REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH
CITY-NET SPÓŁKA Z O.O.
ADRESY BIUR OBSŁUGI ABONENTÓW:
UL. GRANICZNA 63, 62-020 SWARZĘDZ, OS. KOŚCIUSZKOWCÓW 13, 62-020 SWARZĘDZ

DZIAŁ I. Postanowienia ogólne

§ 1

Niniejszy regulamin określa zasady świadczenia przez CITY-NET Usług telekomunikacyjnych. Zakres świadczonych Usług obejmuje dostarczanie drogą kablową programów radiowych i telewizyjnych oraz usługi transmisji danych, w tym dostępu do Internetu.

§ 2

1) Usługi telekomunikacyjne świadczone są przez CITY-NET na podstawie pisemnej Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, niniejszego Regulaminu stanowiącego integralną część powyższej Umowy, Cennika, a także innych załączonych do Umowy dokumentów, w szczególności regulaminów promocji.
2) Umowa może zostać zawarta:
- w lokalu przedsiębiorstwa CITY-NET (w Biurze Obsługi Abonentów),
- poza lokalem przedsiębiorstwa CITY-NET lub na odległość.
3) Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych zostaje zawarta na czas nieoznaczony. Za zgodą CITY-NET Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych może zostać zawarta na czas oznaczony. Minimalny okres obowiązywania Umowy wynosi 6 miesięcy.
4) Na zasadach szczegółowo określonych w pouczeniu o odstąpieniu od Umowy stanowiącym załącznik do Umowy, Konsument, który zawarł umowę na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa CITY-NET może w terminie 14 dni od dnia następującego po dniu jej zawarcia odstąpić od niej bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów z wyjątkiem kosztów wskazanych w pouczeniu (załącznik o pouczeniu o odstąpieniu od Umowy). W przypadku odstąpienia od Umowy zawartej na odległość lub Umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa umowę uważa się za niezawartą. Jeżeli Konsument złożył oświadczenie o odstąpieniu od Umowy zanim CITY-NET przyjął jego ofertę, oferta przestaje wiązać.
5) Prawo odstąpienia, o którym mowa w ust. 4 nie przysługuje Konsumentowi w przypadku, w którym CITY-NET wykonał w pełni Usługę za wyraźną zgodą Konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez CITY-NET utraci prawo odstąpienia od Umowy, a także w przypadku Umowy o dostarczanie treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym, jeżeli spełnianie świadczenia rozpoczęło się za wyraźną zgodą Konsumenta przed upływem terminu do odstąpienia od umowy i po poinformowaniu go przez Dostawcę o utracie prawa odstąpienia od umowy.
6) Jeżeli Konsument nie został poinformowany przez CITY-NET o prawie odstąpienia od Umowy, prawo to wygasa po upływie 12 miesięcy od dnia upływu terminu, o którym mowa w ust. 1. Jeżeli Konsument został poinformowany przez CITY-NET o prawie odstąpienia od Umowy przed upływem terminu, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, termin do odstąpienia od Umowy upływa po 14 dniach od udzielenia Konsumentowi informacji o tym prawie.
7) Konsument nie ponosi kosztów świadczenia Usług za czas do odstąpienia od Umowy, jeżeli CITY-NET nie poinformował Konsumenta w wymagany prawem sposób o prawie odstąpienia od Umowy i skutkach jego wykonania lub jeżeli Konsument nie żądał spełniania świadczenia przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy.
8) Postanowienia dotyczące praw Konsumenta do odstąpienia od Umowy stosuje się do osoby fizycznej zawierającej Umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, jeśli nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.

§ 3

Niniejszy Regulamin został wydany na podstawie art. 384 § 1 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz.U. 1964, Nr 16, poz. 93 ze zm.), a także art. 59 i 60 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. 2004, Nr 171, poz. 1800 ze zm.).

§ 4

CITY-NET może przy wykonywaniu obowiązków wynikających z Umowy posługiwać się osobami trzecimi - Przedstawicielami i innymi podwykonawcami.
Z zastrzeżeniem postanowień Umowy przewidujących dokonanie czynności prawnej w formie szczególnej:
CITY-NET będzie porozumiewał się z Abonentem za pośrednictwem danych kontaktowych podanych przez niego w tym celu w Umowie i za pomocą środka umożliwiającego kontaktowanie się przy wykorzystaniu tych danych (usługodawcy świadczący usługi pocztowe, kolportażowe, kurierskie, poczta tradycyjna, poczta elektroniczna, telefon lub sms, w zależności od zakresu zgód udzielonych CITY-NET przez Abonenta);
Abonent może kontaktować się z CITY-NET w analogiczny sposób za pośrednictwem poczty elektronicznej o adresie: tvk@city-net.com.pl, telefonu kontaktowego o numerze 61 668 99 99, jak również osobiście w każdym Biurze Obsługi Abonenta. Opłata za kontakt telefoniczny z CITY-NET jest nie wyższa niż za zwykłe połączenie telefoniczne, zgodnie z pakietem taryfowym dostawcy usług, z którego korzysta Abonent.

§ 5

CITY-NET zastrzega sobie możliwość uzależnienia zawarcia Umowy od pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego, wynikającej z danych będących w posiadaniu CITY-NET, w szczególności od braku zaległości w opłatach uiszczanych na rzecz CITY-NET z tytułu innych umów zawartych przez Zamawiającego z CITY-NET.

