

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

§ 1 DEFINICJE

- 1. Abonent** – osoba fizyczna, posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, która jest członkiem Stowarzyszenia, lub osoba prawna, która jest wspierającym członkiem Stowarzyszenia, oraz której przysługuje Tytuł Prawny do Lokalu lub która uzyskała zgodę na zawarcie Umowy od osoby, której Tytuł Prawny do Lokalu przysługuje i która zawarła z Operatorem Umowę o świadczenie Usług.
- 2. Awaria** – uszkodzenie Sieci ograniczające lub uniemożliwiające dostęp sygnału Sieci Stowarzyszenia do Odbiornika Abonenta;
- 3. Biuro Obsługi** – jednostka organizacyjna Operatora służąca umożliwieniu Abonentowi kontaktu ze Stowarzyszeniem, a także udzielaniu Abonentowi pomocy we właściwej realizacji Umowy;
- 4. Cennik** – zestawienie Usług wraz z określeniem rodzaju i wysokości opłat oraz zasadami ich naliczania, dostępne na stronie internetowej Operatora oraz w Biurze Obsługi na każde żądanie Abonenta;
- 5. Instalacja** – właściwy ze względu na rodzaj objętych Umową o świadczenie Usług zespół urządzeń i kabli, w tym między innymi gniazd abonentkich, odgałęźników, rozgałęźników, filtrów, zwrotnic internetowych zainstalowanych w Lokalu Abonenta w sposób umożliwiający mu korzystanie z Usług;
- 6. Lokal** – pomieszczenie mieszkalne lub użytkowe, w którym wykonana jest Instalacja i w którym świadczone są Usługi;
- 7. Odbiornik** – urządzenie służące do odbioru sygnału telewizyjnego i radiowego, stanowiące własność Abonenta;
- 8. Oferta** – aktualnie obowiązujące zestawienie Pakietów, zawierające Cennik oraz szczegółowy opis rodzaju i zakresu Usług świadczonych w ramach danego Pakietu, dostępny w Biurze Obsługi oraz na stronie internetowej Operatora;
- 9. Okres rozliczeniowy** – jeden miesiąc kalendarzowy
- 10. Operator** – Stowarzyszenie Użytkowników Osiedlowej Telewizji Satelitarnej „RAD-SAT 2” w Łodzi przy ul. 11 Listopada 77/32, wpisane do Krajowego Rejestru Sądowego pod Nr 0000056648; - nazwa skrócona Telewizja Kablowa „Rad-Sat 2”, działające na podstawie stosownych zgłoszeń i zezwoleń. Ilekroć w Regulaminie, Umowie Abonentkiej i w innych związanych z nimi dokumentach mowa jest o czynnościach wykonywanych przez Operatora, należy rozumieć przez to pracowników Stowarzyszenia lub upoważnione przez niego osoby.
- 11. Opłata abonamentowa** – miesięczna opłata należna Operatorowi od Abonenta za korzystanie z Usług Internetowych.
- 12. Opłata Jednorazowa** – opłata z tytułu jednorazowych czynności podejmowanych przez Operatora celem umożliwienia Abonentowi korzystania z Usług, określona w Umowie oraz w Cenniku;
- 13. Pakiet** – zdefiniowany w Ofercie Operatora rodzaj i zakres świadczonych przez Stowarzyszenie Usług, nabywany przez Abonenta w drodze zawarcia Umowy;
- 14. Przerwa techniczna** – przerwa w dostępie do Sieci trwająca powyżej 4 godzin związana z koniecznością przeprowadzenia przez Stowarzyszenie konserwacji lub modernizacji Sieci, o której Operator powiadomi Abonenta nie mniej niż 7 dni wcześniej na stronie internetowej Operatora lub na kanale informacyjnym;

15. **Regulamin** – niniejszy dokument, stanowiący integralną część wszelkich Umów o świadczenie Usług;
16. **Reklamacja** – żądanie Abonenta kierowane do wykonawcy usługi, pozostające w związku z niezadowalającą jakością towaru lub usługi;
17. **Sieć** – sieć telekomunikacyjna wykorzystywana przez Operator do świadczenia Usług;
18. **Siła Wyższa** – zdarzenie zewnętrzne, którego skutków nie da się przewidzieć, ani któremu, mimo dołożenia należytej staranności, nie można zapobiec. Siłę wyższą stanowią w szczególności wyładowania atmosferyczne oraz nagłe zmiany pogodowe;
19. **Składka członkowska** – miesięczna opłata z tytułu członkostwa w Stowarzyszeniu oraz Usług świadczonych Abonentowi przez Operatora określona w Umowie oraz w Cenniku; .
21. **Tytuł prawny do lokalu** – prawo własności, użytkowania wieczystego lub spółdzielcze prawo do Lokalu;
22. **Umowa** – umowa o świadczenie Usług, zawarta w formie pisemnej, na podstawie której Stowarzyszenie świadczy wskazane w umowie Usługi zgodnie z niniejszym Regulaminem, Cennikiem oraz innymi dokumentami regulującymi sposób świadczenia Usług wskazanych w umowie;
23. **Urządzenie dostępne** – urządzenie umożliwiające odbiór sygnału i / lub transmisję danych (dekoder, moduł dostępu, modem) przez Odbiornik Abonenta.
24. **Urządzenie końcowe** - komputer umożliwiający podłączenie do Sieci i korzystanie z usługi internetowej stanowiący własność Abonenta;
25. **Usługa internetowa** – stały (nielimitowany czasowo) dostęp do Sieci za pomocą Urządzenia dostępowego, zapewniający określoną możliwość korzystania z dostępu do Internetu, własnych stron www.radsat2.pl i skrzynki pocztowej.
26. **Usługi telewizyjne** - usługi świadczone przez Stowarzyszenie, polegające na udostępnianiu sygnału telewizyjnego i radiowego do Odbiornika Abonenta.

