

## Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych.

### § 1 Przedmiot Regulaminu

1. Niniejszy Regulamin Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych (zwany dalej Regulaminem) określa zakres i warunki świadczenia usług telekomunikacyjnych przez IVENDO Bartosz Kućmin, z siedzibą w: 14-200 Iława, ul. Lubawska 3 wpisaną pod numer 1750 do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych.
2. Regulamin został wydany na podstawie ustawy z dnia 16 lipca 2004. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz.1800).

### § 2 Definicje

Użyte w niniejszym Regulaminie określenia oznaczają:

1. **Abonent**- opłata miesięczna za możliwość korzystania przez Abonenta z Usług IVENDO oraz za utrzymanie infrastruktury niezbędnej do świadczenia Usług.
2. **Abonent**- podmiot będący stroną zawartej Umowy Abonenckiej.
3. **Operator** - IVENDO Bartosz Kućmin, ul. Lubawska 3, 14-200 Iława
4. **Operator TV** - EVIO Polska Sp. z o. o. oraz EVIO Sp. z o. o. ul al. Niepodległości 27, 61-714 Poznań.
5. **Biuro Obsługi Klienta**- miejsce wyznaczone przez Operatora odpowiedzialne za całościową obsługę Abonentów.
6. **Cennik**- będący integralną częścią Umowy Abonenckiej, dokument zawierający ceny i opis usługi.
7. **Opłaty/Oplata**- wszystkie płatności, uiszczane przez Abonenta na rzecz Operatora z tytułu świadczenia zakupionych przez Abonenta Usług.
8. **Oplata aktywacyjna**- jednorazowa opłata wnoszona przez Abonenta z tytułu aktywacji usługi przez Operatora. Pierwsza opłata zawiera również opłatę instalacyjną uwzględniającą koszty budowy przyłącza i instalacji w lokalu, w którym usługa ma być świadczona.
9. **Okres rozliczeniowy**- przedział czasowy, będący podstawą rozliczenia Abonenta wobec operatora, który wystawia fakturę VAT za realizowane usługi telekomunikacyjne, w fakturze określony jest okres rozliczeniowy rozpoczynający się kończący się we wskazanych przez Operatora dniach miesiący kalendarzowych.
10. **Programy**- programy telewizyjne wchodzące w skład pakietu.
11. **Pakiet**- grupa Programów telewizyjnych i innych usług opisanych w Cenniku.
12. **Umowa abonencka**- pisemne, zgodne oświadczenie woli Abonenta i Operatora, na mocy którego Operator zapewnia Abonentowi odpłatne świadczenie usług telekomunikacyjnych określające wzajemne uprawnienia i obowiązki stron, której integralną częścią jest każdorazowo niniejszy regulamin.
13. **Regulamin**- niniejszy dokument, Ogólny Regulamin Świadczenia Usług telekomunikacyjnych regulujący główne zasady świadczenia Usług przez IVENDO.
14. **Usługa**- każda świadczona usługa przez Operatora.
15. **Awaria**- techniczna wada sieci telekomunikacyjnej Operatora uniemożliwiająca korzystanie z usług, z wyłączeniem przerw spowodowanych konserwacją urządzeń oraz działaniem siły wyższej.
16. **Siła wyższa**- oznacza zdarzenie zewnętrzne, niezależne od IVENDO, którego wystąpienia nie było można racjonalnie przewidzieć i którego następstwom nie można było zapobiec, w szczególności wojnę, pożar, powódź, strajk, zakazy lub nakazy wydane przez organy administracji publicznej lub zmiany obowiązujących przepisów prawa, powodujące niemożność świadczenia przez IVENDO usług telekomunikacyjnych.
17. **Sprzęt** – oddane w użytkowanie, najem na czas trwania umowy, urządzenia umożliwiające dostęp do usług świadczonych przez IVENDO, w szczególności np. modemy, anteny, switch, dekodery, które stanowią własność IVENDO bądź są w posiadaniu IVENDO.

### § 3 Postanowienia ogólne.

1. Umowę sporządza się w formie pisemnej, w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach.
2. Umowa zawierana jest na czas nieokreślony lub na czas określony.
3. Po upływie okresu, na który Umowa została zawarta- w przypadku nie złożenia wypowiedzenia przez Abonenta pisemnej deklaracji i przedłużeniu Umowy – niniejsza umowa przechodzi w tryb Umowy na czas nieokreślony z miesięcznym okresem wypowiedzenia.