§ 6

Użyte w niniejszym Regulaminie pojęcia oznaczają:
Abonent - podmiot, będący stroną pisemnej Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartej z CITY-NET.
Abonament - miesięczna opłata, należna CITY-NET za Usługę telekomunikacyjną, korzystanie z Urządzeń CITY-NET, a także obsługę serwisową z wyłączeniem usług serwisowych dodatkowo płatnych, określona w Cenniku, której wysokość uzależniona jest od rodzaju Usługi telekomunikacyjnej, świadczonej przez CITY-NET.
Awaria - całkowite uniemożliwienie odbioru sygnału telekomunikacyjnego, z wyłączeniem przerw spowodowanych koniecznością przeprowadzenia prac konserwacyjnych oraz przerw wynikających z działania siły wyższej.
Cennik - zestawienie cen usług świadczonych przez CITY-NET w związku z Umową.
Biuro Obsługi Abonentów - lokal CITY-NET, przeznaczony do obsługiwania Abonentów. Aktualna lista Biur Obsługi Abonenta znajduje się na Stronie internetowej CITY-NET.
CITY-NET lub Dostawca - spółka, prowadząca działalność gospodarczą pod nazwą CITY-NET Spółka z o.o. z siedzibą w Poznaniu (61-655) przy ul. Gronowej 22 (dalej: CITY-NET), wpisaną do rejestru przedsiębiorców KRS pod numerem 0000105789, prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda oraz rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej pod numerem 2941, adres poczty elektronicznej tvk@city-net.com.pl, numer telefonu kontaktowego 61 668 99 99, który jest dostawcą Usług telekomunikacyjnych.
Gniazdo Abonenckie - urządzenie stanowiące zakończenie Sieci telekomunikacyjnej, zainstalowane w lokalu Abonenta, umożliwiające przyłączenie Urządzenia do MULTISIECI lub Sieci TVK.
Konsument - osoba fizyczna dokonująca z CITY-NET czynności prawnej (zawarcia Umowy) niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
Multisieć - sieć telekomunikacyjna, umożliwiająca świadczenie przez CITY-NET usług transmisji danych, w tym dostępu do Internetu.
Oferta Programowa - zestawienie aktualnie dostępnych w Sieci TVK CITY-NET programów telewizyjnych, podzielonych na Pakiety.
Opłata przyłączeniowa - jednorazowa opłata za przyłączenie do Sieci telekomunikacyjnej CITY-NET, której wysokość określona jest w Cenniku.
Pakiet - określona w Ofercie Programowej grupa programów telewizyjnych, dostępnych za cenę wyszczególnioną w Cenniku.
Pełnomocnik - osoba pełnoletnia, posiadająca pisemne upoważnienie od Abonenta do zawarcia w jego imieniu i na jego rzecz Umowy.
Przedstawiciel - osoba upoważniona przez CITY-NET, legitymująca się identyfikatorem CITY-NET lub pracownik podwykonawcy, legitymujący się odpowiednim zleceniem wykonania prac.
Regulamin - niniejszy regulamin.
Sieć telekomunikacyjna - Sieć TVK oraz Multisieć, której operatorem jest CITY-NET.
Sieć TVK - sieć telewizji kablowej, której operatorem jest CITY-NET.
Strona internetowa - strona internetowa użytkowana CITY-NET pod adresem: www.city-net.com.pl wraz z podstronami.
Terminal abonencki - komputer lub inne urządzenie umożliwiające nadawanie, przetwarzanie i odbiór danych, wykorzystywane przez Abonenta dla potrzeb korzystania z Usług telekomunikacyjnych.
Treść cyfrowa - dane wytwarzane i dostarczane w postaci cyfrowej.
Trwały nośnik - materiał lub narzędzie umożliwiające Abonentowi lub Dostawcy przechowywanie informacji kierowanych osobiście do niego, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci; w szczególności papier, pamięć, USB, płyty CD-ROM, DVD, karty pamięci, dyski twarde komputerów, sms lub poczta elektroniczna.
Umowa - Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawierana w formie dopuszczonej przepisami prawa pomiędzy Abonentem, a CITY-NET.
Umowa zawarta na odległość - Umowa zawarta z Abonentem w ramach zorganizowanego systemu zawierania umów na odległość, bez jednoczesnej fizycznej obecności stron, z wyłącznym wykorzystaniem jednego lub większej liczby środków porozumiewania się na odległość do chwili zawarcia Umowy włącznie;
Umowa zawarta poza lokalem przedsiębiorstwa CITY-NET - Umowa z Abonentem zawarta:
a. przy jednoczesnej fizycznej obecności stron w miejscu, które nie jest lokalem przedsiębiorstwa CITY-NET (siedzibą CITY-NET lub Biurem Obsługi Abonentów),
b. w wyniku przyjęcia oferty złożonej przez Abonenta w okolicznościach, o których mowa pod lit. a,
c. w lokalu przedsiębiorstwa CITY-NET (siedzibie CITY-NET lub Biurze Obsługi Abonentów) lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość bezpośrednio po tym, jak nawiązano indywidualny i osobisty kontakt z Abonentem w miejscu, które nie jest lokalem przedsiębiorstwa CITY-NET (siedzibą CITY-NET lub Biurem Obsługi Abonentów), przy jednoczesnej fizycznej obecności stron.
Urządzenie - infrastruktura telekomunikacyjna, stanowiąca własność CITY-NET, w szczególności urządzenie oddane w użytkowanie Abonentowi, umożliwiające dostęp do Multisieci, przewody, gniazdka, kable oraz inny osprzęt, za wyjątkiem urządzeń końcowych.
Usterka - techniczna wada, obniżająca jakość sygnału telekomunikacyjnego, umożliwiająca jednak jego odbiór.
Usługa telekomunikacyjna - usługa dostępu do Multisieci lub Sieci TVK świadczona Abonentom przez CITY-NET na podstawie Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych.
Zamawiający - osoba zainteresowana zawarciem Umowy.

DZIAŁ II. Zasady podłączenia do sieci

§ 7

O ile jest to konieczne do świadczenia Usługi telekomunikacyjnej, CITY-NET wyda Abonentowi Urządzenia, w stanie umożliwiającym jego prawidłowe używanie, przy czym Abonent zobowiązany jest do dokładnego sprawdzenia go pod względem widocznych wad i uszkodzeń.

§ 8

Urządzenie pozostaje własnością CITY-NET, w związku z czym Abonent nie jest uprawniony do rozporządzania nim, a w szczególności udostępniania osobom trzecim.

§ 9

Z dniem przekazania Urządzenia, na Abonenta przechodzi ryzyko przypadkowej jego utraty, uszkodzenia lub kradzieży.

§ 10

Urządzenia montuje się wyłącznie w lokalach, do których Abonentom przysługuje prawo własności, prawo użytkowania wieczystego, spółdzielcze własnościowe prawo do lokalu lub spółdzielcze lokatorskie prawo do lokalu.

§ 11

Osoba, której nie przysługuje żadne z wymienionych w §10 tytułów prawnych do lokalu, jest obowiązana przy zawieraniu Umowy do okazania CITY-NET pisemnej zgody osoby posiadającej ww. tytuły do lokalu na zainstalowanie Urządzeń.

§ 12

Wyrażenie przez Abonenta zgody na instalację Urządzeń oznacza m. in. zgodę na poprowadzenie kabla, przewiercenie niezbędnych otworów w miejscach ustalonych w mieszkaniu i budynku oraz zamocowanie odpowiednich Urządzeń w sposób wskazany przez Przedstawiciela CITY-NET.

§ 13

Abonent jest zobowiązany przygotować w lokalu drogę przeprowadzenia kabla w taki sposób, aby Przedstawiciel CITY-NET mógł wykonać instalację w możliwie najkrótszym czasie.

§ 14

Przedstawiciel CITY-NET nie jest zobowiązany do przestawiania mebli i innych elementów wyposażenia domowego oraz dokonywania innych podobnych czynności podczas montażu Urządzeń.

§ 15

Podczas montażu Urządzeń w lokalu, w którym są one instalowane, winien przebywać Abonent lub jego pełnomocnik.

§ 16

Osoby dokonujące montażu Urządzeń nie są upoważnione do jakichkolwiek czynności związanych z obsługą lub naprawą urządzeń końcowych, w tym odbiorników telewizyjnych i radiowych.

§ 17

Abonent potwierdza wydanie, prawidłowe podłączenie, skonfigurowanie oraz sprawność Urządzenia podpisując odpowiedni protokół.

DZIAŁ III. Warunki realizacji Umowy

§ 18

Abonent jest zobowiązany umożliwić pracownikom CITY-NET lub osobom upoważnionym przez CITY-NET sprawdzenie stanu technicznego Sieci telekomunikacyjnej, Gniazda Abonenckiego i Urządzenia, zainstalowanych w zajmowanym przez Abonenta lokalu.

§ 19

1) Wszelkich ingerencji, w tym zmian, przeróbek, napraw, konserwacji oraz usuwania uszkodzeń w Sieci telekomunikacyjnej, Gnieździe Abonenckim, Urządzeniu, dokonują wyłącznie pracownicy CITY-NET bądź osoby upoważnione przez CITY-NET.
2) Zakres korzystania z niektórych funkcji Urządzeń może zostać ograniczony przez CITY-NET. Informacje w zakresie ograniczenia korzystania z funkcjonalności Urządzeń CITY-NET publikuje na Stronie internetowej CITY-NET.

§ 20

Abonent zobowiązany jest do pokrycia wszelkich kosztów związanych z naprawą Urządzenia, Sieci telekomunikacyjnej i innych urządzeń służących do świadczenia Usług telekomunikacyjnych, uszkodzonych przez Abonenta wskutek nieprawidłowego ich użytkowania.

§ 21

1) Abonent nie ma prawa bez pisemnej zgody CITY-NET podłączać do Urządzenia większej liczby Terminali abonenckich niż określona w Umowie.
2) Abonent uzyskuje prawo do podłączenia jednego odbiornika telewizyjnego i radiowego do jednego Gniazda Abonenckiego, chyba że Umowa stanowi inaczej.
3) W przypadku zamontowania przez CITY-NET kolejnych Gniazd Abonenckich, Abonent ponosi dodatkową opłatę według obowiązującego Cennika.
4) Abonent uprawniony jest do korzystania z Urządzenia jedynie w ramach jednego lokalu, wskazanego w zamówieniu lub Umowie jako miejsce świadczenia usługi.