§ 2 POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Operator oświadcza, że posiada wpis do Rejestru Przedsiębiorców Telekomunikacyjnych Nr. 2272 z dnia 22.04.2005r.
2. Operator zapewnia prawidłową jakość sygnału, zgodną z Polskimi Normami i zaleceniami Urzędu Komunikacji Elektronicznej.
3. Świadczenie Usług przez Operatora na rzecz Abonenta odbywa się na warunkach określonych w dokumentach:
 - Niniejszym Regulaminie,
 - Umowie,
 - Cenniku,
 - Innych dokumentach, które regulują sposób świadczenia Usług wybranych przez Abonenta z Oferty Operatora i określonych w Umowie;
4. Znajomość Regulaminu jest obowiązkiem Abonenta. W chwili podpisania umowy Abonent oświadcza i potwierdza, że zapoznał się z treścią Regulaminu i nie wnosi zastrzeżeń co do jego treści. Regulamin stanowi integralną część umowy i jego egzemplarz jest wydawany Abonentowi wraz z egzemplarzem Umowy. Zmiany Regulaminu dokonywane są w trybie opisanym w Umowie .

5. Obowiązujący Regulamin oraz aktualny Cennik dostępne są na stronie Internetowej Stowarzyszenia oraz w Biurze Obsługi, na każde żądanie Abonenta.

§ 3 ZAWARCIE UMOWY

1. Umowa może być zawarta z członkiem Stowarzyszenia, który uzyskał członkostwo na warunkach określonych w Statucie Stowarzyszenia.
2. Umowa zawierana jest na piśmie pod rygorem nieważności i następuje w Biurze Obsługi.
3. Przy zawieraniu Umowy Operator może żądać od osoby ubiegającej się o zawarcie Umowy okazania dokumentu potwierdzającego tożsamość, a także podania Stowarzyszeniu danych:
 - a) imienia i nazwiska,
 - b) adresu miejsca zameldowania na pobyt stały;
 - c) adresu korespondencyjnego, jeśli jest inny niż w punkcie b);
 - d) numeru PESEL;
 - e) nazwy, serii i numeru dokumentu potwierdzającego tożsamość, a w przypadku cudzoziemca – numeru paszportu lub karty pobytu;
4. Operator może uzależnić zawarcie Umowy od:
 - a) dostarczenia przez osobę ubiegającą się o zawarcie Umowy dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wynikających z Umowy wobec Operatora;
 - b) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej osoby ubiegającej się o zawarcie Umowy dokonanej w oparciu o dane będące w posiadaniu Stowarzyszenie lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej
5. Operator może odmówić zawarcia Umowy w przypadku niespełnienia przez Abonenta warunków wskazanych w ustępie 3, 4 i 5 niniejszego paragrafu a także w przypadku braku możliwości technicznych świadczenia Usługi.
6. Umowa może być zawarta przez pełnomocnika Abonenta. Pełnomocnictwo musi mieć formę pisemną, pod rygorem nieważności i zostać załączone do Umowy.
7. Umowa zawierana jest na czas nieokreślony.

§ 4 WYKONANIE INSTALACJI

1. Operator wykona Instalację w Lokalu Abonenta, za zapłatą Opłaty jednorazowej, zwanej dalej Opłatą instalacyjną, określonej w Umowie i Cenniku.
2. Czynności wskazane w ustępie 1 zostaną podjęte przez Operatora w terminie uzgodnionym z Abonentem przy zawieraniu Umowy, nie dłuższym niż 30 dni od dnia jej zawarcia. Na wniosek Abonenta możliwe jest ustalenie dłuższego niż 30 dni terminu wykonania Instalacji.
3. Opłata instalacyjna obejmuje koszt wykonania Instalacji oraz koszty gniazda odbiorczego i kabla od multitapu na klatce schodowej do miejsca, które Abonent wskaże jako miejsce montażu gniazda odbiorczego, o ile miejsce to będzie mogło być zaakceptowane ze względów technicznych. W przypadku konieczności zastosowania szczególnych rozwiązań technicznych w zakresie wykonania Instalacji wszelkie koszty z tym związane zobowiązany będzie pokryć Abonent. W przypadku stwierdzenia konieczności poniesienia takich kosztów Operator powiadomi o tym Abonenta na piśmie i uzyska jego zgodę przed przystąpieniem do tych prac.

4. Abonent wyraża zgodę na wywiercenie otworów, poprowadzenie i umocowanie Instalacji na ścianach Lokalu.
5. Przygotowanie Lokalu do wykonania Instalacji jest obowiązkiem Abonenta. Stowarzyszenie zwolnione jest z prac polegających na przenoszeniu, przemieszczaniu lub przesuwaniu elementów wyposażenia Lokalu Abonenta.
6. Podczas wykonywania Instalacji w Lokalu powinien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego osoba pełnoletnia.
7. Fakt oraz datę i godzinę wykonania Instalacji strony potwierdzą na piśmie.
8. Postanowienia dotyczące wykonania przez Operatora Instalacji mają zastosowanie także do przypadków, gdy w Lokalu Abonenta znajduje się już Instalacja, jednak jest ona niesprawną lub nieprzystosowana do rodzaju świadczonych na podstawie Umowy usług. Naprawa lub przystosowanie Instalacji wykonane zostanie przez Stowarzyszenie za zapłatą Opłaty instalacyjnej.
9. Dostęp do Sieci będzie umożliwiony przez Operatora nie później niż w terminie 24 godzin od wykonania Instalacji.
10. Zasilanie prądem Odbiornika oraz Urządzeń Końcowych odbywa się na koszt Abonenta.
11. Operator nie ponosi odpowiedzialności za stan techniczny Urządzeń Końcowych oraz za brak możliwości współpracy niektórych Urządzeń Końcowych z Siecią Operatora.
12. Operator zwolniony jest z wszelkich czynności związanych z przystosowaniem Urządzeń Końcowych do odbioru świadczonych Usług, co oznacza w szczególności, że Abonent zobowiązany jest do dostrojenia oraz właściwej konfiguracji Urządzeń Końcowych we własnym zakresie. Oferta Operatora może zawierać usługę odpłatnego dostrojenia i konfiguracji Urządzeń Końcowych.
13. Na wniosek Abonenta, Operator może dokonać przeniesienia Instalacji do innego Lokalu. Przeniesienie to wymaga podpisania aneksu do Umowy i wniesienia Opłaty instalacyjnej, wskazanej w Cenniku.
14. Abonent zobowiązany jest udostępnić Lokal Operatorowi celem napraw i konserwacji Instalacji. Termin każdorazowo będzie uzgadniany pomiędzy Stronami.
15. W przypadku gdy zachodzi podejrzenie, że uszkodzenie instalacji, lub wadliwość Odbiornika Abonenta powoduje nienależyte funkcjonowanie Sieci, Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego udostępnienia Lokalu i umożliwienia dokonania przeglądu Instalacji i usunięcia nieprawidłowości. Abonent jest w takim wypadku zobowiązany także do udostępnienia Operatorowi Odbiornika i/lub Urządzeń Końcowych.

