REGULAMIN
ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH
PRZEZ TOM MEDIA SP. Z O.O.

Rozdział I. Postanowienia ogólne, Definicje

§ 1

Niniejszy regulamin, dalej zwany Regulaminem, określa zasady świadczenia usług telekomunikacyjnych przez **TOM MEDIA Sp. z o. o.** z siedzibą w Dąbrowa Górnicza ul. Legionów Polskich 129 wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Katowice-Wschód w Katowicach Wydział VIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000435008; NIP: 6292465423, posiadającą kapitał zakładowy w wys. 80.000,00 zł pokryty aportem w wys. 11.200,00 zł w pozostałej części wpłacony w całości, dalej zwanym Dostawcą usług.

§ 2

Określenia użyte w Regulaminie mają następujące znaczenie;

Abonent - podmiot, który jest stroną umowy o świadczenie Usług zawartej w formie pisemnej z Dostawcą usług.

Aktywacja - czynności w wyniku których następuje uruchomienie świadczenia Usług w zakończeniu Sieci umożliwiające Abonentowi rozpoczęcie korzystania z Usług.

Abonament - opłata za możliwość korzystania z określonego świadczenia, w przypadku usług telekomunikacyjnych za prawo do korzystania z dostępu do sieci telekomunikacyjnej i świadczonych w niej usług, dostęp do internetu, telewizja, usługi multimedialne itp. Opłaty w przypadku usług telekomunikacyjnych są płatne miesięcznie do 30 dnia danego miesiąca.

Awaria —techniczna wada sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług całkowicie uniemożliwiająca korzystanie z Usług, z wyłączeniem przerw spowodowanych koniecznością przeprowadzenia prac konserwacyjnych oraz przerw wynikających z działania siły wyższej.

Biuro Obsługi Klienta -jednostka Dostawcy usług wyznaczona do kontaktów z Abonentami, Zamawiającymi.

Cennik - zestawienie cen za Usługi świadczone przez Dostawcę usług, stanowiące integralną część Umowy Abonenckiej.

Dostawca usług – TOM MEDIA SP. Z O.O. - przedsiębiorca telekomunikacyjny świadczący usługi telekomunikacyjne.

Gniazdo dodatkowe – drugie lub kolejne gniazdo lub łącze sieciowe.

Gniazdo sieciowe – zakończenie sieci telewizji kablowej lub SIKOM u Abonenta.

Hasło - indywidualny, wybrany przez Abonenta kod służący do identyfikacji Abonenta w kontaktach z Dostawcą usług.

Instalacja - czynności techniczne mające na celu wykonanie Zakończenia Sieci lub montaż Sprzętu w Lokalu i zapewnienie Abonentowi dostępu do sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług.

Lokal - nieruchomość lub jej część (budynek lub lokal), w której Zamawiający zamierza korzystać z usług Dostawcy usług lub w której zgodnie z Umową Abonencką jest zlokalizowane gniazdo sieciowe, zakończenie sieci.

Numer identyfikacyjny - oznacza numer nadany Abonentowi przez Dostawcę Usług, wymagany m.in. do rozliczeń z Abonentem oraz identyfikacji Abonenta w kontaktach z Dostawcą Usług.

Obszar – część terytorium Rzeczpospolitej Polskiej, na którym Operator, Dostawca usług świadczy Usługę za pośrednictwem Sieci telekomunikacyjnej i innej.

Oferta Usług Operatora – będący integralną częścią Umowy Abonenckiej, dokument zawierający Cennik oraz zestawienie Pakietów Usługi wraz, w przypadku telewizji kablowej, z dostępnymi w Pakiecie programami radiowymi i telewizyjnymi.

Okres Rozliczeniowy – przedział czasu określony w Umowie Abonenckiej będący podstawą rozliczenia należności za Usługę, liczony w pełnych miesiącach kalendarzowych lub rozpoczynający się i kończący we wskazanych w fakturze VAT, książeczce opłat lub blankiecie wpłaty, dniach miesiąca.

Pakiet - określona w Cenniku grupa Usług (TV-Sat, SIKOM, inne usługi multimedialne) dostępnych na danym terenie, objętych jedną opłatą abonamentową.

Programy - programy radiowe lub telewizyjne.

Przedstawiciel Dostawcy usług - osoba lub firma, działająca w imieniu i na rzecz Dostawcy usług, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany i rozwiązywania Umowy Abonenckiej na podstawie stosownego pisemnego upoważnienia oraz wykonania instalacji i innych czynności technicznych;

Protokół Sprawności , Karta Aktywacji - (Protokół Odbioru i Aktywacji Usługi) – dokument, w którym Abonent potwierdza prawidłowy montaż i/lub sprawne funkcjonowanie Gniazda Sieciowego/Gniazda Dodatkowego, Sprzętu Operatora, niezbędnego do świadczenia Usługi.

Rachunek - dokument zawierający opłaty wynikające z Umowy Abonenckiej, Regulaminu i Cennika wystawiany Abonentowi przez Dostawcę usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

SIKOM – budynkowa sieć internetowa będąca własnością Dostawcy usług.

Siła wyższa - zdarzenie niezależne od stron, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i do zapobieżenia, w szczególności wojny, katastrofy naturalne, pożar, powódź, przerwy w dostawie energii elektrycznej, strajki oraz akty wydane przez organy władzy publicznej.

Sprzęt - urządzenie techniczne (np. dekoder, modem itp.) oraz Zakończenie Sieci stanowiące własność Dostawcy usług niezbędne do korzystania z Usług objętych Umową Abonencką.

Terminal – odbiornik telewizyjny, komputer lub inne podobne urządzenie umożliwiające Abonentowi korzystanie z Usług świadczonych przez Dostawcę usług.

Umowa Abonencka - umowa o świadczenie Usług zawarta w formie pisemnej pomiędzy Abonentem a Dostawcą usług.

Urządzenie końcowe - urządzenie będące własnością Abonenta, w szczególności: telefon, telewizor, radio, komputer, lub inne urządzenia audio video przeznaczone do podłączenia bezpośrednio lub pośrednio do Zakończenia sieci.

Usługi internetowe - zapewnienie transmisji danych, w tym dostępu do Internetu, za pośrednictwem sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług.

Usługi telewizji kablowej - dostarczanie sygnału Programów TV-Sat w sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług;

Usługi - Usługi internetowe, Usługi telewizji kablowej inne usługi multimedialne lub związane z nimi usługi dodatkowe.

Usterka - techniczna wada sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług obniżającą jakość Usługi, lecz umożliwiającą korzystanie z tej Usługi, w tym również – w przypadku Usług telewizji kablowej - techniczna wada sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług uniemożliwiająca odbiór tylko niektórych programów.

Warunki Właściwego Użytkowania - dokument zawierający spis zasad do przestrzegania, których zobowiązani są Abonenci korzystający z Usług internetowych, stanowiący integralną część Umowy Abonenckiej, dostępny również na stronie internetowej www.tvtom.pl.

Zawieszenie Świadczenia Usługi – okresowe zaprzestanie świadczenia Usługi lub jej elementów, w szczególności Usług Dodatkowych, z jednoczesną rezerwacją na rzecz Abonenta zasobów sieciowych niezbędnych do jej realizacji.

Zakończenie sieci - sieć telekomunikacyjna (instalacja) w Lokalu Abonenta zakończona gniazdem umożliwiająca podłączenie Urządzeń końcowych do sieci telekomunikacyjnej lub Sprzętu Dostawcy usług i korzystanie z Usług.

Zamawiający - podmiot ubiegający się o zawarcie Umowy Abonenckiej.

§ 3

1. Dostawca usług oferuje Usługi podmiotom zamierzającym z nich korzystać na obszarze działania, na którym Dostawca usług posiada sieci telekomunikacyjne umożliwiające świadczenie Usług.

2. Zakres oferowanych usług jest uzależniony od posiadanych na danym obszarze działania, możliwości technicznych i organizacyjnych Dostawcy usług.

Rozdział II. Zawarcie Umowy Abonenckiej

§ 4

1. Umowa Abonencka zostaje zawarta w formie pisemnej. Zawarcie umowy następuje po spełnieniu przez Zamawiającego wymogów określonych w § 5, 6, 7 Regulaminu.

2. Umowa zostaje zawarta wyłącznie w Biurze Obsługi Klienta przez Zamawiającego.

3. Umowa Abonencka zawierana jest na czas określony. Umowa Abonencka może być zawarta także na czas nieokreślony, o ile Dostawca usług przewiduje taką możliwość.

4. Dostawca usług uzależnia zawarcie Umowy Abonenckiej od istnienia warunków technicznych niezbędnych do świadczenia Usług na rzecz Zamawiającego w związku z § 3.

§ 5

1. Umowa Abonencka może być zawarta z Zamawiającym posiadającym tytuł prawny do Lokalu.

2. W przypadku posiadania przez Zamawiającego tytułu prawnego do Lokalu innego niż prawo własności, prawo użytkowania wieczystego lub spółdzielcze prawo do lokalu, zawarcie Umowy Abonenckiej wymaga przedstawienia przez Zamawiającego pisemnej zgody odpowiednio właściciela, użytkownika wieczystego lub członka spółdzielni mieszkaniowej na instalację i eksploatację Sprzętu.