§ 22

W przypadku świadczenia przez CITY-NET na rzecz Abonenta Usługi telekomunikacyjnej obejmującej dostęp do Multisieci:
1) Abonent jest zobowiązany udostępnić CITY-NET kartę sieciową lub router w celu autoryzacji.
2) Każda zmiana karty sieciowej lub routera musi być autoryzowana przez CITY-NET.
3) CITY-NET nie odpowiada za złą jakość świadczonych usług w przypadku stosowania nieautoryzowanej przez CITY-NET karty sieciowej lub routera.

§ 23

1) W przypadku świadczenia przez CITY-NET na rzecz Abonenta Usługi telekomunikacyjnej obejmującej dostęp do Multisieci, Abonent uprawniony jest do korzystania z konta mailowego przyznanego przez CITY-NET na serwerze CITY-NET W zakresie indywidualnie uzgodnionym

przez Strony (po uzyskaniu odpowiedniej zgody Abonenta), powyższe konto stanowić będzie główną drogę porozumiewania się Stron, przekazywania ważnych informacji dotyczących świadczonych Usług telekomunikacyjnych oraz kierowania do Abonenta wezwań do zapłaty.
2) W przypadku rozwiązania umowy o świadczenie usługi dostępu do sieci Internet, w ramach której Dostawca zapewniał dostęp do poczty elektronicznej, której adres związany jest z jego nazwą handlową lub znakiem towarowym, Abonent może żądać od Dostawcy zapewnienia bezpłatnego dostępu do tej poczty przez okres 12 miesięcy od dnia rozwiązania umowy.

§ 24

Naruszeniem Regulaminu przez Abonenta jest:
1) działanie powodujące zawieszanie bądź blokowanie Urządzeń innych Abonentów lub użytkowników Sieci telekomunikacyjnej bądź sieci Internet,
2) umieszczanie w Multisieci niezgodnych z prawem: informacji, danych bądź oprogramowania,
3) działanie powodujące przechwytywanie danych od innych użytkowników Multisieci bądź ingerowanie w ich Urządzenia,
4) używanie nieautoryzowanej karty sieciowej lub routera,
5) podłączania do Gniazda abonenckiego większej liczby Terminali abonenckich niż wskazana w Umowie lub zamówieniu,
6) wszelkie inne działania powodujące zakłócenia w pracy Sieci telekomunikacyjnej, sieci Internet bądź Urządzeniach innych Abonentów.

§ 25

1) Abonent zobowiązuje się używać Urządzenie zgodnie z jego przeznaczeniem.
2) Abonent nie może dokonywać samodzielnych zmian w konfiguracji Urządzenia.
3) Najpóźniej w terminie 7 (siedem) dni od rozwiązania Umowy lub zawieszenia Usługi telekomunikacyjnej na okres powyżej jednego miesiąca, Abonent zobowiązany jest dostarczyć CITY-NET Urządzenie w nienaruszonym stanie wraz z kompletnymi elementami, dołączonymi do zestawu, z zastrzeżeniem szczególnych postanowień dotyczących przypadku odstąpienia od Umowy zawartych w załączniku o pouczeniu o odstąpieniu od Umowy, (dotyczy Umów zawartych z Abonentem będącym Konsumentem poza lokalem przedsiębiorstwa CITY-NET lub na odległość).

§ 26

1) Urządzenie jest zabezpieczone przed otwarciem przy pomocy plomby. Uszkodzenie bądź zerwanie plomby zabezpieczającej Urządzenie powoduje obciążenie Abonenta kosztami ewentualnej naprawy lub wymiany Urządzenia.
2) CITY-NET nie ponosi odpowiedzialności z tytułu uszkodzenia Urządzenia i związanej z tym niemożności korzystania przez Abonenta z Usług telekomunikacyjnych, jeśli niemożność ta spowodowana jest niewłaściwą eksploatacją Urządzenia przez Abonenta.
3) Za uszkodzenia Urządzenia spowodowane wadami ukrytymi odpowiedzialność ponosi CITY-NET; CITY-NET ponosi w takim przypadku także koszty naprawy lub wymiany Urządzenia.
4) Abonent zobowiązany jest zgłosić do CITY-NET każdą usterkę Urządzenia. Na żądanie CITY-NET Abonent zobowiązany jest dostarczyć uszkodzone Urządzenie do siedziby CITY-NET.
5) Kwalifikacji przyczyny uszkodzenia Urządzenia dokonuje CITY-NET lub wskazany przez niego podmiot, któremu CITY-NET przekazał Urządzenie, celem usunięcia uszkodzenia.
6) W przypadku zwrotu uszkodzonego lub zużytego w stopniu nieodpowiadającym prawidłowej eksploatacji Urządzenia, Abonent zobowiązany będzie do zapłaty kosztów naprawy. W przypadku utraty jakiegokolwiek z elementów Urządzenia Abonent zobowiązuje się ponieść koszty określone w Cenniku.

DZIAŁ IIIa. Jakość i zakres świadczonych usług

§ 26a

1) Aktualne dane dotyczące jakości świadczonych Usług, w tym dane dotyczące minimalnych oferowanych poziomów jakości Usług publikuje się na Stronie internetowej Dostawcy. Czas wstępnego przyłączenia określa się w Umowie.
2) Usługa głosowa zapewnia możliwość połączenia z numerami alarmowymi bez żadnych ograniczeń. Miejscem lokalizacji Urządzenia, wskazanym w przypadku skierowania zapytania przez odpowiednie służby zostanie wskazane miejsce zakończenia sieci.
3) Dane o lokalizacji urządzenia końcowego, z którego wykonywane jest połączenie, gromadzone są przez Dostawcę usług za zgodą Abonenta lub bez zgody Abonenta w zakresie wynikającym z przepisów obowiązującego prawa.
4) W przypadku Umowy dotyczącej świadczenia usług głosowych, Dane Abonenta, który wyraził zgodę na przetwarzanie danych osobowych w celu umieszczenia w biurze numerów prowadzonym przez CITY-NET oraz innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych w tym Ogólnopolskiego Biura Numerów prowadzonego przez Telekomunikację Polską S.A., są udostępniane innym przedsiębiorcom telekomunikacyjnym prowadzącym spisy abonentów lub świadczącym usługę informacji o numerach telefonicznych, w tym usługę ogólnokrajowego spisu abonentów oraz usługę informacji o numerach obejmującej wszystkich abonentów publicznie dostępnych usług telefonicznych na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, w zakresie niezbędnym do zrealizowania powyższego celu. Do sporządzania spisu abonentów i związanego z tym udostępniania danych stosuje się odpowiednio przepisy art. 161 i art. 169 Prawa Telekomunikacyjnego .
5) Dostawca usług, w celu pomiaru i organizacji ruchu w sieci, aby zapobiec osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza, stosuje pasywne mechanizmy gromadzenia oraz analizy danych parametrach jakościowych i wykorzystaniu sieci telekomunikacyjnej. Stosowane są również procedury zapewniania jakości świadczonych Usług oparte w szczególności o kolejkowanie, priorytetyzację, kontrolowane porzucanie pakietów, rezerwację, czasową alokację transmisji, przelewy ruchu i unikanie przeciążeń, mające na celu utrzymanie optymalnej pojemności łącza. Określone w zdaniach poprzedzających procedury Dostawca usług wprowadza w celu utrzymania podwyższania parametrów jakości świadczonych Usług.
6) CITY-NET przekazuje Abonentowi informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych za pośrednictwem swojej Strony internetowej.
7) CITY-NET przekazuje Abonentowi informację o rekomendowanych przez CITY-NET sposobach zabezpieczenia przez Abonenta telekomunikacyjnego urządzenia końcowego za pośrednictwem swojej Strony internetowej.
8) CITY-NET z zachowaniem należytej staranności, w zakresie uzasadnionym względami technicznymi lub ekonomicznymi, przy zabezpieczaniu urządzeń telekomunikacyjnych, sieci telekomunikacyjnych oraz zbiorów danych przed ujawnieniem tajemnicy telekomunikacyjnej, podejmuje proporcjonalne i uzasadnione środki mające na celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności sieci, Usług oraz przekazu komunikatów związanych ze świadczonymi Usługami, w tym: eliminację przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu sieci lub Usług oraz przerwanie, zawieszenie lub ograniczenie świadczenia Usługi na zakończeniu sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu sieci lub Usług. W przypadku podjęcia środków, o których mowa w zdaniu poprzedzającym, CITY-NET nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług w zakresie wynikającym z podjętych środków, chyba że Prezes UKE w drodze decyzji zakazał stosowania środków, o których mowa w ust. 1.
9) Poza działaniami, jakie CITY-NET jest uprawniony podejmować w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci i Usług, oraz przypadkami określonymi w § 42 ust. 2 Regulaminu, ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z poszczególnych Usług i aplikacji mogą wynikać z odnoszących się do tych Usług lub aplikacji postanowień Regulaminu lub Umowy. Ograniczenia w dostępie do usług związane z zasięgiem sieci CITY-NET, Dostawca usług publikuje na swojej Stronie internetowej.
10) CITY-NET informuje, iż stosowane przez niego środki zarządzania ruchem w jego sieci mogą, w sytuacjach niestandardowych np. w przypadku potrzeby wykonania orzeczenia sądowego lub decyzji administracyjnej, awarii sieci, natłoku w sieci, potrzeby zachowania integralności i bezpieczeństwa sieci, spowodować obniżenie jakości usługi dostępu do Internetu, co w szczególności oznacza obniżenie prędkości, zwiększenie opóźnienia lub zmienności opóźnienia oraz zwiększenie utraty pakietów lub niedostępność określonych zasobów.
11) Stosowane przez CITY-NET środki zarządzania ruchem nie mają wpływu na prywatność użytkowników końcowych ani na ochronę ich danych osobowych.