§ 5 URZĄDZENIE DOSTĘPOWE

1. W przypadku gdy do świadczenia Usług niezbędne jest Urządzenie dostępne, Operator sprzedaje lub udostępni na czas trwania Umowy Abonentowi właściwe dla danego rodzaju Usług Urządzenie dostępne.
2. W przypadku sprzedaży z chwilą zawarcia Umowy i zapłaty ceny Urządzenie dostępne staje się własnością Abonenta. Umowa może przewidywać szczególne warunki dotyczące sposobu zapłaty ceny Urządzenia dostępnego.
3. Urządzenie wydawane jest Abonentowi w chwili zawarcia Umowy, za pisemnym potwierdzeniem.

4. Urządzenie dostępne objęte jest gwarancją udzieloną przez producenta.
5. Samowolne ingerowanie w Urządzenie Dostępowe przez Abonenta wiąże się z utratą gwarancji.
6. Urządzenie dostępne oferowane do sprzedaży lub udostępniane Abonentowi przez Operatora jest dostosowane do potrzeb świadczonych Usług. W przypadku gdy Abonent zrezygnuje z zakupu lub udostępnienia Urządzenia dostępowego od Operatora i zastosuje Urządzenie dostępne według swojego wyboru, Operator nie będzie ponosić odpowiedzialności za dostępność oraz jakość Usługi.
7. Urządzenie dostępne nie posiada żadnych ograniczeń w korzystaniu zgodnie z jego przeznaczeniem.

§ 6 URUCHOMIENIE, PODŁĄCZENIE DO SIECI

1. Dostęp do Sieci będzie umożliwiony przez Operatora nie później niż w terminie 24 godzin od wykonania Instalacji lub jej naprawienia bądź dostosowania do rodzaju świadczonych Usług, pod warunkiem uiszczenia przez Abonenta Opłaty instalacyjnej. W przypadku gdy w Lokalu Abonenta znajduje się już Instalacja odpowiednia do świadczenia Usług, wówczas dostęp do Sieci zostanie przez Operatora umożliwiony po zapłacie przez Abonenta Opłaty jednorazowej, zwanej dalej Opłatą aktywacyjną. 2. Operator zwolniony jest z wszelkich czynności związanych z przystosowaniem Odbiornika Abonenta do odbioru świadczonych Usług, co oznacza w szczególności, że Abonent zobowiązany jest do konfiguracji Odbiornika i/lub Urządzeń Końcowych we własnym zakresie. Oferta Operatora może zawierać usługę odpłatnej konfiguracji Odbiornika i/lub Urządzeń Końcowych Abonenta.
2. Zmiana częstotliwości nadawania programu nie stanowi zmiany Umowy. O takiej zmianie Operator powiadomi Abonenta co najmniej 14 dni wcześniej na kanale informacyjnym oraz stronie internetowej Stowarzyszenia.

§ 7 OPŁATY

1. Abonent jest zobowiązany do przestrzegania postanowień Umowy i Regulaminu, w szczególności zaś do terminowego uiszczania Opłat abonamentowych i Opłat jednorazowych, z uwzględnieniem poniższych postanowień.
2. Wszystkie Opłaty winny być dokonywane w kasie znajdującej się w Biurze Obsługi lub na rachunek bankowy Operatora wskazany w fakturze oraz na stronie internetowej Stowarzyszenia.
3. Składki członkowskie oraz Opłaty abonamentowe należne Operatorowi za określone w Umowie Usługi wskazane są w Umowie oraz Cenniku. Cennik dostępny jest na stronie internetowej, programie informacyjnym Stowarzyszenia a także w Biurze Obsługi na każde żądanie Abonenta.
4. Składki członkowskie i/lub Opłaty abonamentowe naliczane są począwszy od początku miesiąca następującego po okresie rozliczeniowym, w którym rozpoczęto świadczenie Usługi.
5. W przypadku gdy Usługi świadczone są przez Stowarzyszenie jedynie przez część miesiąca, wówczas Abonent zobowiązany jest do uiszczenia Składki członkowskiej i/lub Opłaty abonamentowej w wysokości iloczynu dni, w których usługa była świadczona i 1/30 wysokości Składki członkowskiej.

6. Składki członkowskie i/lub Opłaty abonamentowe winny być wnoszone do 15 dnia miesiąca za miesiąc bieżący.
7. W przypadku braku zapłaty Składki członkowskiej za okres dłuższy niż 2 miesiące, Operator uprawniony jest do wyznaczenia Abonentowi dodatkowego 14 dniowego terminu na dokonanie zapłaty z jednoczesnym powiadomieniem Abonenta, że po bezskutecznym upływie tego terminu uprawnione będzie do rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym. W przypadku braku zapłaty zaległych Składek członkowskich w wyznaczonym terminie Operator uprawniony jest do rozwiązania Umowy o świadczenie Usług ze skutkiem natychmiastowym.
8. Opłaty jednorazowe wnoszone są z góry, przed wykonaniem przez Operatora czynności, z którą wiąże się dana Opłata.
9. Ponowne włączenie sygnału następuje po uregulowaniu przez Użytkownika zaległych Opłat.