3. Zgoda, o której mowa w ust. 2 nie jest wymagana, jeżeli właściciel, użytkownik wieczysty nieruchomości lub członek spółdzielni mieszkaniowej jest osobą prawną.

4. W celu ustalenia tytułu prawnego Zamawiającego do Lokalu, Dostawca usług może żądać dodatkowych informacji i dokumentów. Abonent obowiązany jest niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od utraty tytułu prawnego do Lokalu, do pisemnego powiadomienia Dostawcy usług o tym fakcie.

§ 6

1. Zamawiający przy zawieraniu Umowy Abonenckiej zobowiązany jest podać następujące dane:
- **a)** nazwisko i imiona,
- **b)** adres miejsca zameldowania na pobyt stały,
- **c)** numer ewidencyjny PESEL - w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej,
- **d)** nazwa, seria i numer dokumentów potwierdzających tożsamość (dowód osobisty, prawo jazdy), a w przypadku cudzoziemca, który jest obywatelem państwa nie będącego członkiem Unii Europejskiej lub Europejskiego Obszaru Gospodarczego numer paszportu lub karty pobytu,
- **e)** zawarte w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Dostawcy usług wynikających z Umowy Abonenckiej.

2. Dostawca usług może uzależnić zawarcie Umowy Abonenckiej od:
- **a)** dostarczenia przez Zamawiającego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Dostawcy usług wynikających z Umowy Abonenckiej,
- **b)** pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego wynikającej zdanych będących w posiadaniu Dostawcy usług lub udostępnionych mu przez Biuro Informacji Gospodarczej w trybie określonym w ustawie o udostępnianiu informacji gospodarczych; Dostawca usług obowiązany jest powiadomić Zamawiającego o wystąpieniu takiego zastrzeżenia.

3. Dostawcy usług przysługuje w szczególności prawo odmowy zawarcia Umowy Abonenckiej, jeżeli:
- **a)** Zamawiający posługuje się dokumentami uszkodzonymi lub budzącymi wątpliwość co do ich autentyczności lub kompletności,
- **b)** Zamawiający nie dostarczy dokumentów, z których wynika, iż Zamawiający lub inna osoba korzystająca z Usług w Lokalu nie zalega z opłatami na rzecz Dostawcy usług,
- **c)** Zamawiający nie dostarczy dokumentów, z których wynika, iż wcześniejsza umowa o świadczenie Usług zawarta z Zamawiającym lub inną osobą korzystającą z Usług w Lokalu nie została rozwiązana przez Dostawcę usług lub nie wygasła w związku z naruszeniem jej postanowień bądź postanowień Regulaminu lub Warunków Właściwego Użytkowania,
- **d)** w zakresie Usług telewizji kablowej – Zamawiający dostarczy dokumenty, z których wynika, iż Lokal jest budynkiem publicznym, obiektem gastronomicznym, handlowym lub rozrywkowym, placówką edukacyjną, klubem, biurem, częścią wspólną budynku, zajazdem, hotelem, motelem, domem gościnnym, internatem lub innym miejscem, które ze względu na swój charakter jest dostępne dla większej – nieograniczonej lub ograniczonej grupy osób.

4. Dostawca usług w przypadku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego, może uzależnić zawarcie Umowy Abonenckiej od zabezpieczenia roszczeń mogących powstać w związku z uszkodzeniem lub utratą Sprzętu, bądź też nieterminową wpłatą należności przewidzianych Umową Abonencką.

Rozdział III. Instalacja oraz zasady korzystania ze Sprzętu i Urządzeń końcowych

§ 7

1. Abonent wyraża zgodę na instalację i eksploatację Sprzętu w Lokalu, do którego posiada tytuł prawny.

2. Zgoda na instalację i eksploatację Sprzętu oznacza m.in. zgodę na poprowadzenie kabli, przewiercanie niezbędnych otworów w Lokalu, wykonanie zakończenia sieci oraz montaż innych urządzeń w sposób wskazany przez Przedstawiciela Dostawcy usług. Kable zostaną poprowadzone możliwie najkrótszą drogą do Zakończenia sieci.

3. Abonent jest zobowiązany umożliwić Przedstawicielowi Dostawcy usług Instalację w możliwie najkrótszym czasie, w sposób nie powodujący uszkodzeń wyposażenia Lokalu. Przedstawiciel Dostawcy usług nie jest zobowiązany ani uprawniony do przestawiania mebli i innych elementów wyposażenia Lokalu ani wykonywania innych podobnych czynności.

4. Podczas instalacji w Lokalu winien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.

5. Przedstawiciel Dostawcy usług nie jest zobowiązany do jakichkolwiek czynności związanych z obsługą lub naprawą Urządzeń końcowych.

6. Na życzenie Abonenta Dostawca usług dopuszcza instalację Sprzętu przez Abonenta według instrukcji udzielonej przez Dostawcę usług.

7. Potwierdzeniem zainstalowania lub wydania Sprzętu Abonentowi jest złożenie podpisu przez Abonenta lub upoważnioną przez niego pełnoletnią osobę na dokumencie (Protokół Sprawności , Karta Aktywacji - Protokół Odbioru i Aktywacji Usługi) przedłożonym przez Przedstawiciela Dostawcy usług.

8. Zasilanie prądem Sprzętu oraz Urządzeń końcowych odbywa się na koszt Abonenta.

§ 8

Jeżeli Umowa Abonencka nie stanowi inaczej, Abonent uzyskuje prawo do instalacji jednego Zakończenia sieci dla każdej z Usług określonych w Umowie Abonenckiej. Instalacja kolejnych Zakończeń sieci w Lokalu wykonywana jest za dodatkową opłatą określoną w Cenniku.

§ 9

1. Dostawca usług zobowiązuje się udostępnić Abonentowi Sprzęt w stanie umożliwiającym jego prawidłowe używanie.

2. Abonent jest zobowiązany do używania Sprzętu zgodnie z jego instrukcją i Warunkami Właściwego Użytkowania.

3. Sprzęt zainstalowany w Lokalu i oddany Abonentowi do używania pozostaje własnością Dostawcy usług, o ile Umowa Abonencka nie stanowi inaczej. Abonent nie ma prawa dokonywać jakichkolwiek zmian w Sprzęcie, ani udostępniać go osobom trzecim, o ile odrębne postanowienia Umowy Abonenckiej nie stanowią inaczej.

4. Abonent jest uprawniony do używania Sprzętu wyłącznie w Lokalu wskazanym w Umowie Abonenckiej. Zmiana lokalizacji Sprzętu wymaga pisemnej zgody Dostawcy usług.

5. Sprzęt oraz Usługi świadczone Abonentowi nie mogą być wykorzystywane w celu świadczenia odpłatnie bądź nieodpłatnie jakichkolwiek usług telekomunikacyjnych innym podmiotom.

6. Z momentem oddania Sprzętu Abonentowi do używania, na Abonenta przechodzi ryzyko uszkodzenia lub utraty Sprzętu, w tym również utraty na skutek kradzieży. Abonent zobowiązany jest poinformować Biuro Obsługi Klienta o uszkodzeniu lub utracie Sprzętu oddanego Abonentowi przez Dostawcę usług do używania, w terminie nie przekraczającym 48 godzin od momentu, w którym Abonent stwierdził wystąpienie takiego zdarzenia.

§ 10

1. Urządzenia końcowe podłączone do Zakończenia sieci powinny spełniać zasadnicze wymagania potwierdzone odpowiednim dokumentem (certyfikatem zgodności lub deklaracją zgodności) lub oznakowaniem.

2. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za działanie Urządzeń końcowych używanych przez Abonenta.

3. Dostawca usług zaleca, aby podczas wyładowań atmosferycznych Urządzenia końcowe zostały odłączone od zasilania energetycznego. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za szkody wywołane niezastosowaniem się Abonenta do tego zalecenia.

§ 11

1. Dostawca usług ma prawo wymienić używany przez Abonenta Sprzęt na inny, nawet jeżeli wiązać się to będzie z koniecznością zmiany ustawień Urządzenia końcowego przez Abonenta. Abonent obowiązany jest umożliwić Przedstawicielom Dostawcy usług wymianę Sprzętu w wyznaczonym przez Dostawcę usług terminie.

2. Dostawca usług może wymienić Sprzęt ze względu na zmianę technologii świadczenia Usług, na skutek której Abonent nie będzie w stanie korzystać z Usług przy użyciu dotychczasowych Urządzeń końcowych, jeżeli powszechnie w punktach sprzedaży detalicznej oferowane są urządzenia umożliwiające korzystanie z Usług po dokonanej przez Dostawcę usług wymianie Sprzętu. W razie skorzystania z powyższego uprawnienia przez Dostawcę usług Abonentowi nie przysługują roszczenia wobec Dostawcy usług. W takim przypadku Abonentowi przysługuje, w terminie 30 dni od daty wymiany Sprzętu przez Dostawcę usług, prawo do rozwiązania Umowy bez zachowania terminu wypowiedzenia.