§ 26b

1) W czasie świadczenia usługi dostępu do Internetu CITY-NET traktuje wszystkie transmisje danych równo, bez dyskryminacji, ograniczeń czy też ingerencji w ich treść, co nie wyklucza stosowania odpowiednich środków zarządzania ruchem. Powyższe nie wyłącza także stosowania przez CITY-NET środków i ograniczeń przewidzianych przepisami prawa.
2) Użytkownicy końcowi korzystający z usługi dostępu do Internetu mają prawo za pośrednictwem tej usługi do uzyskania dostępu do informacji i treści oraz ich rozpowszechniania, a także do korzystania z wybranych aplikacji i usług oraz ich udostępniania, jak również do korzystania z wybranych urządzeń końcowych, niezależnie od lokalizacji użytkownika końcowego lub dostawcy usług czy też od lokalizacji, miejsca pochodzenia lub miejsca docelowego informacji, treści lub usługi.
3) W przypadku korzystania przez Abonenta z usług elektronicznych lub usług dostawy treści (w szczególności streaming audio/video, IPTV, wideokonferencja, aplikacje p2p, gry online) część zasobów usługi dostępu do Internetu wykorzystywana jest do zapewnienia poprawnego działania danej usługi, co oznacza, że odczuwalna prędkość oraz jakość usługi dostępu do Internetu może zostać obniżona. W praktyce może to oznaczać np. dłuższe oczekiwanie na otwarcie strony www lub rozpoczęcie transmisji audio/video, obniżenie jakości odtwarzanego materiału audio/video, przerwy w odtwarzaniu materiału audio/video, wydłużenie pobierania i wysyłania danych, a w skrajnych przypadkach niedostępność określonych treści lub usług. Możliwość prawidłowego korzystania z więcej niż jednej treści, aplikacji lub usługi równocześnie jest uzależniona od deklarowanej prędkości transmisji danych dla danego pakietu. Korzystanie z poszczególnych treści, aplikacji lub usług wymagających wyższej prędkości transmisji danych niż deklarowana zgodnie z pakietem, z którego korzysta Abonent na podstawie Umowy, może być utrudnione lub niemożliwe. W szczególności w przypadku korzystania z treści, aplikacji lub usługi wymagającej zbliżonej do maksymalnej deklarowanej prędkości lub w przypadku wystąpienia tymczasowych przeciążeń sieci telekomunikacyjnej, równoczesne korzystanie z innych treści, aplikacji lub usług może być niemożliwe.
4) W przypadku usługi dostępu do Internetu CITY-NET, w zależności od technologii i oferty, deklaruje w Umowie następujące parametry:
a) prędkość minimalna - minimalna prędkość, jaką Operator zobowiązuje się zapewnić w ramach usługi dostępu do Internetu;
b) prędkość zwykle dostępna - prędkość, jakiej Abonent może oczekiwać w większości przypadków korzystania z usługi dostępu do Internetu;
c) prędkość maksymalna - prędkość, jaka może być osiągnięta w ramach danej usługi bez obciążenia sieci;
d) prędkość deklarowana - prędkość wskazywana przez CITY-NET w reklamie;
CITY-NET zastrzega sobie prawo deklarowania innych niż powyższe parametry jakościowe.
5) Znaczne odstępstwa od ww. prędkości mogą ograniczyć lub uniemożliwić wykonywanie prawa do uzyskania dostępu do informacji i treści, do ich rozpowszechniania, a także do korzystania z wybranych aplikacji i usług oraz ich udostępniania.
6) W przypadku jakichkolwiek stałych lub regularnie powtarzających się istotnych rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonywaniem usługi dostępu do Internetu pod względem prędkości lub innych parametrów jakości usługi, a wartościami określonymi przez CITY-NET Abonent ma prawo złożenia reklamacji z tytułu nienależytego wykonania Umowy. W przypadku wskazanym w zdaniu poprzednim CITY-NET ponosi odpowiedzialność zgodnie z § 47.
7) Wpływ prędkości wysyłania i odbierania danych oraz innych parametrów na usługi dostępu do Internetu, a w szczególności na korzystanie z treści, aplikacji i usług określa Umowa.

§ 26c

1) Abonent będący stroną Umowy o usługę dostępu do sieci Internet w przypadku zmiany dostawcy usługi ma prawo do zachowania ciągłości świadczenia usługi, chyba że nie jest to technicznie wykonalne. Zmiana dostawcy usługi internetowej nastąpi nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od dnia zakończenia Umowy z Dostawcą. Dostawca zastrzega, że termin aktywacji usługi przez nowego dostawcę zależny jest od ustaleń Abonenta z nowym dostawcą.
2) Dostawca jest obowiązany świadczyć usługę na dotychczasowych warunkach do czasu uzgodnionego przez nowego dostawcę usług dostępu do sieci Internet z abonentem terminu aktywacji tej usługi.
3) Realizacja uprawnień Abonenta wynikających z niniejszego paragrafu odbywa się na podstawie właściwych przepisów powszechnie obowiązujących z uwzględnieniem ewentualnych ustaleń pomiędzy Dostawcą a nowym dostawcą oraz ograniczeń systemu teleinformatycznego wymiany komunikatów pomiędzy operatorami lub dostawcami usługi dostępu do sieci Internet. Dostawca może ustalić szczegółowe zasady realizacji uprawnienia Abonenta określonego w niniejszym paragrafie na swojej stronie internetowej.
4) Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy usługi z przyczyn leżących po stronie dotychczasowego Dostawcy, Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie od tego dostawcy usługi za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za wszystkie świadczone usługi, liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych. Kwotę odszkodowania oblicza się na podstawie liczby dni, które upłynęły od terminu, o którym mowa w pkt 1 powyżej, do dnia rozpoczęcia świadczenia usług przez nowego dostawcę usługi dostępu do sieci Internet. W przypadku, jeśli do zmiany dostawcy usługi nie doszło z przyczyn leżących po stronie nowego dostawcy, takie odszkodowanie przysługuje Abonentowi od tego dostawcy.