§ 8 ZAKRES OBOWIĄZKÓW ABONENTA

1. Pod rygorem rozwiązania Umowy przez Operatora w trybie natychmiastowym, po uprzednim wezwaniu do zaniechania naruszeń i wyznaczeniu dodatkowego terminu Abonentowi zabrania się w szczególności:
 - naruszania lub ingerowania w Urządzenia Sieni, w Instalację wykonaną przez Stowarzyszenie oraz Instalację i urządzenia innych Abonentów Sieni, w tym samowolnego dokonywania zmian, przeróbek, napraw, konserwacji oraz samodzielnego usuwania uszkodzeń;
 - ingerowania w Urządzenia dostępowe;
 - umożliwiania dostępu do Sieni i Urządzeń dostępowych osobom trzecim;
 - zakłócania działania Sieni;
 - podejmowania działań mogących uszkodzić lub zakłócić pracę Sieni lub Instalacji Operatora lub innych Użytkowników;
 - dewastowania lub ingerowania w elementy Sieni oraz inne urządzenia zainstalowane na klatkach schodowych, piwnicach budynków a służących do przekazu i odbioru sygnału z Sieni;
 - blokowania działania oraz prób włamań do systemów oraz wszelkich innych działań powodujących zakłócenia w pracy Sieni Internet;
 - rozpowszechniania w Sieni Internet treści niezgodnych z prawem polskim oraz prawem międzynarodowym, w szczególności nielegalnego oprogramowania oraz plików audiowizualnych
 - podejmowania działań powodujących ingerowanie lub niszczenie danych innych Użytkowników lub Sieni internetowej;
 - dokonania innych czynności niezgodnych z Umową bądź Regulaminem.
2. W przypadku stwierdzenia naruszeń lub ingerencji o których mowa w § 8 pkt.1, które zagrażają bezpieczeństwu i integralności sieni, usług oraz przekazu komunikatów związanych ze świadczonymi usługami Operator zastrzega sobie możliwość:
 - a) zawiadomienia właściwych służb, w trybie przewidzianym prawem, o takich naruszeniach oraz przekazania danych osoby, która dopuściła się takich naruszeń.

- b) przerwania lub ograniczenia świadczenia usługi telekomunikacyjnej na zakończeniu sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu sieci usług.
 - c) eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu Sieci lub Usług;
3. Abonent zobowiązany jest poinformować Stowarzyszenie w terminie 7 dni na piśmie o zmianie jego danych osobowych i adresu, o utracie przysługującego mu, lub osobie, która udzieliła mu zgody na zawarcie Umowy Tytułu prawnego do Lokalu, lub zmianie innych danych niezbędnych dla zgodnego z umową świadczenia Usług.
4. Abonent ponosi odpowiedzialność za wszelkie szkody, które wyrządził Stowarzyszeniu i innym Abonentom naruszając postanowienia niniejszego Regulaminu lub Umowy.

§ 9 ZAKRES OBOWIĄZKÓW OPERATORA

1. Operator świadczy usługi udostępniania sygnału telewizyjnego i radiowego, analogowego oraz począwszy od 01.01.2011 także sygnału cyfrowego, zaś od Usługę internetową.
2. W ramach Umowy Operator zobowiązany jest do:
- a) wykonania Instalacji w Lokalu i przyłączenia jej do Sieci Operatora;
 - b) umożliwienia Abonentowi korzystania za pomocą Sieci z Pakietów poszczególnych Usług, określonych w aktualnie obowiązującej Ofercie i Cenniku i wskazanych przez Abonenta w Umowie;
 - c) administrowania udostępnionym Pakietem Usług;
 - d) obsługi Abonenta w godzinach pracy Biura Obsługi Abonenta, zarówno na miejscu w Biurze Obsługi Abonenta jak i telefonicznie;
 - e) usuwania Awarii;
 - f) udzielania Abonentowi informacji o Usługach Operatora.
 - g) sprzedaży Abonentowi urządzenia dostępowego, jeżeli takowe jest wymagane do uzyskania dostępu do Usług;
- Usługi określone w punktach b) – f) świadczone są w ramach Składki członkowskiej i/lub Opłaty abonamentowej.
3. Obowiązkiem Operatora jest utrzymanie Sieci w stanie zapewniającym świadczenie Usług zgodnie z zawartą Umową, niniejszym Regulaminem oraz z obowiązującymi normami.
4. Operator zobowiązany jest informować wszystkich Abonentów z co najmniej 7 dniowym wyprzedzeniem, o wszelkich zmianach, przerwach pracy Sieci, Przerwach Technicznych, pracach modernizacyjnych i konserwacyjnych. Informacja taka przekazana zostanie za pośrednictwem komunikatów emitowanych w kanale informacyjnym i stronie internetowej.
5. Operator nie wprowadza żadnych ograniczeń w korzystaniu z Usług, poza wynikającymi z zasięgu Sieci Operatora
6. Operator nie stosuje środków zarządzania ruchem w sieci. Operator na bieżąco monitoruje organizację ruchu w Sieci i niezwłocznie po stwierdzeniu, że łącze jest wykorzystywane w stopniu zagrażającym Usłudze podejmuje działania mające na celu zwiększenie pojemności łącza. Działania te nie wpływają na jakość świadczonych usług, prywatność Abonenta i ochronę jego danych osobowych.

7. Operator nie stosuje limitów danych mogących wpłynąć na usługi dostępu do Internetu i korzystanie z usługi i aplikacji.
8. Inne usługi świadczone przez Operatora nie wpływają na usługi dostępu do Internetu.
9. Informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych znajdują się na stronie na stronie www.radsat2.pl poprzez wskazanie linku do strony internetowej Prezesa UKE <http://www.uke.gov.pl/>.
10. Operator jest obowiązany dostarczyć Abonentowi wszelkie informacje, niezbędne do skonfigurowania Terminalu abonenckiego.

§ 10 ODPOWIEDZIALNOŚĆ OPERATORA

1. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy przez Stowarzyszenie, w tym także z tytułu stałych lub regularnie powtarzających się istotnych rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem Usługi internetowej pod względem prędkości lub innych parametrów jakości Usług, a deklarowanym w Umowie, Abonentowi przysługuje prawo zwrotu Składki członkowskiej i/lub Opłaty abonamentowej obliczonej proporcjonalnie do ilości dni, w których Usługi nie były świadczone lub były świadczone nienależycie.
2. Poza zwrotem części Opłat o których mowa w ust. 1 niniejszego paragrafu w przypadku niewykonania Umowy przez Operatora, z przyczyn leżących po jego stronie, Operator zobowiązany jest do zapłaty Abonentowi kary umownej w wysokości 1/30 Składki członkowskiej i/lub Opłaty abonamentowej za każdy dzień, w którym Abonent nie otrzymywał sygnału z Sieci. W przypadku Przerwy Technicznej kara umowna nie jest należna.
3. Kwoty odszkodowań lub innych należności zostaną wypłacone Abonentowi lub zaliczone na poczet przyszłych Składek członkowskich, Opłat abonamentowych lub Opłat jednorazowych, zgodnie z dyspozycją Abonenta. Należności o których mowa w ust. 1 wypłacone zostaną nie później niż w terminie 14 dni od dnia wskazania przez Abonenta sposobu dokonania wypłaty, zaś w przypadku żądania zapłaty należności o których mowa w ust. 2 – w terminie 14 dni od dnia pozytywnego rozpatrzenia reklamacji Abonenta.
4. Operator nie ponosi odpowiedzialności w szczególności za :
 - za stan techniczny Odbiornika i Urządzeń Końcowych Abonenta;
 - za szkody wyrządzone przez Abonenta w Sieci lub Instalacji;
 - za przerwy i zakłócenia spowodowane Siłą Wyższą, lub innymi niezależnymi od Stowarzyszenia okolicznościami, w szczególności działaniem lub zaniechaniem osób trzecich za które Operator nie odpowiada i którymi nie posługuje się przy wykonywaniu Umowy;
 - za formę i treść reemitowanych programów telewizyjnych i radiowych;
 - za zaprzestanie nadawania programów przez nadawców, wynikające ze zmiany paramentów nadawania lub utraty praw do reemisji;
 - niewłaściwą ochronę danych w Urządzeniach Końcowych Abonenta, a w szczególności za zabezpieczenie antywirusowe oraz przed ingerencją osób trzecich,