4. Umowę można zawrzeć bezpośrednio w biurze Operatora lub poprzez przedstawiciela, który reprezentuje Operatora.
5. Gdy Umowa Abonencka została zawarta poza lokalem przedsiębiorstwa Operatora, Abonent może odstąpić od Umowy bez podania przyczyny w terminie 14 dni od zawarcia Umowy Abonenckiej, składając stosowne oświadczenie na piśmie.
6. Operator ma prawo poprosić Abonenta o przedstawienie dodatkowych dokumentów, gdy dowód osobisty jest zniszczony lub zachodzą uzasadnione wątpliwości, co do jego autentyczności.
7. Opłata za instalację i aktywację ponoszona przez Abonenta przy podpisaniu Umowy nie podlega zwrotowi w przypadku rozwiązania Umowy Abonenckiej w przyszłości, niezależnie od przyczyny rozwiązania umowy.
8. Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z umowy na inną osobę tylko i wyłącznie za zgodą Operatora.

### § 4 Zakres i warunki świadczenia usług.

1. Rozpoczęcie świadczenia usług następuje w terminie wskazanym w Umowie.
2. IVENDO może przerwać albo w istotnym zakresie ograniczyć świadczenie usług lub zmienić warunki ich świadczenia, na okres nie dłuższy niż 72 godziny, jeżeli zachodzą uzasadnione okoliczności uniemożliwiające spełnienie wymagań dotyczących zachowania ciągłości świadczenia usług oraz w przypadku awarii sieci telekomunikacyjnej, w sytuacjach szczególnego zagrożenia i konieczności zachowania ochrony integralności sieci. W takiej sytuacji i za ten okres Klientowi nie przysługuje prawo do kar umownych.
3. IVENDO może zawiesić świadczenie usług na rzecz Klienta w przypadku, gdy Klient zalega z płatnością Opłat przez okres dłuższy niż 14 dni, do chwili ich uregulowania. Za wznowienie świadczenia usług przez IVENDO Klient zobowiązany jest do zapłaty IVENDO Opłaty re-aktywacyjnej określonej Cennikiem.
4. Klient jest uprawniony do korzystania z usług telewizyjnej, wyłącznie do własnego użytku osobistego, nie mającego charakteru zarobkowego, bez prawa dalszego rozpowszechniania i kopiowania.
5. Zawarcie Umowy przez IVENDO uzależnione jest od technicznych i prawnych możliwości realizacji usług na rzecz Klienta, w danej lokalizacji.
6. Klient zobowiązany jest każdorazowo informować IVENDO o zmianie swoich danych wskazanych w Umowie, w tym adresu, pod rygorem uznania pism i rachunków skierowanych na ostatnio wskazany IVENDO adres za skutecznie doręczone.

### § 5 Pakiety i programy telewizyjne.

1. IVENDO w ramach świadczonej oferty udostępniają kodowane programy telewizyjne pogrupowane w Pakiety.
2. W okresach promocji Abonentowi mogą zostać udostępnione, bez dodatkowych Opłat, dodatkowe kanały i/lub Pakiety nieobjęte Umową Abonencką. Udostępnienie jak i wycofanie takich kanałów/Pakietów nie wymaga poinformowania ani zgody Abonenta i nie stanowi zmiany Umowy Abonenckiej IVENDO.
3. IVENDO zastrzega sobie możliwość zmiany liczby i rodzaju kanałów dostępnych w ofercie pojedynczo jak i w poszczególnych Pakietach. IVENDO dołoży starań, aby w przypadku konieczności zmiany dostępnych kanałów, nowe kanały posiadały podobne cechy jak usuwane i były co najmniej równie atrakcyjne dla Abonenta.
4. IVENDO nie ponosi odpowiedzialności za treść, charakter i formę Programów oraz techniczne zmiany systemów nadawania, w wyniku których doszłoby do braku odbioru sygnału lub zmiany jego zasięgu oraz zaprzestania nadawania Programów przez ich nadawców.
5. IVENDO nie ponosi odpowiedzialności za problemy z korzystaniem z usług spowodowane działaniem lub zaniechaniem osób trzecich oraz siłą wyższą.
6. IVENDO nie odpowiada za niedostateczną jakość lub brak odbioru spowodowane złą jakością urządzeń odbiorczych Klienta.