Rozdział IV. Opłaty

§ 12

1. Za instalację Zakończenia sieci w Lokalu, Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty instalacyjnej w wysokości określonej w Cenniku.

2. W przypadku, gdy instalacja Zakończenia sieci jest połączona z większymi niż przeciętne nakładami materiałowymi lub czasowymi, Dostawca usług jest uprawniony do pobrania podwyższonej opłaty instalacyjnej według kosztorysu zaakceptowanego przez Zamawiającego przed zawarciem Umowy Abonenckiej.

3. Za uruchomienie świadczenia Usług Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty aktywacyjnej w wysokości określonej w Cenniku.

4. W przypadku zawierania nowej Umowy Abonenckiej, a odnoszącej się do Lokalu, w którym znajduje się Zakończenie sieci, pobiera się opłatę aktywacyjną w wysokości określonej w Cenniku.

5. W przypadku zmiany Lokalu, Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty za zmianę miejsca świadczenia Usługi w wysokości określonej w Cenniku. Zmiana miejsca świadczenia Usługi nie jest możliwa, jeżeli nowy Lokal znajduje się poza obszarem działania Dostawcy usług lub na tym terenie Dostawca usług nie świadczy danej Usługi.

6. W przypadku zmiany przez Abonenta Lokalu, na Lokal w którym nie ma wykonanej instalacji zakończenia sieci, Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty instalacyjnej na zasadach określonych w ust. 1 lub 2.

§ 13

1. Wysokość opłat za Usługi świadczone przez Dostawcę usług oraz sposób ich naliczania określa Cennik.

2. Cennik jest podawany przez Dostawcę usług do publicznej wiadomości, dostarczany nieodpłatnie Abonentowi wraz z Umową Abonencką, a także na każde żądanie Abonenta.

3. W razie konieczności podwyższenia cen za Usługi świadczone Abonentowi, Dostawca usług jest obowiązany z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu Rozliczeniowego do powiadomienia o tym Abonenta na piśmie. Dostawca usług nie jest jednak zobowiązany do powiadamiania na piśmie Abonenta o zmianie Cennika, jeżeli zmiana ta ograniczona jest do rezygnacji z pobierania części opłat, wprowadzenia opłat za nowe usługi telekomunikacyjne, lub do zmiany opłat za usługi nie objęte Umową Abonencką – w takich wypadkach zmiany są podawane do publicznej wiadomości na stronie internetowej Dostawcy Usług lub w Biurze Obsługi Abonenta albo na antenie programu informacyjnego Dostawcy usług.

4. Abonent, nie później niż do daty wejścia w życie podwyższenia cen wskazanego w powiadomieniu, o którym mowa w ust. 3, może złożyć Dostawcy usług pisemne oświadczenie o rozwiązaniu Umowy z powodu braku akceptacji podwyższenia cen. Brak pisemnego oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację podwyższenia cen.

§ 14

1. Opłata abonamentowa obejmuje:
- **a)** stały dostęp do sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług,
- **b)** korzystanie z Usług przypisanych w Cenniku do danej opłaty abonamentowej,
- **c)** obsługę serwisową, z wyłączeniem dodatkowo płatnych serwisów oraz obsługi nieuzasadnionych wezwań.

2. Abonent uiszcza opłatę abonamentową w wysokości określonej w Umowie Abonenckiej, z częstotliwością odpowiadającą Okresowi Rozliczeniowemu lub jego wielokrotności (np. kwartał, półrocze, rok). Zmiana częstotliwości opłacania Rachunków na wielokrotność Okresu Rozliczeniowego następuje na wniosek Abonenta.

3. Opłaty pobierane przez Dostawcę usług nie obejmują opłat za posiadanie i używanie odbiornika telewizyjnego lub radiowego należnych na podstawie odrębnej ustawy.

§ 15

1. Wszystkie przewidziane Umową Abonencką, Regulaminem i Cennikiem opłaty Abonent zobowiązany jest uiszczać w terminach wskazanych na Rachunku oraz:
- **a)** w przypadku opłat jednorazowych, w szczególności opłaty instalacyjnej i opłaty aktywacyjnej w terminie 30 dni od dnia zdarzenia, z którym związana jest dana opłata (np. instalacja Sprzętu lub Aktywacja Usług), chyba że Umowa Abonencka lub Rachunek stanowią inaczej,
- **b)** w przypadku opłaty abonamentowej do 30go każdego dnia miesiąca za dany okres, nie później niż na dzień następny po zakończeniu bieżącego Okresu Rozliczeniowego. Po tym okresie Dostawca usług będzie naliczał odsetki za zwłokę w opłatach,

2. O terminie, w którym Dostawca Usług wystawiać będzie Rachunki, Abonent zostanie powiadomiony przy doręczeniu pierwszego Rachunku. Dostawca usług może w uzasadnionych przypadkach zmienić termin wystawiania Rachunków ze skutkiem od następnego Okresu Rozliczeniowego. Powyższa zmiana nie stanowi zmiany Umowy Abonenckiej.

3. W związku ze zmianą terminu wystawiania Rachunków, zakresu Usług objętych Umową Abonencką lub w innych uzasadnionych przypadkach, Dostawca usług może, bez konieczności uprzedniego powiadamiania, wystawić Abonentowi Rachunek międzyokresowy płatny w terminie w nim określonym.

4. W przypadku nie otrzymania Rachunku, Abonent jest zobowiązany, niezwłocznie poinformować o tym Dostawcę usług.

5. Abonent uiszczał będzie opłaty na rachunek bankowy wskazany przez Dostawcę usług w Umowie Abonenckiej lub w Kasie Tom Media Sp. z o.o.

6. Za dzień dokonania zapłaty uważa się dzień uznania rachunku bankowego wskazanego przez Dostawcę usług lub dzień uiszczenia należności w kasie TOM MEDIA SP. Z O.O..

7. W przypadku opóźnienia w płatności Dostawca usług ma prawo naliczyć odsetki ustawowe oraz obciążyć Abonenta opłatą administracyjną z tytułu dochodzenia zaległych opłat, w wysokości określonej w Cenniku.

8. Rozwiązanie Umowy lub zawieszenie świadczenia Usług przez Dostawcę usług nie zwalnia Abonenta od uiszczenia należności za wykonane na jego rzecz Usługi.

Rozdział V. Zakres świadczonych Usług

§ 16

1. Dostawca usług oferuje:
- **a)** usługi telewizji kablowej,
- **b)** usługi internetowe,
- **c)** usługi VOIP,
- **d)** związane z powyższymi Usługami usługi dodatkowe, szczegółowo określone postanowieniami dotyczącymi danego typu Usługi.

2. Zakres usług świadczonych na rzecz Abonenta określa Umowa Abonencka.

3. Zakres świadczonych Usług może zostać Rozszerzony na wniosek Abonenta o nowe dostępne Usługi, tzw. zmiana usługi na „wyższą" albo rezygnację z niektórych Usług tzw. zmiana usługi na „niższą". W tej sytuacji, Umowa Abonencka zostaje zmieniona z chwilą otrzymania przez Dostawcę usług pisemnego wniosku Abonenta o zmianę zakresu Usług lub w terminie wskazanym przez Abonenta a opłacana Abonamentem od początku nowego Okresu rozliczeniowego.

4. Do zmiany Umowy Abonenckiej zawartej na czas określony postanowienia ust.3 niniejszego paragrafu stosuje się odpowiednio, z zastrzeżeniem, że tak zmieniona Umowa Abonencka jest uważana za zawartą na czas określony wskazany w Umowie Abonenckiej, liczony od dnia faktycznego rozpoczęcia świadczenia nowego zakresu usług.

5. Za dokonanie zmiany Usług w ramach Umowy Abonenckiej Dostawca usług może pobierać opłaty przewidziane Cennikiem.

6. Jeżeli rozszerzenie zakresu Umowy Abonenckiej o nowe Usługi wymaga zainstalowania dodatkowego Sprzętu w Lokalu, postanowienia Rozdziału III stosuje się odpowiednio. Jeżeli rezygnacja z niektórych Usług wymaga zwrotu zainstalowanego Sprzętu w Lokalu, postanowienia § 27 Regulaminu stosuje się odpowiednio.

7. W przypadku, w którym zmiana Umowy Abonenckiej jest związana ze zwrotem Sprzętu potrzebnego do świadczenia danej Usługi, Dostawca usług ma prawo pobierać opłaty za bezumowne korzystanie z tego sprzętu w wysokości opłaty abonamentowej za te Usługi do dnia w którym Abonent zwrócił Sprzęt Dostawcy usług. O takiej możliwości Dostawca usług zobowiązany jest poinformować Abonenta w momencie rezygnacji z usługi .

8. Jeżeli Dostawca usług zamierza zmienić Umowę Abonencką przez zaprzestanie świadczenia niektórych objętych nią Usług, zobowiązany jest wypowiedzieć świadczenie tych Usług w trybie określonym w § 25 ust. 2, wskazując wyraźnie, świadczenie jakich Usług, objętych Umową Abonencką wypowiada.