§ 26d

1) Abonent będący stroną Umowy z Dostawcą, w której przydzielany jest abonentowi numer z planu numeracji krajowej dla publicznych sieci telekomunikacyjnych, może żądać przy zmianie dostawcy usług przeniesienia przydzielonego numeru do istniejącej sieci operatora na:
- obszarze geograficznym - w przypadku numerów geograficznych;
- terenie całego kraju - w przypadku numerów niegeograficznych.
Powyższe uprawnienie nie dotyczy przenoszenia numerów pomiędzy stacjonarnymi i ruchomymi publicznymi sieciami telekomunikacyjnymi.
2) Abonent zachowuje prawo do przeniesienia dotychczasowego numeru przez okres nie krótszy niż 1 miesiąc od daty rozwiązania umowy. Abonent może zrzec się tego prawa.
3) Za przeniesienie przydzielonego numeru nie pobiera się opłat od abonenta.

DZIAŁ IV. Obowiązki CITY-NET

§ 27

CITY-NET zobowiązany jest do:
1) dostarczania Abonentowi sygnału telekomunikacyjnego pozwalającego na prawidłowe korzystanie z Usługi telekomunikacyjnej w zakresie określonym w Umowie,
2) świadczenia ww. sygnału o jakości, zgodnej z obowiązującymi Polskimi Normami i zaleceniami Urzędu Komunikacji Elektronicznej,
3) przeprowadzania obsługi serwisowej, polegającej na bieżącym nadzorze oraz konserwacji Sieci telekomunikacyjnej i Urządzeń, ich bezpłatnej naprawie lub wymianie w przypadku wystąpienia wad, o ile wada jest następstwem przyczyny tkwiącej w Urządzeniu, a także usuwania Usterek i Awarii na zasadach niżej opisanych. Zakres obsługi serwisowej wskazany powyżej może być uzupełniony o odpłatną pomoc techniczną, świadczoną przez CITY-NET zależnie od możliwości technicznych. Abonent uprawniony jest do kontaktowania się ze służbami serwisowymi telefonicznie pod numerem tel. 61 668 99 99, pisemnie na adres siedziby CITY-NET, osobiście w Biurze Obsługi Abonentów oraz za pośrednictwem poczty elektronicznej pod adresem: tvk@city-net.com.pl. CITY-NET informuje, że ewentualne usługi posprzedażne, nie objęte Abonamentem, wraz należną za nie opłatą, wskazane zostały w Cenniku. Na usługi gwarancyjne składają się usługi podstawowej obsługi serwisowej, o której mowa powyżej.
4) dostarczenia Abonentowi niezbędnych rzeczy (w szczególności Urządzeń) bez wad.

DZIAŁ V. Obowiązki Abonenta

§ 28

Abonent zobowiązany jest do:
1) rzetelnego przestrzegania postanowień niniejszego Regulaminu, Umowy oraz w przypadku zawarcia Umowy na warunkach promocyjnych, także postanowień obowiązującego w chwili zawarcia Umowy Regulaminu Promocji,
2) uiszczenia Opłaty przyłączeniowej w związku z montażem Urządzeń lub podłączeniem do Sieci telekomunikacyjnej, w wysokości i na zasadach określonych w aktualnie obowiązującym Cenniku,
3) terminowego i bez uprzedniego wezwania, opłacania należności wynikających z Umowy i aktualnie obowiązującego Cennika, w terminie wskazanym w Cenniku lub na fakturze,
4) pokrycia wszelkich kosztów związanych z naprawą Urządzeń uszkodzonych przez Abonenta wskutek nieprawidłowego użytkowania, a w razie ich zniszczenia, utraty lub kradzieży do zapłaty ich równowartości odtworzeniowej,
5) pisemnego powiadomienia CITY-NET o każdej zmianie adresu Abonenta lub innych danych identyfikujących go, zawartych w formularzu Umowy, w terminie niezwłocznym, nie później niż do końca miesiąca, w którym zmiany te zaistniały.

DZIAŁ VI. Zasady uiszczania opłat abonamentowych

§ 29

1) Opłaty abonamentowe płatne są gotówką w kasie CITY-NET lub bezgotówkowo przelewem na rachunek bankowy CITY-NET w terminie do 15-go dnia każdego miesiąca za miesiąc bieżący, w wysokości wskazanej w aktualnie obowiązującym Cenniku.
2) Okresem rozliczeniowym jest miesiąc kalendarzowy.
3) Najpóźniej w chwili wyrażenia przez Konsumenta woli związania się Umową CITY-NET ma obowiązek uzyskać wyraźną zgodę Konsumenta na każdą dodatkową płatność wykraczającą poza uzgodnione wynagrodzenie za główne obowiązki umowne CITY-NET. Jeżeli CITY-NET nie otrzymał wyraźnej zgody Konsumenta, lecz założył jej istnienie przez zastosowanie domyślnych opcji, które Konsument musi odrzucić w celu uniknięcia dodatkowej płatności, Konsument ma prawo do zwrotu uiszczonej płatności dodatkowej.
4) Wygaśnięcie Umowy nie zwalnia Abonenta od obowiązku uiszczenia należności za wykonane na jego rzecz Usługi, z zastrzeżeniem postanowień dotyczących uprawnienia do odstąpienia od Umowy przez Konsumenta wskazanych, o których mowa w § 2 ust. 4-6 oraz w załączniku o pouczeniu o odstąpieniu od Umowy).

§ 30

1) W przypadku opóźnienia w zapłacie Abonamentu za dany miesiąc o ponad 20 dni CITY-NET wzywa Abonenta do zapłaty zakreślając dodatkowy termin zapłaty. Bezskuteczny upływ dodatkowego terminu uprawniać będzie CITY-NET do wstrzymania się ze świadczeniem usług do czasu uregulowania należności.
2) Ponowne rozpoczęcie świadczenia usług nastąpi niezwłocznie po uregulowaniu przez Abonenta zaległych opłat.

§ 31

CITY-NET przysługuje prawo naliczania odsetek ustawowych w przypadku opóźnienia w zapłacie Abonamentu.

§ 32

(uchylony)

§ 33

Opłaty pobierane przez CITY-NET nie obejmują opłat za posiadanie i używanie odbiornika telewizyjnego lub radiowego, które płatne są na podstawie odrębnych przepisów prawa.

§ 34

W przypadku złożenia przez Abonenta wniosku o zmianę miejsca świadczenia Usług telekomunikacyjnych, Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty za zmianę miejsca świadczenia Usług telekomunikacyjnych w wysokości określonej w Cenniku. Zmiana miejsca świadczenia Usługi telekomunikacyjnej nie jest możliwa, jeżeli nowy lokal Abonenta znajduje się poza obszarem działania CITY-NET lub nie istnieją w lokalu warunki techniczne niezbędne do świadczenia Usług telekomunikacyjnych.

DZIAŁ VII. Zawieszenie świadczenia usług

§ 35

1) Na pisemny wniosek Abonenta, złożony do 20 (dwudziestego) dnia miesiąca, CITY-NET może wyrazić zgodę na zawieszenie świadczenia Usług telekomunikacyjnych, począwszy od pierwszego dnia miesiąca następującego po zgłoszeniu wniosku.
2) Powyższe zawieszenie następuje na czas określony, wskazany przez Abonenta wyrażony w miesiącach kalendarzowych, nie krótszy niż 1 (jeden) miesiąc kalendarzowy.
3) W przypadku, gdy wniosek Abonenta dotyczy zawieszenia świadczenia usługi na okres dłuższy niż 1 (jeden) miesiąc, Abonent zobowiązany jest do zwrotu Urządzenia najpóźniej w 7 (siedem) dni po dacie, od której ma rozpocząć się zawieszenie wykonywania usługi, przy czym zwrot Urządzenia polegać będzie na dostarczeniu przez Abonenta na koszt własny Urządzenia do siedziby CITY-NET.
4) W okresie zawieszenia usługi opłaty abonamentowej nie pobiera się.
5) W przypadku zawieszenia świadczenia Usług telekomunikacyjnych na wniosek Abonenta, Umowa wygasa, jeżeli Abonent nie złoży wniosku o ponowną aktywację Usługi telekomunikacyjnej w terminie 12 miesięcy od dnia zawieszenia ich świadczenia.