### § 6 Zawieszenie świadczenia usług.

1. Na pisemny wniosek Abonenta Operator może wyrazić zgodę na zawieszenie świadczenia Usług dostarczanych na podstawie Umowy zawartej na czas nieokreślony oraz obowiązku wnoszenia związanych z tymi Usługami opłat, na następujących warunkach:
  - a) zawieszenie następuje na czas określony i wyrażony w pełnych miesiącach kalendarzowych, nie krótszy jednak niż jeden miesiąc i nie dłuższy niż sześć miesięcy;
  - b) zawieszenie następuje na zaakceptowany przez Operatora pisemny wniosek Abonenta, w którym wskazuje on okres, na jaki świadczenie Usług ma być zawieszono;

- c) termin zawieszenia biegnie od pierwszego dnia miesiąca następującego po zgłoszeniu pisemnego wniosku przez Abonenta;
  - d) Abonent ma prawo wystąpienia z pisemnym wnioskiem o wcześniejsze zakończenie okresu zawieszenia świadczenia Usług przez Operatora; w takim przypadku Operator rozpocznie świadczenie Usług w terminie nie później niż 7 dni od dnia doręczenia wniosku; Opłata miesięczna zostanie wówczas wyliczona proporcjonalnie do ilości dni, w których w danym miesiącu Usługa była świadczona;
  - e) jeśli Abonent nie wystąpił z wnioskiem wskazanym w ustępie 1 punkt d) niniejszego paragrafu, Operator rozpoczyna świadczenie Usług po upływie okresu zawieszenia wskazanego we wniosku o zawieszenie świadczenia Usług;
  - f) rozpoczęcie świadczenia Usług po okresie zawieszenia potwierdzone jest przez Operatora na piśmie.
2. W przypadku świadczenia usług zawartych na czas określony, konieczne jest zawarcie aneksu. Umowa zostanie przedłużona na okres na jaki został podpisany aneks o zawieszeniu świadczenia usług.
3. Abonent może dokonać zawieszenia świadczenia Usług nie częściej niż raz w roku kalendarzowym.

#### **§ 7 Cennik i opłaty.**

1. Klient zobowiązany jest do terminowego uiszczenia na rzecz IVENDO Opłat, bez względu na okoliczność, kto z usług i Sprzętu bezpośrednio korzystał.
2. IVENDO pobiera Opłatę aktywacyjną w momencie zawarcia Umowy. Opłata aktywacyjna doliczana jest do pierwszego rachunku i nie podlega zwrotowi.
3. Opłata abonamentowa za stały dostęp do usług pobierana jest z góry, w każdym okresie rozliczeniowym, z wyjątkiem pierwszego okresu rozliczeniowego. Klient w pierwszym rachunku obciążony zostanie Opłatą abonamentową za pierwszy okres rozliczeniowy proporcjonalnie do czasu korzystania z usług w danym okresie.
4. Czynsz najmu pobierany jest z góry, w każdym okresie rozliczeniowym, z wyjątkiem pierwszego okresu rozliczeniowego. Klient w pierwszym rachunku obciążony zostanie czynszem najmu za pierwszy okres rozliczeniowy proporcjonalnie do czasu korzystania ze Sprzętu.
5. Opłata operacyjna za doręczenie rachunków przez pocztę doliczana jest do każdego rachunku.
6. Okresem rozliczeniowym jest miesiąc. Okres rozliczeniowy, w ciągu którego rozliczane są zrealizowane usługi będzie miał zastosowanie także do innych usług świadczonych przez IVENDO na rzecz Klienta w ramach istniejącej lub przyszłej Umowy.
7. Należności IVENDO naliczane są na podstawie cen wskazanych we właściwym Cenniku, obowiązującym w chwili podpisania Umowy oraz w sposób tam wskazany. Cennik uwzględni już przyznane Klientowi ulgi.
8. Klient powinien niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni po zakończeniu okresu rozliczeniowego, zawiadomić IVENDO o faksie nieotrzymania rachunku. Brak takiego zgłoszenia we wskazanym terminie będzie oznaczał, iż rachunek został Klientowi skutecznie doręczony.
9. Brak doręczenia Klientowi rachunku nie zwalnia go z obowiązku uiszczenia wszystkich Opłat należnych IVENDO.
10. W przypadku, gdy okres opóźnienia w uiszczeniu najstarszej z opóźnionych należności, przekraczać będzie 30 dni, IVENDO uprawniony będzie do rozpoczęcia procedury windykacyjnej należności za pośrednictwem firmy świadczącej profesjonalne usługi w zakresie windykacji należności. W takiej sytuacji Klient zobowiązany będzie do pokrycia kosztów takiej procedury w wysokości 20 % dochodzonych w ten sposób należności. Klient zobowiązany będzie także do zwrotu IVENDO poniesionych przez niego kosztów skierowanych do Klienta wezwań do zapłaty zaległych Opłat, według stawek określonych w Cenniku.
11. IVENDO może każdą zapłatę Klienta zaliczyć na poczet najstarszej zaległości bez względu na wskazany tytuł zapłaty.
12. Klient przyjmuje do wiadomości, iż IVENDO ma prawo dochodzenia wymagalnych Opłat i powierzenia ich dochodzenia wybranej przez siebie firmie windykacyjnej.