9. Dostawca Usług udostępnia informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych na stronie www.tvtom.pl w zakładce INTERNET poprzez wskazanie linku do strony internetowej Urzędu Komunikacji Elektronicznej „ http://uke.gov.pl „.

Rozdział VI. Usługi telewizji kablowej

§ 17

1. Dostawca usług zobowiązuje się dostarczać do zainstalowanego w Lokalu Zakończenia sieci sygnały Programów TV – Sat o jakości zgodnej z właściwymi normami technicznymi.

2. W zależności od wskazanej Usługi przez Abonenta w Umowie lub późniejszym oświadczeniu o zmianie Usługi, Dostawca usług zobowiązuje się dostarczać określony zestaw programów radiowych i telewizyjnych. Zestaw programów radiowych i telewizyjnych objętych Usługą określa Cennik. Abonent może w trakcie obowiązywania umowy zmienić rodzaj Usługi - zmiana Usługi będzie obowiązywała od następnego okresu rozliczeniowego.

3. Abonentowi mogą zostać udostępnione przez Dostawcę usług, bez dodatkowych opłat, dodatkowe Programy w szczególności w okresach testowych i promocyjnych organizowanych przez Nadawców. Zarówno udostępnianie jak i wycofywanie takiego Programu nie wymaga zmiany Umowy Abonenckiej, ani uprzedniego powiadomienia o tym Abonenta.

4. Zastępowanie Programów w ramach Usługi przez inne Programy lub zmniejszenie ich liczby może nastąpić z wyłącznie ważnych przyczyn prawnych, technicznych, organizacyjnych lub ekonomicznych. W szczególności zalicza się do nich: utratę uprawnień do reemisji, zaprzestanie nadawania Programów przez nadawców, zmianę satelity nadawania, zmianę systemu nadawania, niski poziom oglądalności Programów. O zmianach takich Abonenci będą informowani na piśmie, jeżeli nie złożyli oświadczenia w przedmiocie dostarczania treści proponowanych na wskazany przez nich adres poczty elektronicznej. Jeżeli zastępowanie Programów w ramach Usługi przez inne Programy lub zmniejszenie ich liczby proponowana wynika ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen usług telekomunikacyjnych, dodanie nowej usługi lub wynika z decyzji Prezesa UKE dostawca publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych podaje do publicznej wiadomości treść proponowanych zmian w Biurze Obsługi Abonenta, na stronie internetowej lub na antenie programu informacyjnego Dostawcy usług.

W takim przypadku Abonentowi przysługuje do dnia wejścia w życie proponowanej zmiany lub zaprzestania reemisji Programu prawo do rozwiązania Umowy ze skutkiem na koniec okresu rozliczeniowego następującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym Abonent złożył Dostawcy Usług oświadczenie o rozwiązaniu Umowy.

5. Dostawca usług zastrzega sobie prawo emisji Programów w pełnym paśmie częstotliwości w sieci kablowej. Zmiana częstotliwości emisji Programu nie stanowi zmiany Umowy Abonenckiej. O takiej zmianie Abonenci będą informowani, w szczególności na antenie programu informacyjnego Dostawcy usług.

6. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za treść i formę Programów.

7. Programy Telewizyjne i Radiowe, jak i poszczególne audycje wchodzące w ich skład są chronione prawem autorskim i korzystanie z nich ograniczone jest do dozwolonego użytku własnego. Umowa nie uprawnia Abonenta w szczególności do ich (w tym publicznego) rozpowszechniania, przetwarzania, utrwalania, kopiowania, obróbki (w tym wizualnej) lub dystrybucji.

8. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za treść i formę dostarczanych Programów Telewizyjnych i Radiowych lub treści zawartych w innych usługach udostępnianych Abonentowi w ramach reemisji.

9. Wnoszenie Opłat na rzecz Dostawcy usług nie zwalnia Abonenta od obowiązku dokonywania opłat za posiadanie odbiorników radiofonicznych i telewizyjnych, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

10. Za konsultacje techniczne, dodatkowe Usługi, konfiguracje, podłączenie Urządzeń Końcowych itp. na wniosek Abonenta Przedstawiciel Dostawcy usług pobiera opłatę określoną w Cenniku Przedstawiciela Dostawcy usług.

Rozdział VII. Usługi internetowe

§ 18

1. Usługa dostępu do Internetu oznacza możliwość transmisji danych poprzez sieć telekomunikacyjną będącą własnością Operatora oraz jej styki z sieciami wewnętrznymi w oparciu o standardowe internetowe protokoły sieciowe. W zależności od treści zawartej umowy w skład usług internetowych mogą też wchodzić oferowane przez Operatora usługi dodatkowe takie jak w szczególności, poczta elektroniczna, serwer WWW, serwer domeny.

2. Podstawową formą komunikowania się między Dostawcą usług a Abonentami korzystającymi z Usługi internetowej stanowi poczta elektroniczna. Wszelkie informacje dotyczące Usług internetowych, w tym indywidualna korespondencja z Abonentem, będą przesyłane przez Dostawcę usług na konto pocztowe przyznane Abonentowi przez Dostawcę usług. Korespondencja może być przesyłana na inne konto pocztowe wskazane przez Abonenta.

3. Wszelkie informacje dotyczące uwag czy zaistniałych awarii Abonent zgłasza poprzez pocztę serwis@tvtom.pl lub telefonicznie poprzez numer podany przez Dostawcę usług do publicznej wiadomości lub pisemnie.

4. Dostawca usług zobowiązuje się dołożyć należytej staranności, by zabezpieczyć serwer poczty elektronicznej przed dostępem osób nieupoważnionych.

5. W dniu rozwiązania Umowy Abonenckiej, Dostawca usług zaprzestanie świadczenia Usług internetowych, a konto pocztowe oraz strona www Abonenta zostaną usunięte wraz z całą zawartością.

6. Jeżeli przez okres 5 miesięcy Abonent nie skorzysta z dostępu do konta pocztowego przyznanego przez Dostawcę usług, możliwość korzystania z konta pocztowego zostanie zawieszona. Ponowna aktywacja konta pocztowego dokonywana będzie przez Dostawcę usług na wniosek Abonenta bądź też samodzielnie przez Abonenta w sposób określony przez Dostawcę usług.

7. Szczegółowe zasady korzystania z sieci komputerowej określone są w Warunkach Właściwego Użytkowania sieci komputerowej SIKOM. Za naruszenie zasad Dostawca usług może po uprzednim wezwaniu Abonenta do zaprzestania naruszeń, zawiesić świadczenie usługi lub rozwiązać Umowę Abonencką ze skutkiem natychmiastowym.

§ 19

1. Abonent nie ma prawa udostępniać Usług internetowych osobom trzecim, jak również świadczyć na podstawie tych usług odpłatnie bądź nieodpłatnie jakichkolwiek usług telekomunikacyjnych innym podmiotom, w tym udostępniać Usług internetowych poza Lokalem.

2. Jeżeli Abonent, we własnym zakresie, dokona zmian w stosunku do pierwotnie ustawionych przez Przedstawicieli Dostawcy usług konfiguracji i parametrów Sprzętu i Urządzeń końcowych, bądź dokona innych czynności, w następstwie czego niemożliwe będzie korzystanie przez niego z Usług internetowych, przywrócenie stanu pierwotnego, umożliwiającego ponowne korzystanie z Usługi, odbędzie się na koszt i ryzyko Abonenta. Postanowienie powyższe nie dotyczy sytuacji, gdy Abonent wykonał wszystkie czynności zgodnie z instrukcją otrzymaną od Dostawcy usług.

§ 20

1. Abonent jest zobowiązany korzystać z Usług internetowych zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, dobrymi obyczajami, postanowieniami Umowy Abonenckiej, Regulaminu i Warunków Właściwego Użytkowania, zarówno w stosunku do Dostawcy usług jak i osób trzecich.

2. Niezależnie od powyższego Abonent zobowiązany jest zapobiegać wprowadzaniu jakichkolwiek wirusów komputerowych do Internetu lub do sieciowych systemów komputerowych.

3. W szczególności zabronione są następujące zachowania:
- **a)** naruszanie praw własności intelektualnej osób trzecich,
- **b)** rozpowszechnianie materiałów zawierających treści niezgodne z przepisami prawa, np. o charakterze rasistowskim czy pornograficznym,
- **c)** działanie mające na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do systemów komputerowych, danych czy też oprogramowania (hakerstwo, skanowanie),
- **d)** dokonywanie zmian, usuwanie lub dodawanie jakichkolwiek zapisów do informacji osób trzecich bez ich zgody,
- **e)** rozpowszechnianie wirusów komputerowych,
- **f)** rozpowszechnianie informacji w sposób, który jest powszechnie uznany za uciążliwy (tzw. zaśmiecanie konta ang. spamming),
- **g)** korzystanie z Usług internetowych w sposób, który może doprowadzić do naruszenia prawidłowego funkcjonowania sieci systemów komputerowych.