DZIAŁ VIII. Zmiany Cenników i Regulaminu

§ 36

1) Z zastrzeżeniem przypadków wynikających z przepisów prawa, Dostawca usług doręcza Abonentowi na trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została Umowa (chyba, że Abonent złożył żądanie odmienne) oraz podaje do publicznej wiadomości przez publikację na swojej stronie internetowej, treść każdej proponowanej zmiany Cennika z wyprzedzeniem co najmniej 1 miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie - przy czym okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian, następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE - informując jednocześnie Abonenta o prawie wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian. Na żądanie Abonenta, który udostępnił adres poczty elektronicznej lub adres elektroniczny podobnego środka porozumiewania się na odległość, Dostawca usług dostarcza treść każdej proponowanej zmiany w Cenniku na adres wskazany przez Abonenta. Na żądanie Abonenta będącego stroną Umowy zawartej w formie elektronicznej lub dokumentowej Dostawca usług dostarcza treść każdej proponowanej zmiany w Cenniku na piśmie na wskazany adres korespondencyjny.
2) Abonent, nie później niż do dnia wejścia w życie zmian Cennika, o których mowa w ust. 1, ma prawo doręczyć Dostawcy usług oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy z powodu braku akceptacji zmian w Cenniku w formie pisemnej lub dokumentowej (poprzez przesłanie oświadczenia na adres e-mail wskazany w § 41 pkt 2 niniejszego Regulaminu lub w inny sposób wskazany na stronie internetowej Dostawcy) pod rygorem nieważności. Brak oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację zmian w Cenniku.
3) W razie skorzystania z prawa wypowiedzenia Umowy, o którym mowa w ust. 2, z powodu braku akceptacji podwyższenia cen, Dostawcy usług nie przysługuje zwrot ulgi, o której mowa w art. 57 ust. 6 Prawa telekomunikacyjnego.
4) Postanowienia ust. 3 nie stosuje się, jeżeli konieczność wprowadzenia zmian, o których mowa w ust. 1, wynika ze zmiany przepisów prawa.
5) W razie złożenia przez Abonenta oświadczenia o braku akceptacji zmian, o których mowa w ust. 1, Umowa ulega rozwiązaniu z dniem otrzymania oświadczenia Abonenta przez CITY-NET lub z dniem późniejszym wskazanym przez Abonenta w oświadczeniu, nie później jednak niż z dniem wejścia w życie zmian.
6) W przypadku, gdy proponowana zmiana Cennika wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen Usług, dodanie nowej Usługi lub wynika z decyzji Prezesa UKE, Dostawca usług podaje do publicznej wiadomości przez publikację na swojej stronie internetowej treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej 1 miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian, następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Jednocześnie Abonent zostaje poinformowany o prawie wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia tych zmian w życie. W takim przypadku do wypowiedzenia Umowy nie stosuje się postanowień ust. 1 i ust. 3-4 niniejszego paragrafu.

§ 37

1) Z zastrzeżeniem przypadków wynikających z przepisów prawa, CITY-NET doręcza Abonentowi na trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została Umowa (chyba, że Abonent złożył żądanie odmienne) oraz podaje do publicznej wiadomości przez publikację na swojej stronie internetowej, treść każdej proponowanej zmiany Regulaminu z wyprzedzeniem co najmniej 1 miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie - przy czym okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian, następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE - informując jednocześnie Abonenta o prawie wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian. Na żądanie Abonenta, który udostępnił adres poczty elektronicznej lub adres elektroniczny podobnego środka porozumiewania się na odległość, CITY-NET dostarcza treść każdej proponowanej zmiany w Regulaminie na adres wskazany przez Abonenta. Na żądanie Abonenta będącego stroną Umowy zawartej w formie elektronicznej lub dokumentowej CITY-NET dostarcza treść każdej proponowanej zmiany w Regulaminie na piśmie na wskazany adres korespondencyjny.
2) Abonent, nie później niż do dnia wejścia w życie zmian Regulaminu, o których mowa w ust. 1, ma prawo doręczyć Dostawcy oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy z powodu braku akceptacji zmian w Regulaminie w formie pisemnej lub dokumentowej (poprzez przesłanie oświadczenia na adres e-mail wskazany w § 41 pkt 2 niniejszego Regulaminu lub w inny sposób wskazany na stronie internetowej Dostawcy) pod rygorem nieważności. Brak oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację zmian w Regulaminie.
3) W razie skorzystania z prawa wypowiedzenia Umowy, o którym mowa w ust. 2, z powodu braku akceptacji zmiany Regulaminu, CITY-NET nie przysługuje zwrot ulgi, o której mowa w art. 57 ust. 6 Prawa telekomunikacyjnego.
4) Postanowienia ust. 3 nie stosuje się, jeżeli konieczność wprowadzenia zmian, o których mowa w ust. 1, wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa lub z decyzji Prezesa UKE określającej minimalne wymogi jakości usług.
5) W razie złożenia przez Abonenta oświadczenia o braku akceptacji zmian, o których mowa w ust. 1, Umowa ulega rozwiązaniu z dniem otrzymania oświadczenia Abonenta przez CITY-NET lub z dniem późniejszym wskazanym przez Abonenta w oświadczeniu, nie później jednak niż z dniem wejścia w życie zmian.
6) W przypadku, gdy proponowana zmiana Regulaminu wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen Usług, dodanie nowej Usługi lub wynika z decyzji Prezesa UKE, CITY-NET podaje do publicznej wiadomości przez publikację na swojej stronie internetowej treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej 1 miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian, następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Jednocześnie Abonent zostaje poinformowany o prawie wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia tych zmian w życie. W takim przypadku do wypowiedzenia Umowy nie stosuje się postanowień ust. 1 i ust. 3-4 niniejszego paragrafu.

§ 38

O zmianie Oferty Programowej lub zmianie pasm nadawania sygnału telekomunikacyjnego Dostawca Usług będzie informował na Stronie internetowej.

§ 39

Zmiana cen Opłaty abonamentowej nie wymaga podpisania nowej Umowy.

Dział VIIIa. Zmiana zakresu świadczonych Usług oraz zamawianie pakietów taryfowych i dodatkowych opcji usługi

§ 40

1. W czasie trwania Umowy Abonent, który nie zalega z opłatami wobec Dostawcy usług, może wystąpić o zmianę Usług świadczonych Abonentowi pisemnym wnioskiem lub w inny sposób dopuszczony przez Dostawcę usług np. zmianę pakietu taryfowego, zamówienie dodatkowego pakietu lub dodatkowych opcji usługi. Zmiana stanowi podstawę naliczenia odpowiednich opłat, zgodnie z postanowieniami Cennika.
2. Wniosek, o którym mowa w ust. 1 powinien być złożony do ostatniego dnia miesiąca kalendarzowego i zostanie zrealizowany od początku kolejnego miesiąca kalendarzowego. Jeżeli wystąpienie o zmianę świadczonych usług następuje w inny sposób niż poprzez złożenie pisemnego wniosku, Dostawca usług może określić inny termin składania lub realizacji wniosku.
3. Wniosek, o którym mowa zostanie uwzględniony w przypadku istnienia technicznych możliwości świadczenia nowego zakresu Usługi telekomunikacyjnej.
4. Jeżeli zmiana zakresu świadczonych Usług telekomunikacyjnych na rzecz Abonenta wiązać się będzie z koniecznością zaprzestania używania Urządzenia, Abonent zobowiązany jest do zwrotu Urządzenia na zasadach określonych w dziale IX i X Regulaminu.
5. Dostawca może umożliwić Abonentowi zmianę zakresu świadczonych Usług w formie dokumentowej za pomocą poczty elektronicznej, Serwisu internetowego Dostawcy lub innych środków porozumiewania się na odległość. Możliwość opisana w zdaniu pierwszym dotyczy zamówienia oraz rezygnacji z Usług dodatkowych oraz zmiany pakietu, w którym świadczone są Usługi.
6. W przypadku określonym w ust. 5 Dostawca usług utrwala i dostarcza Abonentowi, treść zaproponowanych i uzgodnionych warunków zmiany Umowy oraz oświadczenie Abonenta o związaniu się tymi warunkami na trwałym nośniku.
7. Abonentowi przysługuje prawo odstąpienia od zmiany warunków Umowy dokonanej poza lokalem przedsiębiorstwa Dostawcy lub na odległość, bez podania przyczyn, poprzez złożenie oświadczenia w formie pisemnej bądź w innej formie oferowanej przez Dostawcę usług w terminie 14 dni od dnia otrzymania informacji o dokonanych zmianach. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.
8. Do zmiany warunków Umowy w trybie określonym w niniejszym paragrafie nie stosuje się § 3 ogólnych warunków umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych i usług multimedialnych.

