

## OGÓLNY REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEWIZYJNYCH

### Rozdział 1 Przedmiot Regulaminu

#### § 1

Ogólny Regulamin Świadczenia Usług określa ogólne warunki świadczenia przez FineMEDIA (zwanego dalej Operatorem) i SGT S.A. Usług multimedialnych Abonentom.

### Rozdział 2 Definicje

#### § 2

Używane w dalszej części niniejszego Regulaminu określenia oznaczają:

**Abonament** – opłata miesięczna za możliwość korzystania przez Abonenta z Usług oraz za utrzymanie infrastruktury niezbędnej do świadczenia Usług;

**Abonent** – podmiot będący stroną zawartą z Operatorem i SGT Umowy Abonenckiej;

**Aktywacja** – czynności podejmowane przez Operatorem w wyniku których następuje uruchomienie świadczenia Usług na istniejącym przyłączy telekomunikacyjnym w lokalu Abonenta

**Autoryzowany Przedstawiciel Operatora** – podmiot uprawniony przez Operatorem do zawarcia Umowy Abonenckiej z Abonentem;

**Autoryzowany Punkt Obsługi Serwisowej** – podmiot uprawniony przez Operatorem do obsługi serwisowej Abonenta;

**Awaria** – zdarzenie polegające na braku sygnału telewizyjnego lub nie działaniu Usług, znaczne pogorszenie jakości Usług uniemożliwiające korzystanie z nich, mające swe źródło w infrastrukturze SGT lub Operatora albo w działaniu Sprzętu, niezawinione przez Abonenta;

**Biuro Obsługi Klienta** – wydzielona u Operatora jednostka organizacyjna odpowiedzialna za całościową obsługę Abonentów;

**Cennik** – zestawienie cen i opisów Usług;

**Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta (eBOK)** – system informatyczny dostępny przez Internet umożliwiający Abonentowi wgląd w dane osobowe, dane o usługach, płatnościach i zamawianie niektórych usług Operatora

**Instalacja** – wykonanie przyłączy telekomunikacyjnego w lokalu Abonenta

**Lokal** – pomieszczenie mieszkalne lub użytkowe będące w dyspozycji Abonenta na podstawie przysługującego mu tytułu prawnego, w którym zamierza on korzystać z Usług, w którym zlokalizowane jest zgodnie z Umową zakończenie sieci. Abonenta i w którym jest zainstalowany sprzęt umożliwiający korzystanie z Usług, adres Lokalu jest równoznaczny z Miejscem Instalacji zdefiniowanym w Umowie;

**Operator** – FineMEDIA, operator sieci telekomunikacyjnej wykorzystujący infrastrukturę światłowodową, podłączoną do infrastruktury wykorzystywanej przez SGT S.A., do świadczenia Usług Abonentowi i współpracujący z SGT S.A. w dziedzinie udostępniania Usług;

**Opłata/Opłaty** – wszystkie płatności, w tym kary, uiszczane przez Abonenta na rzecz Operatora z tytułu świadczenia zakupionych przez Abonenta Usług;

**Okres Rozliczeniowy** – jednomiesięczny okres liczony od początku do końca miesiąca kalendarzowego, chyba że w Umowie Abonenckiej lub Regulaminie Dodatkowym dotyczącym pewnych Usług lub Regulaminie Promocji określono inaczej, w którym naliczane są należności za wysłane Abonentowi Usługi;

**TV Panel** – serwis pozwalający na samoobsługę Abonenta, w tym m.in. na: przeglądanie oferty i zakupionych Usług, zakupy kolejnych Usług, przeglądanie należności i dokonanych wpłat, zmianę numerów PIN, dostępny za pomocą odbiornika telewizyjnego podłączonego do Set Top Box'a Abonenta w miejscu instalacji Usług;

**Pakiet** – grupa programów telewizyjnych i innych Usług określona w Cenniku;

**Pakiet Dodatkowy** – Pakiet programów telewizyjnych, innych niż zawarte w Pakiecie Wielotematycznym, może zawierać kanały o podobnej tematyce (Pakiet Tematyczny) lub kanały Premium (Pakiet Premium);

**Pakiet Wielotematyczny** – podstawowy Pakiet programów telewizyjnych wraz z dodatkowymi Usługami;

**Pełnomocnik** – osoba uprawniona na piśmie przez Abonenta do reprezentowania go wobec Operatora;

**Promocja** – specjalna oferta związana ze szczególnymi warunkami

świadczenia Usług i naliczania Opłat opisanymi w Regulaminie Promocji;

**jPIN** – osobisty numer identyfikacyjny Abonenta, wykorzystywany m.in. do potwierdzania zakupów Usług, poświadczania zmiany zakupionych Pakietów, potwierdzanie zgody na proponowane przez Operatorem i SGT zmiany w Umowie Abonenckiej;