§ 21

1. Abonent ponosi odpowiedzialność za szkody wyrządzone osobom trzecim w związku z korzystaniem z Usług internetowych.

2. Abonent jest odpowiedzialny za szkody wyrządzone Dostawcy usług w wyniku naruszenia zobowiązań, określonych Umową Abonencką, Regulaminem i Warunkami Właściwego Użytkowania, w tym za szkody wyrządzone na skutek rozprzestrzeniania się wirusa komputerowego, którego Abonent wprowadził do sieci. Abonent jest zobowiązany do zwrotu Dostawcy usług kosztów, poniesionych w celu usunięcia nieprawidłowości z tym związanych.

§ 22

Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za:
- **a)** niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług zamówionych przez Abonenta za pośrednictwem Usług internetowych u innych podmiotów niż Dostawca usług,
- **b)** płatności dokonywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu, za pomocą karty kredytowej lub z wykorzystaniem innych mediów elektronicznych,
- **c)** nieprawidłowe funkcjonowanie komputera, utratę plików lub inne uszkodzenia, wynikające z instalacji Sprzętu, chyba że uszkodzenie nastąpiło z winy osoby, za którą odpowiedzialność ponosi Dostawca usług,
- **e)** informacje gromadzone i przekazywane przez Abonenta. Dostawca usług nie nadzoruje działań Abonenta w tym zakresie i nie ma obowiązku monitorowania materiałów, przekazywanych lub gromadzonych przez Abonenta,
- **f)** jakiekolwiek treści zamieszczane, przesyłane czy publikowane przez Abonenta za pośrednictwem sieci internetowej.

Rozdział VIII. Zmiana Regulaminu, zawieszenie świadczenia Usług, przedłużenie, rozwiązanie lub wygaśnięcie Umowy Abonenckiej, zmiana Abonenta

§ 23

1. Dostawca usług powiadamia Abonenta na piśmie o zmianie Umowy Abonenckiej lub Regulaminu z wyprzedzeniem co najmniej jednego Okresu Rozliczeniowego przed wprowadzeniem tych zmian w życie.

2. Abonent, nie później niż do dnia wejścia w życie w zmian wskazanych w powiadomieniu, o którym mowa w ust. 1, może złożyć Dostawcy usług pisemne oświadczenie o rozwiązaniu Umowy z powodu braku akceptacji zmian. Brak pisemnego oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację zmian.

§ 24

1. W przypadku złożenia przez Abonenta oświadczenia o braku akceptacji podwyższenia cen w trybie, o którym mowa w § 13 ust. 4, bądź też oświadczenia o braku akceptacji zmian Umowy Abonenckiej lub Regulaminu w trybie, o którym mowa w § 26, Umowa Abonencka ulega rozwiązaniu ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego poprzedzającego zmianę Cennika, Umowy Abonenckiej lub Regulaminu.

2. Z wyłączeniem Umów Abonenckich zawartych w ramach ofert promocyjnych (Regulaminy Promocji) oraz Umów Abonenckich zawartych na czas określony, Abonent i Dostawca usług uprawnieni są do rozwiązania Umowy Abonenckiej z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia, przy czym rozwiązanie Umowy Abonenckiej następuje w ostatnim dniu Okresu Rozliczeniowego, następującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym druga strona otrzymała oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy Abonenckiej. Oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy Abonenckiej powinno być złożone na piśmie, przesłane pocztą lub złożone osobiście w

Biurze Obsługi Klienta powinno zawierać: Imię i Nazwisko, PESEL, numer dowodu osobistego, adres na którym świadczona jest usługa.

3. W przypadku jednostronnego rozwiązania Umowy Abonenckiej przez Abonenta lub przez Dostawcę usług z winy Abonenta przed upływem terminu ustalonego w Umowie Abonenckiej, której zawarcie wiązało się z ulgą przyznaną Abonentowi, Abonent jest obowiązany do zwrotu ulgi przyznanej Abonentowi w momencie zawierania Umowy Abonenckiej pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia umowy do dnia jej rozwiązania.

4. W przypadku skorzystania przez Abonenta z prawa rozwiązania umowy z powodu braku akceptacji zmian Dostawcy usług nie przysługuje zwrot ulg przyznanych w momencie zawierania Umowy, chyba że zmiany wynikają bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa albo z usunięcia niedozwolonych postanowień umownych lub decyzji Prezesa UKE.

§ 25

1. Dostawca usług, po wyczerpaniu środków określonych w Umowie, może zawiesić świadczenie usług Abonentowi, jeżeli Abonent:

- **a)** opóźnia się z zapłatą należności o co najmniej 30 dni od terminu wymagalności świadczenia,
- **b)** używa Sprzętu, niezgodnie z jego przeznaczeniem w szczególności Regulaminem, Umową Abonencką lub Warunkami Właściwego Użytkowania, w szczególności naraża na zniszczenie ten Sprzęt lub udostępnia go osobom trzecim bez zgody Dostawcy usług,
- **c)** kopiuje Programy w całości lub części w celach przekraczających zakres własnego użytku osobistego w szczególności jeżeli łączy się z tym osiąganie korzyści majątkowych,
- **d)** wykorzystuje Sprzęt zarejestrowany przez Dostawcę usług jako oddany do używania innemu Abonentowi, utracony albo skradziony,
- **e)** posługuje się Sprzętem nieautoryzowanym przez Dostawcę usług, chyba że prawo do posługiwania się przez Abonenta takim urządzeniem wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa,
- **f)** używa jakichkolwiek urządzeń zakłócających prawidłowe funkcjonowanie sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług albo wykonuje jakiekolwiek czynności zakłócające prawidłowe funkcjonowanie sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług,
- **g)** uniemożliwia Przedstawicielom Dostawcy usług wymianę Sprzętu w wyznaczonym przez Dostawcę usług terminie bądź też nie umożliwia dostępu do Sprzętu znajdującego się w Lokalu w celu przeglądu, pomiarów lub usunięcia Usterki albo Awarii,
- **h)** utracił tytuł prawny do Lokalu,
- **i)** podejmuje działania utrudniające lub uniemożliwiające korzystanie z usługi innym Abonentom,
- **j)** narusza postanowienia Umowy, Regulaminu, Warunków właściwego używania SIKOM.

2. Jeżeli w okresie 30 dni od dnia zawieszenia świadczenia usług , na podstawie § 25 ust. 1 Regulaminu, nie ustaną przyczyny zawieszenia, Dostawca Usług ma prawo wypowiedzieć Umowę Abonencką ze skutkiem natychmiastowym. Abonent jest zobowiązany do niezwłocznego uregulowania wszelkich świadczeń rzeczowych i finansowych zaległych w stosunku do Dostawcy usług.

3. Zawieszenie świadczenia Usług może nastąpić również na pisemny wniosek Abonenta, który nie zalega z opłatami wynikającymi z Umowy Abonenckiej. Zawieszenie świadczenia Usług na wniosek Abonenta może nastąpić raz w całym okresie obowiązywania Umowy Abonenckiej, na okres nie dłuższy niż trzy miesiące.

4. Wniosek, o którym mowa w ust. 2, powinien być złożony z 30 dniowym wyprzedzeniem i będzie skutkować od początku kolejnego Okresu Rozliczeniowego.

5. Za zawieszenie świadczenia Usług na wniosek Abonenta Dostawca usług pobiera opłatę określoną w Cenniku, w szczególnie uzasadnionych wypadkach Dostawca usług może odstąpić od naliczania tych opłat.

6. Z dniem zawieszenia Usług następuje zaprzestanie ich świadczenia.

7. Ponowna aktywacja Usług, zawieszonych na podstawie ust. 1 niniejszego paragrafu następuje po ustaniu przyczyn zawieszenia, nie wcześniej, niż po uiszczeniu przez Abonenta wszystkich należności wobec Dostawcy usług.

§ 26

Umowa Abonencka zawarta na czas określony będzie uważana za przedłużoną na czas nieokreślony z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego zgodnie z ofertą Dostawcy usług, o ile Abonent nie złoży na piśmie w Biurze Obsługi Klienta oświadczenia o braku woli przedłużenia trwania Umowy Abonenckiej w terminie 30 dni przed upływem terminu obowiązywania Umowy Abonenckiej. Z chwilą przedłużenia umowy na czas nieokreślony Abonent będzie zobowiązany do uiszczania opłaty abonamentowej w wysokości określonej dla danej usługi w aktualnie obowiązującym Cenniku Dostawcy usług dla umów zawartych na czas nieokreślony.

§ 27

1. Z chwilą rozwiązania Umowy Abonenckiej Abonent zobowiązany jest do zwrotu Sprzętu będącego własnością Dostawcy usług, w Biurze Obsługi Klienta, w godzinach jego urzędowania, niezwłocznie - nie później niż w terminie 5 dni od dnia rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy.

2. W przypadku naruszenia postanowień ust.1 Dostawca Usług wzywa Abonenta do zwrotu Sprzętu. W przypadku nie zwrócenia Sprzętu w Biurze Obsługi Abonenta pomimo wezwania Abonenta do zwrotu Sprzętu, Dostawca usług za dodatkową opłatą określoną w Cenniku może odebrać Sprzęt z Lokalu.