- niedziałanie Usługi wynikłe z nieprawidłowej konfiguracji lub działania Urządzeń Końcowych Abonenta, uszkodzenia Karty Aktywacyjnej lub zmiany lokalizacji Urządzenia dostępowego,
 - treść i zawartość danych transmitowanych przez sieć Internet, jak również za straty wynikłe z zastosowania lub niemożność zastosowania informacji lub oprogramowania uzyskanego tą drogą,
 - formę i treści rozpowszechniane przez Użytkownika w Sieci Internet.
5. W przypadku naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci i usług Operator podejmie działania przewidziane w Ustawie, w szczególności polegające na:
 - a) przekazaniu komunikatów w związku ze świadczonymi usługami, z uwzględnieniem zapewnienia poziomu bezpieczeństwa odpowiedniego do stopnia ryzyka z zastosowaniem najnowocześniejszych osiągnięć technicznych oraz kosztów wprowadzenia tych środków,
 - b) informowaniu Abonentów o wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa Sieci wymagającego podjęcia środków wykraczających poza środki techniczne i organizacyjne podjęte przez Operatora, a także o istniejących możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach,
 - c) informowaniu innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych i podmioty zajmujące się bezpieczeństwem,
 - d) publikowaniu informacji i podjętych działań na stronach internetowych.
 6. Operator nie wprowadza ograniczeń w dostępie lub korzystaniu z Usług, z zastrzeżeniem działań, jakie Operator jest uprawniony podejmować w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci i Usług oraz przypadków określonych w §14 Regulaminu.

§ 11 SERWIS TECHNICZNY

1. Abonent może zgłosić Awarię świadczonych przez Operatora Usług. Awarię należy zgłosić w Biurze Obsługi osobiście lub telefonicznie. Po godzinach pracy Biura Obsługi oraz w dni wolne od pracy i dni świąteczne zgłoszenia Awarii przyjmowane są przez automat zgłoszeniowy. Numer telefonu podany jest w Umowie, na stronie www.radsat2.pl, lub na kanale informacyjnym.
2. Zgłoszenie powinno zawierać: numer bloku, numer mieszkania, numer telefonu kontaktowego oraz krótką charakterystykę Awarii.
3. Działania zmierzające do usunięcia Awarii będą podejmowane nie później niż w ciągu 48 godzin przypadających w dni robocze. Awarie zgłoszone w dni wolne od pracy oraz w dni świąteczne usuwane będą w najbliższym dniu roboczym.
4. Stowarzyszenie zapewnia serwis techniczny w godz. od 16.00. do 19.00. w dni robocze.
5. Abonent zobowiązany jest pokryć koszty obsługi serwisowej, w tym koszty dojazdu serwisu do Lokalu Abonenta w przypadku gdy zgłoszona usterka wynika z:
 - a) przyczyn dotyczących wad lub uszkodzeń Odbiornika lub Urządzeń Końcowych Abonenta;
 - b) rażącego niedbalstwa Abonenta,
 - c) postępowania Abonenta niezgodnego z instrukcją obsługi Urządzenia dostępowego;

- 6 Wszelkich zmian, przeróbek lub ingerencji w Sieć może dokonać wyłącznie Operator.
7. Abonent zobowiązany jest do umożliwienia Operatorowi przeglądu instalacji oraz Sprzętu znajdujących się w Lokalu Abonenta.
Obowiązek ten rozciąga się także na Urządzenia Końcowe będące własnością Abonenta, jeśli zachodzi podejrzenie, że ich praca jest przyczyną wadliwego funkcjonowania Sieci lub niektórych jej urządzeń. Termin każdorazowo będzie uzgadniany pomiędzy Stronami.
8. W razie stwierdzenia nieprawidłowości w funkcjonowaniu Sieci, Operator zobowiązuje się do podejmowania działań interwencyjnych i niezwłocznego usunięcia nieprawidłowości.

§12 REKLAMACJE

1. Abonent może składać reklamacje z tytułu niedotrzymania terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, niewykonania lub nienależytego wykonania Usług bądź nieprawidłowego obliczenia należności za Usługi
 - a) pisemnie w Biurze Obsługi Abonenta lub za pośrednictwem poczty,
 - b) drogą elektroniczną,
 - c) ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu w biurze obsługi Operatora.
2. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie w Biurze Obsługi Abonenta lub ustnie upoważniona osoba reprezentująca Operatora przyjmująca reklamację jest obowiązana niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej.
3. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie za pośrednictwem poczty, telefonicznie lub drogą elektroniczną, Operator jest obowiązany w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji do potwierdzenia jej przyjęcia, chyba że udzielono odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
4. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji nazwę, adres oraz numer telefonu.
5. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usług, lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usług.
6. Osoba dokonująca zgłoszenia reklamacji powinna w niej zawrzeć:
 - 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 reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez Operatora lub adres miejsca zakończenia Sieci;
 - e) datę złożenia wniosku o zawarcie Umowy - w przypadku reklamacji, która dotyczy niedotrzymania z winy Operatora wyznaczonego terminu zawarcia Umowy
 - f) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług - w przypadku reklamacji, dotyczącej terminu rozpoczęcia świadczenia Usług