**tvPIN** – służący do konfiguracji swojego profilu na STB oraz blokowania dostępu do wybranych przez Abonenta Usług i programów telewizyjnych (tak zwana blokada rodzicielska);

**Protokół Przekazania Sprzętu** – dokument, w którym Abonent potwierdza przyjęcie do użytkowania kompletu Udostępnionego przez Operatorem Sprzętu;

**Protokół Zwrotu Sprzętu** – dokument, w którym Operator potwierdza zwrot przez Abonenta Udostępnionego Sprzętu w komplecie bądź nie, wraz z informacją o stanie sprzętu w momencie zwrotu;

**Przedstawiciel Operatora** – pracownik Autoryzowanego Przedstawiciela Operatora lub Autoryzowanego Punktu Obsługi Serwisowej.

**Przyłącze telekomunikacyjne** – zakończenie sieci telekomunikacyjnej w Lokalu Abonenta umożliwiające podłączenie Urządzeń końcowych do Usług

**Regulamin** – niniejszy dokument, Ogólny Regulamin Świadczenia Usług Telewizyjnych regulujący główne zasady świadczenia Usług przez Operatorem i SGT;

**Regulamin Promocji** – Regulamin opisujący szczególne warunki świadczenia Usług w ramach danej Promocji;

**Regulamin Dodatkowy** – dokument opisujący zasady związane ze świadczeniem pewnych Usług, gdy zasady te wykraczają poza opisane w niniejszym Regulaminie;

**Set Top Box (STB)** – urządzenie pozwalające na dekodowanie dostarczanego sygnału telewizyjnego w lokalu Abonenta oraz na dostęp do wszelkich innych Usług dostępnych za jego wykorzystaniem i oferowanych przez Operatorem i SGT, STB z dyskiem posiada dodatkowo szereg funkcjonalności związanych z możliwością nagrywania materiałów multimedialnych na dysku urządzenia;

**SGT** – SGT S.A., spółka będąca właścicielem platformy cyfrowej IPTV, pozwalającej na świadczenie Usług Abonentom, w tym m.in.: udostępnienie kodowanych programów telewizyjnych i radiowych, dostęp do serwisów informacyjnych i multimedialnych, inne;

**Siła wyższa** – zdarzenie niezależne od stron, niemożliwe do przewidzenia i do zapobieżenia, w szczególności wojny, katastrofy naturalne, strajki oraz akty i decyzje organów władzy publicznej

**Udostępniony Sprzęt** – sprzęt Operatorem przekazany Abonentowi do użytkowania w celu korzystania z Usług w czasie obowiązywania Umowy Abonenckiej, elementy wchodzące w skład Udostępnionego Sprzętu są wymienione w Protokole Przekazania Sprzętu;

**Umowa Abonencka** – umowa o świadczeniu Usług podpisywana z Abonentem, w skład umowy wchodzi: Umowa Abonencka, Regulamin, ewentualnie dodatkowo Regulamin Promocji i/lub Regulamin Dodatkowy dotyczące pewnych Usług jeśli Abonent zakupi część oferty Operatorem i SGT objętą takimi Dodatkowymi Regulaminami;

**Urządzenie końcowe** – urządzenie będące własnością Abonenta, przeznaczone do podłączenia bezpośredniego lub pośredniego do Przyłączy telekomunikacyjnego w celu korzystania z Usług. (W szczególności telefon, komputer lub inne urządzenie multimedialne, audio video).

**Usługa** – każda usługa świadczona przez Operatorem i SGT;

**Usterka** – zdarzenie polegające na obniżeniu jakości Usługi przez niezachowanie parametrów usługi określonych w Cenniku lub Umowie Abonenckiej, nie uniemożliwiająca jednak korzystania z Usługi, mający swe źródło w infrastrukturze SGT lub Operatorem albo w działaniu Sprzętu, niezawinione przez Abonenta;

**VOD** – video on demand, Usługa polegająca na możliwości obejrzenia przez Abonenta materiału multimedialnego znajdującego się i udostępnionego na serwerach Operatorem;

### Rozdział 3 Postanowienia ogólne

#### § 3

1. Umowa pomiędzy Abonentem, Operatorem i SGT może być zawarta w imieniu Operatorem i SGT: samodzielnie przez Operatorem lub przez Autoryzowanego Przedstawiciela Operatorem.
2. Niniejszy Regulamin (załącznik nr 1) oraz ewentualnie Regulamin Promocji (załącznik nr 3) i Regulamin Dodatkowy stanowią integralną część podpisywanej z Abonentem Umowy Abonenckiej.
3. Promocje oraz świadczenie pewnych dodatkowych Usług może być organizowane przez Operatorem i SGT na podstawie osobnych Regulaminów opisujących warunki świadczenia.