3. W przypadku uchybienia przez Abonenta obowiązkowi zwrotu któregokolwiek elementu Sprzętu, Abonent zobowiązany będzie do zapłaty na rzecz Dostawcy usług kary umownej w wysokości określonej w Cenniku. Zapłata kary umownej nie powoduje przejścia własności Sprzętu na Abonenta.

4. W przypadku braku zwrotu Sprzętu bądź zwrotu Sprzętu uszkodzonego lub zużytego w stopniu nieodpowiadającym prawidłowej eksploatacji, jeśli uszkodzenie powstało z przyczyn leżących po stronie abonenta, uniemożliwia korzystanie ze Sprzętu zgodnie z jego przeznaczeniem, Abonent będzie zobowiązany do zapłaty kary umownej określonej przez Dostawcę Usług w Cenniku.

5. W przypadku zwrotu Sprzętu uszkodzonego lub zużytego w stopniu nieodpowiadającym prawidłowej eksploatacji, jeśli uszkodzenie powstało z przyczyn nieleżących po stronie Dostawcy Usług i innych niż wskazane w § 8 ust. 4 Umowy, uniemożliwia korzystanie ze Sprzętu zgodnie z jego przeznaczeniem, a koszt naprawy przewyższa wartość Sprzętu, Abonent będzie zobowiązany do zwrotu kwoty stanowiącej równowartość Sprzętu w dacie rozwiązania Umowy.

§ 28

1. Za zgodą Dostawcy usług Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy Abonenckiej na osobę posiadającą tytuł prawny do Lokalu, spełniającą wymogi określone w Regulaminie.

2. Dostawca usług może uzależnić udzielenie zgody na przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy Abonenckiej od wykonania przez Abonenta wszystkich zobowiązań wobec Dostawcy usług wymagalnych do dnia przeniesienia praw.

3. Za przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy Abonenckiej Dostawca usług pobiera opłatę w wysokości określonej w Cenniku.

Rozdział IX. Odpowiedzialność Dostawcy usług, zakres obsługi serwisowej

§ 29

1. Dostawca usług ponosi odpowiedzialność za szkody, jakie Abonent poniósł w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Usług, w tym także z tytułu nieosiągnięcia określonego w Umowie poziomu Usług. Odpowiedzialność Dostawcy usług nie obejmuje utraconych przez Abonenta korzyści.

2. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za jakiekolwiek zakłócenia w świadczeniu Usług wynikające z działania Siły wyższej jak również wywołane innymi okolicznościami za które Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności.

3. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za niedostosowanie lub wady Urządzeń końcowych i nie dokonuje ich napraw, regulacji lub adaptacji. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za inne zakłócenia w świadczeniu Usług wynikające z działania lub zaniechania Abonenta.

4. Za dodatkowe świadczenia wykonane przez Dostawcę usług w ramach realizacji serwisu wezwanego na wniosek Abonenta, w szczególności z przyczyn wymienionych w ust. 3 powyżej, oraz za nieuzasadnione wezwanie technika Dostawca usług pobiera opłatę określoną w Cenniku w ramach serwisów płatnych.

§ 30

1. Abonent może zgłaszać problemy z korzystaniem z Usług oraz zasięgać informacji na temat Usług na infolinii Dostawcy usług, emailem, pisemnie, telefonicznie oraz osobiście w Biurze Obsługi Klienta.

2. Usunięcie Usterki powinno nastąpić w możliwie najszybszym terminie i według kolejności zgłoszenia. O ile Usterka nie jest możliwa do usunięcia w ciągu 24 godzin od jej zgłoszenia Dostawca usług określi termin jej usunięcia i przekaże tę informację zgłaszającemu Abonentowi.

3. Usunięcie Awarii powinno nastąpić nie później niż w ciągu 3 dni roboczych od momentu zgłoszenia. O ile Awaria nie jest możliwa do usunięcia w ciągu 3 dni roboczych od jej zgłoszenia, Dostawca usług określi termin jej usunięcia i przekaże tę informację zgłaszającemu Abonentowi.

4. Dostawca usług nie odpowiada za Usterki lub Awarie wynikające ze złego stanu technicznego Urządzeń końcowych Abonenta.

5. Abonent zobowiązany jest umożliwić upoważnionym Przedstawicielom Dostawcy usług dostęp do Sprzętu znajdującego się w Lokalu w celu przeglądu, pomiarów oraz usuwania Usterek i Awarii w godzinach od 9.00 do 19.00. w dni powszednie, od 10:00 do 14:00 w dni wolne od pracy. Podczas dokonywania powyższych czynności w Lokalu musi być obecny Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.

6. Za konsultację techniczne, dodatkowe Usługi, konfiguracje, podłączenie Urządzeń Końcowych itp. na wniosek Abonenta Dostawca Usług może pobierać opłatę określoną w Cenniku.

§ 31

1. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi, trwającej dłużej niż 18 godzin w Okresie Rozliczeniowym, Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 Abonamentu za świadczenie usługi. Zwrot Abonamentu nie przysługuje, jeżeli przerwa w świadczeniu usług została zawiniona przez Abonenta.

2. Abonentowi przysługuje dodatkowo kara umowna w wysokości 1/30 opłaty abonamentowej za każdy dzień przerwy w świadczeniu usług. Kara umowna nie przysługuje, jeżeli łączny czas przerw w Okresie rozliczeniowym był krótszy niż 36 godzin oraz jeżeli przerwa lub nienależyte świadczenie usługi nastąpiło w warunkach siły wyższej.

3. Obniżenie abonamentu oraz wypłata kary umownej następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta w trybie określonym w Rozdziale X Regulaminu. Terminy określone w niniejszym paragrafie liczone są od momentu zgłoszenia Awarii przez Abonenta.

§ 32

1. Krótkotrwałe, nietrwające zwykle dłużej niż 36 godzin w miesiącu, przerwy w możliwości korzystania z Usług związane z prowadzonymi przez Dostawcę usług niezbędnymi pracami konserwacyjnymi Sprzętu lub innymi uzasadnionymi przyczynami, nie stanowią naruszenia Umowy Abonenckiej i nie powodują obowiązku zapłaty kwot określonych w § 31.

2. O każdej planowanej przerwie technicznej Dostawca usług lub jego Przedstawiciel powiadomi Abonenta pocztą elektroniczną lub w inny sposób określony w Umowie Abonenckiej.

Rozdział X. Tryb postępowania reklamacyjnego

§ 33

1. Abonenci mogą składać na piśmie w Biurze Obsługi Klienta, reklamacje dotyczące niedotrzymania określonego w Umowie Abonenckiej terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, niewykonania lub nienależytego wykonania Usług lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu ich świadczenia. Zgłoszenie reklamacji nie powoduje zawieszenia obowiązku zapłaty Rachunku w części bezspornej.

2. Reklamacja powinna zawierać:

- **a)** imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta,
- **b)** określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
- **c)** przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
- **d)** numer ewidencyjny nadany Abonentowi przez Dostawcę usług oraz adres Lokalu,
- **e)** datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Dostawcy usług określonego w Umowie Abonenckiej terminu rozpoczęcia świadczenia tych Usług,
- **f)** wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności - w przypadku gdy Abonent żąda ich wypłaty;
- **g)** numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności w przypadku, gdy Abonent żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności,
- **h)** podpis Abonenta.

2a. Reklamacja może być złożona:

- **a)** w formie pisemnej - osobiście podczas wizyty Abonenta w Biurze Obsługi Klienta, albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz. U. poz. 1529),
- **b)** ustnie - telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty Abonenta w Biurze Obsługi Klienta,
- **c)** w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej poprzez bok@tvtom.pl.

2b. W przypadku gdy reklamacja złożona przez Abonenta ustnie do protokołu albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty Abonenta w Biurze Obsługi Klienta nie spełnia warunków określonych w ust. 2, upoważniona osoba reprezentująca Dostawcę usług, przyjmując reklamację, jest obowiązana, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania reklamującego o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania.

3. W przypadku, gdy reklamacja złożona w inny sposób niż w ust. 2b, nie spełnia warunków określonych w ust. 2, Dostawca usług, 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 nie uzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu, reklamację pozostawia się bez rozpoznania.

§ 34

1. Reklamacje dotyczące Usługi i spraw innych, Abonent składa w Biurze Obsługi Klienta lub bezpośrednio do Przedstawiciela Dostawcy usług.

2. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie osobiście lub ustnie do protokołu w Biurze Obsługi Klienta, Przedstawiciel Dostawcy usług jest obowiązany niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej.

3. W przypadku złożenia reklamacji przez Abonenta, pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumienia się na odległość, w tym drogą elektroniczną, Dostawca usług jest zobowiązany w terminie do 14 dni od dnia złożenia reklamacji do potwierdzenia jej przyjęcia w formie pisemnej. Postanowienia tego nie stosuje się jeżeli odpowiedź na reklamację zostanie udzielona w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.

4. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu Biura Obsługi Klienta rozpatrującego reklamację.

§ 35

1. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej lub od dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia Rachunku zawierającego nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi.

2. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ust. 1, pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Dostawcy usług rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.

3. Dostawca usług udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia. Postanowienia tego nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku Dostawca potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli reklamujący nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Dostawca potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez Abonenta do złożenia reklamacji. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że została uwzględniona.

3a. Za zgodą Abonenta, wyrażoną w reklamacji, w Umowie abonenckiej lub w odrębnym oświadczeniu, Dostawca potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta środka komunikacji elektronicznej. Przepis art. 174 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne stosuje się.

4. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:

- **a)** nazwę Dostawcy usług,
- **b)** powołanie podstawy prawnej,
- **c)** rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
- **d)** w przypadku przyznania odszkodowania – określenie wysokości kwoty i terminu jej wypłaty,
- **e)** w przypadku zwrotu innej należności – określenie kwoty i terminu jej zwrotu,
- **f)** pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń,
- **g)** podpis Przedstawiciela Dostawcy usług z podaniem zajmowanego stanowiska.

5. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub w części odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo zawierać:

- **a)** uzasadnienie odmowy faktyczne i prawne,
- **b)** doręczona reklamującemu przesyłką poleconą,

5a. Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej, o którym mowa w ust. 3 i 3a, jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź na reklamację spełniają wymogi, o których mowa odpowiednio w § 34 ust. 4 oraz ust. 4 i 5, a postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwia Abonentowi ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.

5b. Jeżeli wysłana przez Dostawcę usług odpowiedź na reklamację nie została doręczona Abonentowi, Dostawca usług, na żądanie Abonenta wyrażone w sposób określony w § 33 ust. 2a, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.

5c. Abonent, w porozumieniu z Dostawcą usług, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w ust. 5b, ma zostać przekazana. Na żądanie Abonenta, w

przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, dostawca usług ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.

5d. Dostawca usług nie jest obowiązany do ponownego przekazania Abonentowi odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona Abonentowi.

6. Po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego Abonent może skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym. W przypadku, gdy reklamującym jest osoba fizyczna, która zawarła Umowę Abonencką w celu niezwiązanym bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową, ma ona prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniach mediacyjnym lub przed sądem polubownym, o których mowa w art. 109 i 110 Ustawy Prawo Telekomunikacyjne.

Rozdział XI. Postanowienia przejściowe i końcowe

§ 36

1. W trakcie trwania Umowy Abonenckiej Abonent obowiązany jest do pisemnego powiadomienia Dostawcy usług o każdej zmianie adresu lub innych danych identyfikujących Abonenta zawartych w Umowie Abonenckiej w terminie 7 dni od daty zaistnienia tych zmian.

2. Wszelkie pisemne oświadczenia lub wezwania wysłane pocztą przez Dostawcę usług , na adres Abonenta a nieodebrane przez niego uznaje się za doręczone po upływie 14 dni od dnia pierwszego awizowania przesyłki.

3. Abonent niebędący osobą fizyczną obowiązany jest z wyprzedzeniem co najmniej 30 dni do pisemnego powiadomienia Dostawcy usług o mającym nastąpić rozwiązaniu, likwidacji, upadłości, przekształceniu formy prawnej, podziale, połączeniu lub innym zdarzeniu mogącym mieć wpływ na byt prawny Abonenta.

§ 37

1. Przy wykonywaniu swoich obowiązków wynikających z Umowy Abonenckiej, Dostawca usług może współpracować z osobami trzecimi, w szczególności powierzać wykonywanie Umowy Abonenckiej Przedstawicielom Dostawcy usług lub innym Dostawcom usług, na co Abonent wyraża zgodę w Umowie Abonenckiej.

2. Abonent nie może bez zgody Dostawcy usług przekazać praw i obowiązków wynikających z Umowy Abonenckiej na inną osobę.

3. Abonent wyraża zgodę na rejestrowanie rozmów telefonicznych prowadzonych przez niego z Biurem Obsługi Klienta w celu utrwalenia jego wniosków oraz oświadczeń.

§ 38

1. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mieć będą odpowiednie przepisy Kodeksu cywilnego, Ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo Telekomunikacyjne Dz.U.Nr. 171, poz. 1800 z p.zm. i przepisów wykonawczych.

2. Do spraw wszczętych i niezakończonych przed wejściem w życie niniejszego Regulaminu stosuje się jego postanowienia.

3. Regulamin został zatwierdzony Uchwałą Zarządu TOM MEDIA SP. Z O.O. z dnia 19 marzec 2015 r.

4. Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 kwietnia 2015 roku.

Dostawca usług
TOM MEDIA SP. Z O.O.

WARUNKI WŁAŚCIWEGO UŻYTKOWANIA
SIECI KOMPUTEROWEJ SIKOM

I. Wstęp

Niniejsze Warunki Właściwego Użytkowania („Warunki") stanowią integralną część Umowy Abonenckiej („Umowa"). Dokument ten zawiera ogólne zasady poprawnego korzystania z Usług internetowych oraz określa przypadki zachowań, które mogą być uznane za naruszenie Umowy. Określa sankcje jakie może stosować Dostawca w związku z tego rodzaju naruszeniami. Dostawca będzie podejmować wszelkie kroki, aby skutecznie przeciwstawiać się nadużywaniu lub niepoprawnemu użytkowaniu Sieci, przy czym za punkt odniesienia przyjmuje się zasady zawarte w Regulaminie.

II. Definicje

Dla celów Warunków poniższe słowa lub zwroty należy rozumieć w podanym w niniejszym punkcie znaczeniu:

Usługi internetowe – oznaczają świadczone przez Dostawcę na rzecz Abonentów usługi dostępu do sieci Internetowej i transmisji danych za pośrednictwem sieci kablowej LAN zwanej dalej SIKOM.

Dostawca – TOM MEDIA SP. Z O.O., wpisane do KRS pod nr. 0000435008.

Abonent – podmiot, który jest stroną umowy o świadczenie Usługi internetowej zawartej w formie pisemnej z Dostawcą.

Poczta elektroniczna – forma komunikacji w sieci Internetowej pozwalająca na przesyłanie wiadomości w postaci listów elektronicznych.

Czaty – komunikacja w czasie rzeczywistym z innymi użytkownikami korzystającymi z internetu. Wymiana zdań odbywa się zazwyczaj przez wpisywanie komunikatów tekstowych, które wyświetlane są na monitorach pozostałych uczestników rozmowy.

Grupy dyskusyjne i programy do bezpośredniej wymiany plików (huby) – forma komunikacji w sieci Internetowej pozwalająca na wymianę wiadomości i plików między użytkownikami o podobnych zainteresowaniach.

Witryna www (strona) – dokument opracowany w formacie zgodnym ze standardami powszechnie używanych przeglądarek internetowych udostępniony publicznie w sieci Internetowej za pomocą usługi WWW w celach informacyjnych, handlowych, propagandowych itp.

Witryna osobista – Witryna www znajdująca się w jednej z domen Dostawcy w ramach Usługi internetowej.

Sieć – sieć telekomunikacyjna, za pośrednictwem której, Dostawca świadczy usługi telekomunikacyjne, w tym Usługę internetową.

Użytkownik – osoba korzystająca z zasobów Internetu.

III. Zasady korzystania z Usług internetowych

1. Abonent zobowiązany jest do korzystania z sieci internetowej zgodnie z jej przeznaczeniem. Zobowiązany jest także powstrzymywać się od działań powszechnie uznanych za zakazane. W ramach korzystania z usługi internetowej działaniami zakazanymi są w szczególności:

- **a)** umożliwianie korzystania z Usługi internetowej osobom trzecim, w tym udostępnianie połączeń internetowych,
- **b)** podejmowanie jakichkolwiek działań mogących uszkodzić infrastrukturę sieciową Dostawcy,
- **c)** zakłócanie poprawnego funkcjonowania infrastruktury sieciowej i Sieci Dostawcy,
- **d)** naruszenie przepisów prawa, Regulaminu i niniejszych Warunków,
- **e)** nadmierne obciążanie Sieci.

2. W zakresie niezbędnym do wykonania Usług internetowych Dostawca ma prawo zbierać, utrwalać, przechowywać, opracowywać, zmieniać, usuwać lub udostępniać dane objęte tajemnicą telekomunikacyjną (art. 159 Ustawy-prawo telekomunikacyjne).

3. Operator wprowadził procedury w celu pomiaru i organizacji ruchu w sieci, aby zapobiec osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza polegające na „testowaniu" prędkości DOWNLOAD i UPLOAD na łączu Abonenta. Procedury te mogą wpłynąć na jakość świadczonych usług w ten sposób, że oferowane prędkości zostaną zachowane, lub wartości będą bardzo zbliżone do oferowanych.

IV. Nadmierne obciążenie Sieci

1. Abonent przyjmuje do wiadomości, że korzysta z Sieci wspólnie z innymi Użytkownikami. Dostawca w przypadku Usług internetowych, dla których określona została ilość danych powodująca nadmierne obciążenie Sieci, stosuje ogólną normę „rozsądnego użytkowania", uznając, iż granica ta została naruszona w momencie, w którym Abonent nadmiernie obciąża Sieć utrudniając tym samym korzystanie z Usług internetowych innym Użytkownikom.