- g) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności - w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty;
 - h) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wnioszek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności
 - i) podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
7. W przypadku gdy reklamacja złożona pisemnie w Biurze Obsługi Abonenta, ustnie do protokołu lub telefonicznie nie spełnia warunków określonych w ust. 6, upoważniona osoba reprezentująca Operatora przyjmująca reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji jest obowiązana do niezwłocznego poinformowania reklamującego o konieczności jej uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.
8. W przypadku gdy złożona w inny niż wskazany w ust. 7 sposób reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 6 Operator, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
9. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego zgodnie z ust. 7 lub 8 terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
10. Złożenie reklamacji nie zwalnia z obowiązku uiszczania Opłat za korzystanie z Usług za okresy nie objęte reklamacją.
11. Operator przy załatwianiu reklamacji obowiązany jest rozpatrzyć wyczerpująco wszelkie okoliczności, a w szczególności:
- a) dokumenty i inne dowody przedstawione przez osobę reklamującą lub będące w posiadaniu Operatora
 - b) wyniki postępowania wyjaśniającego, przeprowadzonego przez właściwe służby techniczne Operatora
 - c) badania techniczne i obserwacje urządzeń, w sposób przewidziany dla danego rodzaju Usług
12. Operator w terminie 30 dni od złożenia reklamacji udziela odpowiedzi na reklamację. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
- a) nazwę jednostki Operatora rozpatrującej reklamację;
 - b) informację o dniu złożenia reklamacji;
 - 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 w postępowaniach, o których mowa w art. 109 i 110 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne;

- 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:
 - a) dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
 - b) zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą gdy odpowiedź jest udzielana w formie pisemnej.
 14. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji do rozpoznania oraz odpowiedź na reklamację następują w formie pisemnej, z tym zastrzeżeniem, że Operator może udzielić dokonać tych czynności za pośrednictwem poczty elektronicznej, o ile uzyskał zgodę Abonenta (wyrażoną w Umowie, reklamacji lub osobnym oświadczeniu), a także bez konieczności uzyskania zgody Abonenta jeśli złożył on reklamację za pośrednictwem poczty elektronicznej. Operator dokonuje potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej, a jeśli Abonent nie wskazał adresu – na adres, z którego reklamacja została wysłana.
 15. W przypadku, kiedy przedmiotem reklamacji jest niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi lub nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczonej Usługi, wraz z wniesieniem reklamacji obowiązek zapłaty kwestionowanej kwoty zostaje zawieszony do czasu rozpatrzenia reklamacji.
 16. W przypadku negatywnego rozpatrzenia reklamacji, kwestionowana kwota powinna być zapłacona w terminie 14 dni od daty doręczenia Abonentowi odpowiedzi na reklamację.
 17. Abonent ma prawo skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym lub w przypadku, gdy reklamujący jest osobą fizyczną, która zawarła Umowę w celu niezwiązanym bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową, ma ona prawo dochodzenia roszczeń w drodze:
 - a) wskazanego w art. 109 ustawy Prawo telekomunikacyjne postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonego przez Prezesa UKE jako podmiot uprawniony w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, lub
 - b) wskazanego w art. 110 postępowania przed polubownym sądem konsumenckim działającym przy Prezesie UKE.

§13 ROZWIĄZANIE UMOWY

1. Umowa ulega rozwiązaniu, bez konieczności wypowiedzania jej przez którąkolwiek ze stron, z chwilą ustania członkostwa Abonenta w Stowarzyszeniu w związku z wygaśnięciem członkostwa lub wykluczeniem Abonenta ze Stowarzyszenia;
2. Każda ze Stron ma prawo rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym, bez zachowania okresu wypowiedzenia w następujących sytuacjach:
 - a) **Abonent:**
 - w przypadku niedostarczenia sygnału Sieci przez Operatora przez okres kolejnych 30 dni;
 - w razie zmiany przez Operatora postanowień Umowy, niniejszego Regulaminu lub zmiany Cennika, innych niż spowodowane zmianą przepisów prawa lub usunięciem niedozwolonych postanowień umownych;

- w razie nie wywiązywania się przez Operatora z istotnych postanowień Umowy oraz niniejszego Regulaminu, pomimo wezwania Operatora do zaprzestania naruszeń i wyznaczenia mu dodatkowego 14 dniowego terminu;
- w razie utraty Tytułu prawnego do Lokalu przez Abonenta lub cofnięcia zgody udzielonej przez osobę, której przysługuje Tytuł prawny do Lokalu;

b) Operator:

- w razie zalegania przez Abonenta z należnościami przez okres co najmniej 2 kolejnych miesięcy, po uprzednim wezwaniu do zapłaty i wyznaczeniu dodatkowego 14 dniowego terminu,
 - w razie naruszenia przez Abonenta postanowień § 8 ust. 1 niniejszego Regulaminu, bądź innych istotnych postanowień Umowy lub Regulaminu, po uprzednim wezwaniu do zaniechania naruszeń i wyznaczeniu dodatkowego 14 dniowego terminu;
 - w razie utraty Tytułu prawnego do Lokalu przez Abonenta lub cofnięcia zgody udzielonej przez osobę, której przysługuje Tytuł prawny do Lokalu;
3. Abonent może wypowiedzieć Umowę każdym czasie, z zachowaniem 30-dniowego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec okresu rozliczeniowego.
 4. W przypadku wypowiedzenia przez Abonenta, lub rozwiązania ze skutkiem natychmiastowym z przyczyn leżących po stronie Abonenta Umowy, na podstawie której Operator świadczył Abonentowi usługi po cenach promocyjnych, Stowarzyszenie ma prawo dochodzić od Abonenta opłaty dodatkowej, w wysokości wszystkich zniżek uzyskanych przez niego w okresie obowiązywania Umowy na podstawie takiej promocji, pomniejszonych o proporcjonalną ich wartość za okres od dnia zawarcia umowy od dnia jej rozwiązania.
 5. Ewentualne opłaty jakie Abonent może być zobowiązany uiścić na rzecz Operatora w momencie rozwiązania Umowy to zaległe składki członkowskie oraz opłaty jednorazowe, oraz opłaty wynikające z ust.4 i 5 niniejszego paragrafu.

6. W związku z tym, że:

- a) urządzenie dostępne zostało Abonentowi wypożyczone ma On obowiązek zwrotu urządzenia po rozwiązaniu Umowy.
- b) modem kablowy został Abonentowi sprzedany nie ma On obowiązku zwrotu Urządzenia po rozwiązaniu Umowy.