DZIAŁ IX. Rozwiązanie Umowy

§ 41

1) Abonent i Dostawca uprawnieni są do rozwiązania Umowy w każdym czasie z zachowaniem minimum miesięcznego okresu wypowiedzenia.
2) Oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy winno być złożone pod rygorem nieważności na piśmie lub w formie dokumentowej (poprzez przesłanie oświadczenia na adres e-mail: tvk@city-net.com.pl lub w inny sposób wskazany na stronie internetowej Dostawcy). Do dnia rozwiązania Umowy Abonent zobowiązany jest uiścić ewentualne zaległości w płatnościach.

§ 42

CITY-NET jest uprawniony do rozwiązania Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia, gdy Abonent, pomimo uprzedniego pisemnego wezwania do zaprzestania naruszeń w terminie nie krótszym niż 7 dni:
1) dopuszcza się, mimo wezwania, zwłoki w zapłacie za Usługi telekomunikacyjne za dwa okresy rozliczeniowe,
2) używa Urządzeń w sposób niezgodny z niniejszym Regulaminem, bądź używa ich w sposób sprzeczny z ich przeznaczeniem, a w szczególności dokonuje ich przeróbek lub nieuprawnionych podłączeń, względnie udostępnia Urządzenia osobom trzecim mimo uprzedzenia ze strony CITY-NET o konieczności zaniechania takiego postępowania,
3) narusza Regulamin w zakresie określonym w § 24 Regulaminu.

§ 43

W dniu rozwiązania Umowy następuje odłączenie sygnału telekomunikacyjnego u Abonenta.

§ 44

W przypadku rozwiązania Umowy ze względu na zaległości Abonenta, ponowne rozpoczęcie świadczenia usług następuje po uregulowaniu zaległych opłat wraz z ustawowymi odsetkami za okres opóźnienia.

§ 45

Z chwilą rozwiązania bądź wygaśnięcia Umowy, Abonent zobowiązany jest do zwrotu Urządzenia w terminie 7 (siedmiu) dni, przy czym zwrot Urządzenia polegać będzie na dostarczeniu go przez Abonenta na koszt własny do siedziby CITY-NET, z zastrzeżeniem szczególnych postanowień dotyczących przypadku odstąpienia od Umowy zawartych w załączniku o pouczeniu o odstąpieniu od Umowy (dotyczy Umów zawartych z Konsumentem poza lokalem przedsiębiorstwa CITY-NET lub na odległość).

DZIAŁ X. Odpowiedzialność Abonenta

§ 46

1) W przypadku opóźnienia się przez Abonenta ze zwrotem Urządzenia, jest on zobowiązany do zapłacenia CITY-NET kary umownej w wysokości określonej w Cenniku. W przypadku opóźnienia się przez CITY-NET z przekazaniem Abonentowi Urządzenia w ciągu 14 dni od dnia podpisania Umowy, CITY-NET jest zobowiązana do zapłaty Abonentowi kary umownej za każdy dzień opóźnienia w wysokości równej karze, jaką Abonent zobowiązany jest zapłacić CITY-NET za dzień opóźnienia w zwrocie Urządzenia, określonej w Cenniku.
2) W przypadku podłączania do Gniazda abonenckiego większej liczby Terminali abonenckich niż wskazana w Umowie, Abonent zobowiązany jest do zapłacenia CITY-NET dodatkowej opłaty w wysokości określonej w Cenniku.
3) W przypadku udostępniania łącza osobom trzecim, Abonent zobowiązany jest do zapłacenia CITY-NET kary umownej w wysokości określonej w Cenniku.
4) W każdym przypadku CITY-NET i Abonent może żądać odszkodowania przenoszącego wysokość kary umownej.

DZIAŁ XI. Odpowiedzialność CITY-NET

§ 47

1) CITY-NET ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi telekomunikacyjnej, w tym za nieosiągnięcie określonego w Umowie lub Regulaminie poziomu jakości świadczonej na rzecz Abonenta usługi, w tym usługi dostępu do Internetu, powstałe z przyczyn leżących po stronie CITY-NET, chyba że nastąpiło to wskutek siły wyższej lub z przyczyn leżących po stronie Abonenta.
2) CITY-NET nie ponosi odpowiedzialności za zakłócenia sygnału telekomunikacyjnego, wynikające z działania siły wyższej.
3) CITY-NET nie ponosi odpowiedzialności za niedostosowanie lub wady sprzętu używanego przez Abonenta do odbioru sygnału telekomunikacyjnego.
4) CITY-NET nie ponosi odpowiedzialności za zabezpieczenie danych w Terminalu abonenckim przed ingerencją osób trzecich, w tym w szczególności pod kątem zabezpieczenia antywirusowego.
5) CITY-NET nie ponosi odpowiedzialności za naruszenie jakichkolwiek plików, dokumentów, oprogramowania lub danych, zawartych w Terminalu abonenckim, do których mogło dojść w trakcie konfigurowania i podłączania Terminalu abonenckiego do Multisieci, chyba że naruszenie wynikło z winy CITY-NET.
6) CITY-NET nie ponosi odpowiedzialności za treść i zawartość danych transmitowanych poprzez Multisieć i sieć Internet, jak również za straty wynikłe z zastosowania lub niemożności zastosowania informacji lub oprogramowania z sieci Internet, chyba że sam jest inicjatorem przekazu danych, wybiera odbiorcę, wybiera lub modyfikuje dane zawarte w przekazie.