13. Klient przyjmuje do wiadomości, że IVENDO przysługuje prawo przekazania informacji dotyczących Klienta nie dokonującego terminowo płatności wynikających z Umowy do właściwego biura informacji gospodarczej lub KRD.
14. Klient za udostępnienie Sprzętu osobom trzecim (poza osobami wspólnie zamieszkującymi z Klientem) w jakikolwiek sposób, a w szczególności poprzez podnajmowanie go lub oddawanie do bezpłatnego używania, udostępnianie tym osobom Programów (sygnałów) odbieranych za pomocą Sprzętu, jak też za wynoszenie Sprzętu poza adres instalacji zobowiązany będzie do zapłaty IVENDO kary umownej w wysokości **1.000 zł**.
15. Klient przyjmuje do wiadomości, iż IVENDO nie ponosi odpowiedzialności za niewłaściwe użytkowanie sprzętu jak i zniszczenia umyślne oraz niedopilnowania w trakcie wyładowań atmosferycznych.
16. Klient zobowiązany jest po rozwiązaniu umowy zwrócić sprawny sprzęt w ciągu 14 dni od dnia zakończenia umowy, w innym przypadku zostanie obciążony karą w wysokości **800 zł**.
17. Klient za zerwanie umowy prędzej niż przed jej upłynięciem zostanie obciążony karą umowną w wysokości **299 zł** oraz zostanie obciążony ulgą wyliczoną proporcjonalnie do czasu pozostającego do zakończenia Umowy.

#### **§ 8 Serwis i postępowanie reklamacyjne.**

1. Usterki i Awarie można zgłaszać telefonicznie, pocztą elektroniczną, listownie, faksem do BOK, osobiście w siedzibie Operatora.
2. Za datę złożenia reklamacji uznaje się datę otrzymania przez Operatora zgłoszenia w formie opisanej z punkcie 1.
3. Operator udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamacje, w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.
4. W przypadku uznania przez Operatora wniesionej reklamacji dotyczącej Awarii, Abonent otrzyma zwrot Opłat w wysokości 1/30 sumy miesięcznych Opłat za Usługi IVENDO których dotyczy Awaria, za każde rozpoczęte 24 godziny Awarii.
5. Kwoty uznane na rzecz Abonenta w wyniku Reklamacji dotyczącej Awarii, będą odliczane od należności w następnych Okresach Rozliczeniowych.
6. Wszystkie awarie zgłaszane przez Abonenta, które będą naprawione w ciągu 72h od chwili zgłoszenia są płatne zgodnie z Cennikiem, natomiast awarii bezpłatnie wykonywane są w ciągu 14 dni od chwili zgłoszenia Operatorowi.

#### **§ 9 Pomoc techniczna.**

1. Pomoc techniczna jest dostępna w godz. 8-18, od pon. – nd. Abonent może zgłosić problemy techniczne telefonicznie lub pocztą elektroniczną na odpowiednie numery i adresy podane przez Operatora przy zawieraniu Umowy.
2. Dostęp do obsługi Abonenta możliwy jest tylko po podaniu danych personalnych i adresu Użytkownika.
3. Operator doloży wszelkich starań, aby termin udzielenia odpowiedzi na zgłoszenia techniczne nie przekraczał dwóch dni roboczych.
4. Operator zastrzega sobie prawo do konserwacji sprzętu technicznego, wykorzystywanego do świadczenia usługi na rzecz Abonenta, w ramach której może również nastąpić czasowe odłączenie Abonenta od usług Operatora. Operator doloży wszelkich starań, aby prace konserwacyjne trwały możliwie najkrócej, w szczególności, kiedy ze względu na ich przeprowadzenie konieczne będzie zawieszenie świadczenia usług.
5. Koszty pomocy technicznej w lokalu Abonenta są określane w Cenniku.
6. Operator zastrzega sobie, iż nie ponosi żadnych kosztów w razie wyładowań atmosferycznych, ponieważ nie może zapobiec tym zdarzeniom. Abonent odpowiada za poprawne użytkowanie sprzętu oraz za odłączenia od zasilania energetycznego.

#### **§ 10 Postanowienia końcowe**

1. W sprawach nieuregulowanych Umową i niniejszym Regulaminem mają zastosowanie przepisy kodeksu Cywilnego, Prawa Telekomunikacyjnego oraz inne właściwe przepisy.
1. Regulamin w niniejszej wersji obowiązuje od dnia 1.03.2015 roku.

.....

Podpis Operatora

.....

Podpis Abonenta