W przypadku, gdy Urządzenie dostępne zostało udostępnione Abonentowi na czas trwania Umowy ma on obowiązek zwrócić je do Biura Obsługi Abonenta, w terminie 7 dni od dnia rozwiązania Umowy z jakiegokolwiek przyczyny, na własny koszt.

§ 14 POSTANOWIENIA SZCZEGÓŁOWE DOTYCZĄCE USŁUG INTERNETOWYCH

1. W przypadku zawarcia Umowy o świadczenie Usług internetowych z użytkownikiem, w którego Lokalu wykonana już została Instalacja na potrzeby świadczenia Usług telewizji kablowej, Operator przystosowuje istniejącą Instalację w sposób umożliwiający świadczenie Usług internetowych objętych Umową, w zamian za zapłatę Opłaty jednorazowej, określonej w Umowie i Cenniku. Do terminu przystosowania Instalacji ma zastosowanie § 4 ust. 2
2. Dostęp do Sieci zostanie umożliwiony Użytkownikowi w momencie nadania Adresu MAC i podłączenia modemu kablowego do instalacji.

3. Użytkownik może podłączyć do Urządzenia dostępowego – modemu kablowego, we własnym zakresie bez zgody Operatora, Router WI FI. Operator nie przeprowadza konfiguracji Routera z modelem kablowym.
4. Kolejne Routery mogą być podłączone wyłącznie w obrębie tego samego Lokalu.
5. W ramach Usługi Internetowej Operator zapewnia Użytkownikowi prawo do uzyskania dostępu do informacji i treści oraz do ich rozpowszechniania, a także do korzystania z wybranych aplikacji i usług oraz ich udostępniania, jak również do korzystania z wybranego Urządzenia Końcowego, niezależnie od lokalizacji Użytkownika lub Operatora czy też od lokalizacji, miejsca pochodzenia lub miejsca docelowego informacji, treści lub usługi.
6. Świadcząc Usługę Internetową Operator traktuje wszystkie transmisje danych równo, bez dyskryminacji, ograniczenia czy ingerencji w ich treść, bez względu na nadawcę i odbiorcę, pobierane lub rozpowszechniane treści, wykorzystywane lub udostępniane aplikacje lub usługi, lub też wykorzystywane urządzenia telekomunikacyjne.
7. Ze względu na obiektywne różnice w wymogach dotyczących technicznej jakości Usługi w zakresie określonych kategorii ruchu, Operator może stosować odpowiednie środki zarządzania ruchem, które wspierają efektywne wykorzystywanie zasobów sieciowych i optymalizację ogólnej jakości transmisji danych, oraz są przejrzyste, niedyskryminacyjne i proporcjonalne.
8. Operator może stosować środki zarządzania ruchem wykraczające poza odpowiednie środki zarządzania ruchem, które mogą m.in. blokować, spowalniać, zmienić, ograniczać, faworyzować lub ingerować w określone treści, aplikacje lub usługi, lub określone kategorie treści, aplikacji lub usług, lub też pogarszać ich jakość, tylko w razie konieczności i tak długo jak to jest konieczne, aby:
 - a) zapewnić zgodność z obowiązującym prawem, w tym z orzeczeniami sądowymi lub decyzjami organów publicznych dysponujących odpowiednimi uprawnieniami,
 - b) utrzymać integralność i bezpieczeństwo Sieci, usług świadczonych za pośrednictwem Sieci oraz urządzeń końcowych użytkowników końcowych,
 - c) zapobiec grożącym przeciążeniom Sieci oraz łagodzić skutki wyjątkowego lub tymczasowego przeciążenia Sieci, o ile równoważne rodzaje transferu danych są traktowane równo.
9. W przypadku awarii, powstania wyjątkowego lub tymczasowego przeciążenia w sieci Operator może na czas takiego zdarzenia zastosować następujące środki zarządzania ruchem:
 - a) zmienić alokację zasobów dostępnych w danym obszarze sieci, aby zapewnić możliwie najlepsze działanie usługi internetowej dla wszystkich Abonentów,
 - b) zmienić kierowanie w zakresie ruchu do zasobów, do których dostęp został z w/w powodów ograniczony.
10. Operator, w celu zapobiegnięcia przeciążeniom Sieci, które mogą wpłynąć na utrzymanie integralności i bezpieczeństwa Usługi internetowej, może zastosować tymczasowe rozwiązania ograniczające selektywnie dostępność wybranych zasobów internetowych, będących źródłem naruszeń integralności i bezpieczeństwa Usługi. Rozwiązania te nie będą miały wpływu na prywatność Użytkowników ani ochronę ich danych osobowych, mogą natomiast wpłynąć na chwilowe obniżenie wartości prędkości zwykle dostępnej.

7. Operator nie zarządza ruchem generowanym przez Terminale abonenckie podłączone do Urządzenia dostępowego. Nie należy dopuszczać, aby sumaryczne zapotrzebowanie na prędkość generowane przez te Terminale przekraczało prędkość maksymalną Pakietu. Najpopularniejsze aplikacje sieciowe wymagają dla jednego Terminala abonenckiego następujących prędkości:
- a) przeglądanie stron WWW – 1 Mbps pasma w kierunku ściągania danych,
 - b) oglądanie video w jakości SD – 2 Mbps pasma w kierunku ściągania danych,
 - c) oglądanie video w jakości HD – 6 Mbps pasma w kierunku ściągania danych,
 - d) rozmowy video w jakości HD – 2 Mbps pasma w kierunku ściągania i wysyłania danych,
 - e) gry sieciowe czasu rzeczywistego – 3 Mbps pasma w kierunku ściągania oraz 1,5 Mbps w kierunku wysyłania danych,
 - f) gry sieciowe pozostałe (np. planszowe) – 1 Mbps pasma w kierunku ściągania jak i wysyłania danych.