DZIAŁ XII. Szczegółowe warunki oraz tryb reklamacji

§ 48

1) Abonentowi przysługuje reklamacja usługi telekomunikacyjnej w zakresie niedotrzymania terminu rozpoczęcia świadczenia usług, niewykonania lub nienależytego wykonania usługi, w tym niedotrzymania parametrów usługi dostępu do Internetu oraz nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej.
2) Reklamację oraz inne zastrzeżenia odnośnie świadczonych Usług telekomunikacyjnych należy zgłaszać do Biura Obsługi Abonenta, pisemnie na adres siedziby CITY-NET, telefonicznie pod numerem 61 668 99 99, lub ustnie przedstawicielowi CITY-NET do protokołu.
3) Reklamacja powinna zawierać: imię i nazwisko albo nazwę oraz dokładny adres zamieszkania albo siedziby Abonenta; określenie przedmiotu reklamacji; uzasadnienie reklamacji; datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi telekomunikacyjnej w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania terminu rozpoczęcia świadczenia usług, wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności - w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty, numer rachunku bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności, podpis reklamującego w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
4) Jeżeli reklamacja nie zawiera informacji, o których mowa w punkcie poprzedzającym upoważniony pracownik CITY-NET wzywa Abonenta do jej uzupełnienia z terminie 7 dni pod rygorem pozostawienia reklamacji bez rozpoznania.
5) Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usług telekomunikacyjnych lub od dnia, w którym Usługa telekomunikacyjna została nienależycie wykonana lub miała być wykonana lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usług telekomunikacyjnych.
6) CITY-NET potwierdza przyjęcie reklamacji na piśmie niezwłocznie, gdy reklamacja składana jest osobiście lub w terminie 14 dni, wskazując nadany numer reklamacji oraz nazwę, adres i numer telefonu podmiotów rozpatrujących reklamację, chyba, że reklamacja zostanie rozpoznana w tym terminie.
7) CITY-NET w terminie 30 dni rozpoznaje reklamację i udziela Abonentowi pisemnej odpowiedzi, którą przesyła listem poleconym na adres Abonenta. W razie nieuwzględnienia reklamacji, odpowiedź wymaga uzasadnienia. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że została uwzględniona. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu przez CITY-NET odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji.
8) Po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego Abonent może skierować sprawę na drogę postępowania sądowego. Jeżeli reklamującym jest osoba fizyczna, która zawarła Umowę w celu niezwiązanym bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową (konsument), może zwrócić się do Prezesa UKE z wnioskiem o przeprowadzenie za zgodą CITY-NET postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Tryb ten uregulowany został w art. 109 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne oraz w ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich.
8a) Udział CITY-NET w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich jest dobrowolny. W przypadku, gdy w następstwie reklamacji złożonej przez Abonenta będącego konsumentem spór nie został rozwiązany CITY-NET każdorazowo podejmuje decyzję o zgodzie na udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich lub o odmowie udziału w takim postępowaniu i przekazuje ją Abonentowi będącemu konsumentem na papierze lub innym trwałym nośniku. Jeśli CITY-NET nie złożył żadnego oświadczenia, uznaje się, że wyraża zgodę na udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Strona internetowa Prezesa UKE, jako podmiotu uprawnionego do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów, znajduje się pod adresem www.uke.gov.pl
9) Drogę postępowania reklamacyjnego w przypadku, o którym mowa w ust. 8, uważa się za wyczerpaną, jeżeli reklamacja nie została uwzględniona lub CITY-NET nie zapłacił dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja usługi telekomunikacyjnej została uwzględniona.

DZIAŁ XIII. Zasady usuwania Awarii i Usterek

§ 49

1) Usunięcie Usterki sygnału telekomunikacyjnego winno nastąpić w możliwie najkrótszym terminie i według kolejności zgłoszenia. O ile Usterka nie jest możliwa do usunięcia w ciągu 48 godzin od jej zgłoszenia, Dostawca Usług powiadomi Abonenta o przewidywanym terminie jej usunięcia.
2) Usunięcie Awarii powinno nastąpić nie później niż w ciągu 48 godzin od momentu zgłoszenia. O ile Awaria nie jest możliwa do usunięcia w ciągu 24 godzin od jej zgłoszenia, Dostawca Usług powiadomi Abonenta o przewidywanym terminie jej usunięcia.
3) CITY-NET nie odpowiada za Usterki i Awarie, wynikające ze złego stanu technicznego urządzeń RTV (odbiornik telewizyjny, radiowy, komputer lub inne), używanych przez Abonenta lub braku sygnału telekomunikacyjnego, będącego następstwem ingerencji Abonenta lub osób niepowołanych w Sieć telekomunikacyjną lub Urządzenia. CITY-NET nie jest zobowiązany do regulacji lub napraw tych urządzeń.
4) Abonent jest zobowiązany do udostępnienia Przedstawicielom Urządzeń zainstalowanych w jego lokalu w celu okresowego przeglądu, pomiarów i usuwania Usterek oraz Awarii, w godzinach od 8.00 do 21.00. Podczas dokonywania ww. czynności w lokalu musi być obecny Abonent lub jego Pełnomocnik.

§ 50

1) Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi wywołanej Awarią lub Usterką, w tym w sytuacji, kiedy nie został osiągnięty określony w Umowie poziom jakości świadczonych Usług, Abonentowi przysługuje względem CITY-NET prawo do żądania odszkodowania w formie kary umownej w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi. W przypadku szkody przewyższającej wysokość zastrzeżonej kary umownej, Abonentowi przysługuje prawo dochodzenia odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych.
2) Niezależnie od kary umownej, Abonentowi przysługuje obliczony proporcjonalnie upust w opłacie abonamentowej za czas przerwy w świadczeniu Usługi lub pogorszeniu jej jakości.
3) Do okresu, za który obniża się Abonament oraz za który przysługuje Abonentowi prawo żądania kary umownej, nie wlicza się czasu, w którym usunięcie Awarii nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta.
4) Postanowienia ust. 1-3 niniejszego paragrafu mają zastosowanie także w razie nieosiągnięcia określonego w Umowie lub Regulaminie poziomu jakości świadczonych Usług.

§ 51

1) Obniżenie Abonamentu oraz wypłata kary umownej, o której mowa w § 50 następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta w trybie oraz w terminie określonym w Dziale XII Regulaminu.
2) Kara umowna może być wypłacona Abonentowi w kasie CITY-NET, na rachunek bankowy lub na pisemny wniosek Abonenta zostać zaliczona na poczet przyszłych należności Abonenta z tytułu świadczenia Usług telekomunikacyjnych przez CITY-NET.
3) CITY-NET zapewnia Abonentowi pomoc techniczną przy pierwszym montażu Urządzenia, sprawdzaniu funkcjonowania w nim zainstalowanej, odpowiedniej karty sieciowej lub routera, bądź poinformowaniu Abonenta o konieczności zainstalowania takiej karty lub routera.
4) CITY-NET zapewnia Abonentowi odpłatną pomoc techniczną, w miarę możliwości technicznych, w zakresie pozostałych usług związanych z korzystaniem z Multisieci.

DZIAŁ XIV Dane osobowe

§ 52

1) CITY-NET jest administratorem danych osobowych zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (RODO) i wykorzystuje te dane na zasadach określonych w Informacji o przetwarzaniu danych osobowych przez Dostawcę Usług zgodnie z RODO dostępnej na stronie internetowej: www.city-net.com.pl
2) Przetwarzane przez CITY-NET dane mogą służyć do zautomatyzowanego podejmowania decyzji, w tym profilowania.
3) CITY-NET zapewnia realizację uprawnień wynikających z Rozporządzenia RODO, tj. prawa sprostowania danych, dostępu do danych, do usunięcia danych, do ograniczenia przetwarzania danych i do przenoszenia danych dostarczonych administratorowi; prawa do złożenia sprzeciwu wobec przetwarzania danych na podstawie uzasadnionego interesu administratora lub podmiotu trzeciego, w tym profilowania, z przyczyn związanych ze szczególną sytuacją, oraz do sprzeciwu wobec przetwarzania danych w celach marketingu bezpośredniego, w tym profilowania, a także prawa wniesienia skargi do organu nadzorczego.
4) W odniesieniu do danych przetwarzanych na podstawie zgody – CITY-NET zapewnia realizację prawa do cofnięcia zgody w dowolnym momencie. Cofnięcie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania, które nastąpiło przed wycofaniem zgody.

§ 53

Miejscem wykonania Umowy jest wskazany w jej treści adres świadczenia Usługi.

DZIAŁ XV. Postanowienia końcowe

§ 54

1. Aktualna treść Regulaminu, regulaminów promocji i Cenników stanowi załącznik do Umowy oraz dostępna jest również w Biurze Obsługi Abonenta oraz na Stronie internetowej Dostawcy usług. Cennik i Regulamin będzie ponadto dostarczany Abonentowi nieodpłatnie na jego żądanie. Dostawca usług dostarcza wskazane dokumenty na papierze lub innym trwałym nośniku wybranym przez Abonenta spośród oferowanych przez Dostawcę usług.
2. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego, ustawy Prawo telekomunikacyjne oraz inne właściwe przepisy.

Regulamin wchodzi w życie z dniem 01.03.2022 r.