2. Zgodnie z obecną polityką Dostawcy dla Usług internetowych, nadmierne obciążanie Sieci ma miejsce w sytuacjach, gdy w ciągu miesiąca kalendarzowego lub okresu rozliczeniowego Abonent pobierze więcej danych niż jest to określone w załączniku „Parametry techniczne usług internetowych".

3. Dostawcy przysługuje prawo monitorowania obciążenia Sieci oraz ustalenia, czy w przypadku danego Abonenta występuje jej nadmierne obciążenie, na co Abonent wyraża zgodę.

4. Jeśli wyżej wymienione działania ze strony Dostawcy nie spowodują zmian w zachowaniu Abonenta, Dostawcy przysługuje prawo do zawieszenia świadczonych usług albo prawo wypowiedzenia Umowy Abonenckiej z Abonentem ze skutkiem natychmiastowym.

V. Niedozwolona działalność w Sieci

Zabronione są następujące działania w Sieci:

- **a)** logowanie się do systemów komputerowych lub ściąganie danych albo plików, w odniesieniu do których Abonent nie posiada stosownych uprawnień, jak również podejmowanie wszelkich prób w tym kierunku,
- **b)** modyfikowanie, kasowanie, uzupełnianie lub jakiekolwiek wykorzystywanie danych innych Użytkowników bez ich wcześniejszej zgody,
- **c)** naruszanie praw własności intelektualnej osób trzecich, w tym udostępnianie w Sieci informacji naruszających prawa osób trzecich,
- **d)** rozpowszechnianie wirusów,
- **e)** korzystanie z Usług internetowych w sposób, który zakłóca funkcjonowanie Sieci bądź jej elementów,
- **f)** utrudnianie korzystania z Usług internetowych innym Użytkownikom,
- **g)** udostępnianie Usługi internetowej osobom trzecim,
- **h)** podłączenie większej ilości komputerów do Usługi internetowej niż jest to określone w umowie,
- **i)** podejmowanie prób zmian bądź dokonywanie zmian parametrów systemu Dostawcy związanego ze świadczoną Usługą internetową,
- **j)** podejmowanie prób nielegalnego dostępu do obcych systemów komputerowych (przeszukiwanie otwartych portów, ataki z wykorzystaniem „koni trojańskich", skanowanie portów komputerowych innych użytkowników itp.).

VI. Poczta elektroniczna

W Sieci zabrania się następujących działań i zachowań:

- **a)** grożenia, obrażania lub działania na szkodę innych Użytkowników Internetu (np. wysyłanie wirusów, koni trojańskich itp.).
- **b)** przesyłania „wiadomości-łańcuszków" lub zachęcania do ich wysyłania - niezależnie od tego, czy adresat ma życzenie je odbierać.
- **c)** przesyłania wiadomości, których nagłówek wymienia adres innego Użytkownika, o ile prawowity właściciel danego adresu nie wyraził na to zgody.
- **d)** przesyłania wiadomości o dużej objętości lub o treści komercyjnej, określane potocznie jako „spam". Niniejszy zakaz obejmuje między innymi: wysyłanie niezamówionej wiadomości o treściach handlowych, ogłoszeń, apeli charytatywnych, petycji i przesłań religijnych, wiadomości generowanych przez wirusy/robaki rezydujące w komputerze Abonenta.
- **e)** przesyłania „bomb pocztowych", tzn. blokowanie skrzynek użytkowników wieloma egzemplarzami tej samej wiadomości bądź wiadomości tego samego typu. Zabrania się również wysyłania takich wiadomości lub plików, które zakłócają pracę serwera lub konta poczty elektronicznej.

VII. Grupy dyskusyjne i programy do bezpośredniej wymiany plików (huby)

Podczas wysyłania wiadomości do grup zakazane są następujące działania i zachowania:

- **a)** niepożądana dystrybucja materiałów reklamowych lub promocyjnych,
- **b)** wysyłanie materiałów wiążące się z naruszeniem praw autorskich lub praw pokrewnych (np. praw autorskich dotyczących oprogramowania, nagrań muzycznych lub fotografii),
- **c)** zagrożenie, obrażanie lub działanie na szkodę innych użytkowników Internetu,
- **d)** rozsyłanie wielu egzemplarzy tej samej wiadomości do różnych grup dyskusyjnych,
- **e)** rozsyłanie „listów-łańcuszków" lub zachęcanie do ich wysyłania,
- **f)** wysyłanie do grupy dyskusyjnej wiadomości, które nie dotyczą problematyki poruszanej przez grupę,
- **g)** przesyłanie wiadomości, których nagłówek wymienia adres innego użytkownika, o ile prawowity właściciel danego adresu nie wyraził na to zgody,
- **h)** rozprowadzania jakichkolwiek informacji, które mogą działać na szkodę Dostawcy Usług lub innych osób,
- **i)** wysyłanie wiadomości pod nazwiskiem innej osoby jeżeli dana osoba nie wyraziła na to zgody.
- **j)** przestrzeganie wewnętrznych regulaminów poszczególnych grup dyskusyjnych i hubów.

VIII. Czaty

1. W salach czatowych zabrania się w szczególności:
   - **a)** używania wulgaryzmów,
   - **b)** naruszania praw własności intelektualnej osób trzecich,
   - **c)** rozpowszechniania nielegalnych treści,
   - **d)** obrażania, grożenia innym Użytkownikom,
   - **e)** wielokrotnego wklejania tego samego tekstu,
   - **f)** utrudniania wymiany zdań pomiędzy innymi czatującymi, zakłócania biegu rozmowy,
   - **g)** zakładania sal czatowych o obraźliwych lub nieprzyzwoitych tytułach,
   - **h)** używania sal czatowych do zamieszczania reklam.

2. Dostawca zaleca, aby Abonent w salach czatowych nie udostępniał danych osobistych, np. numerów telefonów, adresu czy danych kart kredytowych.

IX. Witryny

1. W odniesieniu do osobistych witryn internetowych w Sieci zabrania się następujących działań:

- **a)** naruszania praw własności intelektualnej osób trzecich, np. praw autorskich do tekstów, oprogramowania, nagrań muzycznych lub korzystanie z chronionych znaków handlowych,
- **b)** publikowania nielegalnych materiałów, np. odezw rasistowskich lub pornografii dziecięcej,
- **c)** wykorzystywania Witryny osobistej do celów komercyjnych,
- **d)** rozprowadzania jakichkolwiek informacji, które mogą działać na szkodę Dostawcy.

X. Sankcje

Wobec Abonentów dopuszczających się działań opisanych wyżej jako zabronione, Dostawca może podejmować środki w szczególności

- **a)** powiadomić Abonenta, że jego zachowanie stanowi naruszenie Warunków z jednoczesnym wezwaniem o zaniechania takich działań,
- **b)** okresowo zablokować dostęp do części lub całej Usługi internetowej do momentu wyjaśnienia zaistniałego naruszenia,
- **c)** jeżeli wymienione działania nie spowodują zmian w zachowaniu Abonenta, Dostawca może zawiesić świadczenie usług a następnie rozwiązać umowę Abonencką.

XI. Postanowienia końcowe

1. Dostawca informuje Abonenta, że w sieci Internetowej generowane są zjawiska stanowiące zagrożenie dla komputera Abonenta, takie jak np. wirusy, konie trojańskie, włamania do komputera ,spam, itp. Dostawca Usług zaleca, aby Abonent we własnym zakresie dołożył wszelkich starań w celu zabezpieczenia swojego komputera przed działaniem ww zjawisk. W tym celu Dostawca zaleca, ażeby Abonent we własnym zakresie stosował odpowiednie oprogramowanie antywirusowe i na bieżąco je aktualizował, a także zabezpieczył komputer przed działaniem koni trojańskich, włamań itp.

2. Dostawca zaleca aby Abonent w salach czatowych nie udostępniał danych osobistych np. numerów telefonów, adresu czy danych kart płatniczych.

3. Dostawca zastrzega sobie prawo do prowadzenia działań kontrolnych w przypadkach, w których zachodzi podejrzenie naruszenia Warunków. Działania te mogą polegać w szczególności na monitorowaniu Sieci i zbieraniu informacji o naruszeniach Warunków.

4. Warunkiem serwisowania Usługi internetowej jest udzielenie Dostawcy przez Abonenta wszelkich informacji niezbędnych do zdiagnozowania problemu, w szczególności: numeru IP Abonenta, MAC adres karty sieciowej, rodzaju systemu operacyjnego, oprogramowania zainstalowanego na komputerze oraz szczegółów sprzętu podłączonego do komputera i jego konfiguracji.

5. Warunki właściwego użytkowania sieci komputerowej SIKOM zatwierdzone Uchwałą Zarządu TOM MEDIA SP. Z O.O. z dnia 19 marca 2015 roku.

6. Warunki właściwego użytkowania obowiązują Abonenta od 01 kwietnia 2015 roku.

Dostawca usług
TOM MEDIA SP. Z O.O.