W przypadku jednoczesnego korzystania z wielu aplikacji na wielu Terminalach abonenckich w/w wymagania na prędkość należy odpowiednio przemnożyć przez liczbę Terminali abonenckich i liczbę uruchomionych aplikacji. Przykładowo odtwarzanie plików video w jakości HD na 4 Terminalach abonenckich będzie wymagać 24 Mbps wolnego pasma w kierunku ściągania danych. W przypadku gdy sumarycznie zapotrzebowanie na prędkość przekracza prędkość maksymalną Pakietu, Abonent może zauważyć przeciążenie łącza. Przeciążenie takie skutkować może pogorszeniem jakości usług, co będzie widoczne między innymi jako obniżenie prędkości wczytywania się stron, pogorszenie jakości obrazu lub dźwięku dla transmisji video oraz pojawianie się opóźnień w grach sieciowych. Przeciążenie takie może również spowodować spowolnienie działania usług w sieci Internet wymagających niskich i stabilnych wartości opóźnienia i jego zmienności w szczególności videokonferencje oraz gry sieciowe czasu rzeczywistego.

Przeciążenie takie może zostać usunięte poprzez:

- a) zakupienie Pakietu Usługi o prędkości dostosowanej do potrzeb Abonenta,
 - b) ograniczenie sumarycznego zapotrzebowania na prędkość generowanego przez poszczególne Terminale abonenckie do wartości maksymalnego Pakietu,
 - c) wyłączenie na Terminalach abonenckich aplikacji potrafiących skonsumować całe pasmo świadczonej usługi np. przesyłających pliki poprzez sieci peer-to-peer.
8. Operator w Cenniku wskazuje dla każdego Pakietu Usług internetowych prędkość w kierunku pobierania oraz wysyłania danych (prędkość maksymalną, deklarowaną, zwykle dostępną i minimalną). Prędkość maksymalna, to prędkość, której osiągnięcie Abonent może oczekiwać przynajmniej raz na dobę, wyznaczająca górną granicę prędkości osiąganą w wybranym Pakiecie. Prędkość deklarowana, to prędkość, którą Operator posługuje się w działalności marketingowej. Prędkość zwykle dostępna osiągalna jest przez 85% doby. Prędkość minimalna jest najniższą prędkością, jaką Operator podejmuje się dostarczyć Abonentowi zgodnie z Umową. Prędkości te są osiągalne do punktów styku Operatora z węzłami wymiany ruchu internetowego. Pomiarów prędkości

można dokonać poprzez mechanizm pomiarowy certyfikowany przez krajowy organ regulacyjny.

9. Na obniżenie prędkości osiąganych w ramach Pakietu mają wpływ:
 - a) zabezpieczenia antywirusowe, antyspamowe i aplikacje pełniące rolę zapór sieciowych zainstalowane po stronie nadawcy i odbiorcy przekazu, które kontrolując dane wpływają na spowolnienie dostarczania ich do aplikacji,
 - b) ograniczenia istniejące w węzłach pośrednich sieci Internet, nad którymi Operator nie ma kontroli,
 - c) ograniczenia wynikające z dostępnego pasma, konfiguracji sieci i jakości usługi znajdujące się po stronie odbiorcy przekazu lub dostawcy treści,
 - d) stan Urządzenia końcowego w szczególności działające w tle aplikacje, konsumujące pasmo dostępne w ramach Pakietu (często bez wiedzy użytkownika).
10. W przypadku stałych lub regularnie powtarzających się rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem Usługi internetowej pod względem prędkości lub innych parametrów jakości, a prędkością lub parametrami wynikającymi z Umowy, Regulaminu, Cennika lub Regulaminu promocji, Użytkownikowi przysługuje prawo do złożenia Reklamacji. Po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego Użytkownik będący konsumentem uprawniony jest do złożenia do Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej wniosku o polubowne rozstrzygnięcie sporu cywilnoprawnego, w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich; spór o prawa majątkowe może także zostać poddany pod rozstrzygnięcie stałego polubownego sądu konsumenckiego przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej. Użytkownikowi przysługuje także prawo dochodzenia roszczeń przed sądem powszechnym. Poza roszczeniami określonymi w Regulaminie Użytkownikowi przysługują również środki ochrony przewidziane w innych przepisach prawa, w tym w kodeksie cywilnym, które obejmują prawo żądania wykonywania usługi zgodnie z postanowieniami Umowy, Regulaminu, Cennika lub Regulaminu promocji oraz żądania zapłaty odszkodowania.
11. Użytkownik który zawarł umowę na czas nieokreślony może zmienić Pakiet świadczonych Usług internetowych na zapewniający wyższą lub niższą szybkość łącza. Zmiana wymaga podpisania aneksu do Umowy. Usługa według zmienionego Pakietu będzie świadczona począwszy od miesiąca następującego po miesiącu, w którym podpisany został aneks do Umowy. Abonent, po dokonaniu zmiany będzie płacił Abonament, stosownie do wybranego Pakietu, zgodny z obowiązującym Cennikiem. Zmiana Pakietu nie zmienia innych warunków Umowy
12. W przypadku stwierdzenia zakłóceń w kanale zwrotnym, pochodzących z Instalacji w Lokalu Użytkownika, Operator ma prawo zablokować kanał zwrotny bez uprzedniego powiadomienia Użytkownika. Operator zobowiązane jest jednakże niezwłocznie powiadomić Użytkownika o dokonanej blokadzie. Użytkownik jest zobowiązany do niezwłocznego udostępnienia Lokalu celem zbadania przyczyn nieprawidłowości oraz ich usunięcia.

§15 PRZEPISY KOŃCOWE

1. W przypadku powstania sporu w związku z wykonywaniem niniejszej umowy spór może być rozstrzygany w drodze mediacji przewidzianej w art. 109 ustawy prawo telekomunikacyjne, lub zostać poddany pod rozstrzygnięcie polubownego sądu konsumenckiego przy Prezesie UKE, zgodnie z art. 110 ustawy prawo telekomunikacyjne.
2. Aktualny Regulamin, Cennik wraz z informacją o opłatach serwisowych oraz oferta Usług Operatora dostępne są w Biurze Obsługi, a także na stronie internetowej Stowarzyszenia www.radsat2.pl
3. W sprawach nie uregulowanych w niniejszym Regulaminie, zastosowanie mają odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego oraz ustawy Prawo Telekomunikacyjne z dnia 16 lipca 2004 r. (Dz. U. 2004, Nr 171, poz. 1800 z późn. zm.)
4. Regulamin na podstawie Uchwały Nr 15/12/2016 wchodzi w życie od 06.02.2017 roku.

Biuro Obsługi oraz kasa TVK „Rad-Sat 2” czynne:

Poniedziałek

10.00-17.45

Środa

10.00-17.45

Wtorki i Czwartki

10.00-15.45

Piątek

10.00-16.00