub urządzenie końcowe Dostawcy Usług umożliwiające dostęp do usługi.

- Ponowne podłączenie sygnału może nastąpić tylko po uprzednim uregulowaniu przez Abonenta zaległości.

- Dostawca Usług wypowie Umowę ze skutkiem natychmiastowym, odłączając jednocześnie sygnał umożliwiający korzystanie z usług telekomunikacyjnych w przypadku stwierdzenia naruszenia przez Abonenta postanowień ust. 5 §7.

- W przypadku uzasadnionego przypuszczenia, iż zachowanie Abonenta spełnia przesłanki czynów zabronionych przez prawo, w szczególności, o których mowa w §37, ust. 1, pkt e Dostawca Usług jest uprawniony do natychmiastowego wstrzymania świadczenia usług internetowych świadczonych temu Abonentowi oraz usunięcia treści, co do których istnieje przypuszczenie o ich bezprawności.

- Abonent ponosi wobec Dostawcy Usług odpowiedzialność za szkody wyrządzone w wyniku rozpowszechnienia przez Abonenta wirusów komputerowych.

§ 37a

W przypadku gdy Abonent opóźnia się z zapłatą całości lub części opłaty za rozmowy telefoniczne co najmniej 14 dni od terminu wymagalności świadczenia Dostawca usług ma prawo wstrzymać świadczenie Usługi Telefonicznej.

§38

1. Rozwiązanie Umowy w zakresie świadczenia usług telewizji kablowej powoduje równocześnie rozwiązanie Umowy o dostarczanie pakietu Multitplex.
2. Rozwiązanie Umowy w zakresie świadczenia usług telewizji kablowej może równocześnie powodować zmianę stawki naliczania opłat za Interent.
3. Rozwiązanie Umowy świadczenia usług telewizji kablowej z zastrzeżeniem warunków umów promocyjnych oraz technicznych warunków przesyłu sygnału zwrotnego nie powoduje odpowiednio rozwiązania umowy w ramach świadczenia usług informatycznych chyba, że istnieją ku temu warunki w niej określone.
4. Rozwiązanie Umowy świadczenia usług internetowych z zastrzeżeniem warunków umów promocyjnych nie powoduje odpowiednio rozwiązania umowy w ramach świadczenia usług telewizji kablowej chyba, że istnieją ku temu warunki w niej określone.

§39

1. Umowa może być rozwiązana w każdym czasie za porozumieniem Stron.
2. Abonent w terminie 10 dni od zawarcia Umowy, jeżeli została zawarta poza lokalem przedsiębiorstwa, może odstąpić od Umowy bez podania przyczyny, poprzez oświadczenie złożone na piśmie do Dostawcy Usług.
3. W przypadku odstąpienia od Umowy Abonent jest zobowiązany do zwrotu Urządzeń Dostawcy Usług.

Rozdział IX Wygaśnięcie Umowy

§40

1. Umowa wygasa wskutek:
 - a. upływu okresu, na jaki została zawarta;
 - b. śmierci Abonenta;
 - c. wykreślenia Abonenta z właściwego rejestru lub ewidencji;
 - d. utraty przez Abonenta Tytułu Prawnego do nieruchomości lub lokalu albo cofnięcia zgody, o której mowa w § 6 przez osobę posiadającą Tytuł Prawny.
2. Wygaśnięcie Umowy nie zwalnia z odpowiedzialności z tytułu zobowiązań powstałych przed wygaśnięciem.

Rozdział X Tryb zgłaszania reklamacji

§41

1. Abonent ma prawo do złożenia reklamacji w Biurze Obsługi Klientów, w przypadku, gdy ma zastrzeżenia dotyczące świadczonych usług lub wysokości naliczanych opłat.
2. Przedmiotem reklamacji może być w szczególności:
 - a. niedotrzymanie z winy Dostawcy Usług określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia usług zamówionych przez Abonenta;
 - b. wykonywanie usług z naruszeniem pozostałych warunków określonych w Umowie, Regulaminie lub Cenniku;
 - c. niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi;
 - d. nieprawidłowe obliczenia należności z tytułu świadczenia usług.
3. Reklamacją powinna zawierać:
 - a. imię i nazwisko lub nazwę oraz adres zamieszkania lub siedziby Abonenta zgłaszającego reklamację i adres Zakończenia Sieci;
 - b. określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
 - c. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - d. datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi - w przypadku reklamacji, o której mowa w §41 pkt 2a;
 - e. wysokość odszkodowania lub innej należności, w przypadku gdy Abonent żąda ich wypłaty, a także numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności lub wniosek o zaliczenie na poczet przyszłych płatności;
 - f. podpis Abonenta - w przypadku reklamacji złożonej na piśmie.
4. Reklamację można złożyć w siedzibie Dostawcy Usług lub w jego jednostce.

5. Reklamacja może być złożona pisemnie, telefonicznie lub ustnie do protokołu sporządzonego przez Biuro Obsługi Klientów Dostawcy Usług lub przez Przedstawiciela, jeżeli w jednostce nie ma Biura Obsługi Klientów, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną – na adres e-mail: bok@streamcn.pl, o ile nie stoją temu na przeszkodzie możliwości techniczne.
6. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy:
 - a. od ostatniego dnia Cyklu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej lub
 - b. od dnia, w którym usługa została nienależyte wykonana lub miała być wykonana lub
 - c. od dnia doręczenia Faktury VAT / Rachunku zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usługi.
7. Reklamacja wniesiona po wygaśnięciu terminu, o którym mowa w pkt 5 nie będzie rozpoznawana.

§42

1. Dyrektor Biura Obsługi Klientów lub upoważniony przez niego pracownik udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
2. W przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji lub, gdy zrealizowano ją w sposób niezadowolający Abonent może:
 - a. wnieść odwołanie do Zarządu Dostawcy Usług;
 - b. skierować sprawę do sądu powszechnego;Jeżeli jest Konsumentem, także:
 - a. skierować sprawę na drogę postępowania mediacyjnego prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej (UKE) lub poddać ją pod rozstrzygnięcie sądu polubownego działającego przy Prezesie UKE;
3. Odwołanie powinno być wniesione do Biura Obsługi Klientów w formie pisemnej.
4. Dyrektor Biura Obsługi Klientów ma obowiązek niezwłocznie przekazać Zarządowi odwołanie Abonenta z pełną dokumentacją.
5. Zarząd Dostawcy Usług ma 20 dni roboczych na rozpoznanie odwołania.

Rozdział XI Postanowienia końcowe

§43

Regulamin, regulamin promocji, Cennik oraz Wykaz Programów są doręczane Abonentowi przed podpisaniem Umowy oraz są wywieszane w Biurze Obsługi Klientów.

§44

Wszelkie spory, mogące wyniknąć w związku z wykonywaniem umowy, strony poddają pod rozstrzygnięcie sądowni powszechnemu właściwemu miejscowo dla miejsca zamieszkania lub siedziby Abonenta.

§45

W sprawach nieuregulowanych Regulaminem mają zastosowanie przepisy ustawy Kodeks Cywilny, Ustawy o radiofonii i telewizji, oraz Prawa telekomunikacyjnego.

§46

1. Regulamin zostaje uchwalony przez Zarząd Dostawcy Usług i wchodzi w życie z dniem uchwalenia.
2. Sprawy wszczęte i niezakończone przed dniem uchwalenia tego regulaminu rozpatrywane będą w oparciu o postanowienia dotychczas obowiązującego regulaminu.
3. Wszelkie zmiany Regulaminu jak również jego uchylenie, mogą być dokonane tylko uchwałą Zarządu.

Zarząd Stream Communications Sp. z o.o

Kraków, 12 czerwca 2007 roku