4. W przypadku skorzystania przez Abonenta z wybranej Promocji, Regulamin tej promocji staje się integralną częścią Umowy Abonenckiej.
5. W przypadku chęci zakupu przez Abonenta Usług objętych Regulaminami Dodatkowymi, Abonent przed dokonaniem zakupu otrzymuje te Regulaminy, a po zakupie Regulaminy Dodatkowe staną się częścią Umowy Abonenckiej.
6. Postanowienia Umowy Abonenckiej oraz postanowienia regulaminów szczegółowych (Regulaminy Promocji i Regulaminy Usług Dodatkowych), odmienne od postanowień zawartych w Regulaminie, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.
7. Wskutek zawarcia Umowy Abonenckiej Operator i SGT zobowiązują się do świadczenia Usług zgodnie z Ogólnym Regulaminem Świadczenia Usług Telewizyjnych i wszystkimi innymi Regulaminami związanymi z zakupionymi przez Abonenta Usługami i Promocjami.
8. Opłaty abonamentowe na rzecz Operatora nie zawierają abonamentu radiowo-telewizyjnego.
9. Abonent nie nabywa praw do udostępniania Usług osobom trzecim ani do publicznego rozpowszechniania. Abonent zobowiązuje się do korzystania z Usług jedynie do prywatnego użytku w Lokalu. Abonent nie jest uprawniony do wykorzystywania Usług dla prowadzenia działalności gospodarczej i jakichkolwiek innych działań komercyjnych. W przypadku złamania przez Abonenta powyższych zakazów, zostanie on obciążony karą zgodną z Cennikiem.
10. Operator i SGT zastrzegają sobie prawo wglądu w Umowę Abonencką przez pracowników firm i instytucji dokonujących audytów i kontroli działalności Operatora i SGT.

#### **Rozdział 4 Zakres i warunki świadczenia Usług**

##### **§ 4**

1. Przez zawarcie Umowy Operator zobowiązuje się do zapewnienia dostępu do sieci telekomunikacyjnej Operatora, uruchomienia przyłącza telekomunikacyjnego, Aktywację, dostarczenia niezbędnego Sprzętu oraz świadczenia Usług w zakresie i na warunkach określonych w Umowie, Regulaminie oraz Cenniku, a Abonent zobowiązuje się do przestrzegania Umowy, Regulaminu, w szczególności terminowego uiszczania opłat za świadczone Usługi.
2. Usługi świadczone przez Operatora i SGT obejmują: dostęp do Pakietów, dostęp do usług dodatkowych m.in. VOD (video na żądanie), dostęp do serwisów informacyjnych, dostęp do serwisów multimedialnych i inne.
3. Operator i SGT będą rozszerzali zakres świadczonych Usług.
4. Świadczenie Usług dla Abonenta jest związane jedynie z tym Przyłączem Telekomunikacyjnym, które zostało aktywowane w momencie instalacji Usług w Lokalu.
5. Świadczenie niektórych Usług może podlegać Regulaminom Dodatkowym, a ich zakup może być objęty Promocją wg warunków opisanych w Regulaminie Promocji.
6. Abonent może zmieniać zakres świadczonych mu Usług zgodnie z Umową Abonencką, niniejszym Regulaminem, Regulaminami Promocji i Regulaminami Dodatkowymi.
7. Zakres Usług świadczonych na podstawie Umowy może być zmieniany aneksami do Umowy lub na podstawie przyjętego przez Operatora zamówienia, złożonego przez Abonenta, w zależności od warunków określonych w Cenniku, o ile Abonent nie zalega z żadnymi opłatami na rzecz Operatora.
8. Zakres świadczonych usług zostanie zmieniony w terminie określonym przez Abonenta, jednak nie wcześniej niż w najbliższym cyklu rozliczeniowym, chyba że zmiana w trakcie cyklu jest możliwa.
9. Za dokonanie zmiany Usług w ramach Umowy Operator może pobierać opłaty określone w Cenniku.

#### **Rozdział 5 Umowa. Zawarcie Umowy.**

##### **§ 5**

1. Umowa Abonencka zostaje zawarta w formie pisemnej, po spełnieniu przez zamawiającego wymogów określonych w Regulaminie.
2. Operator uzależnia zawarcie Umowy od istnienia warunków technicznych niezbędnych do świadczenia Usług w miejscu wyznaczonym przez Zamawiającego.
3. Umowa może być zawarta na czas określony lub na czas nieokreślony.

##### **§ 6**

1. Umowa może być zawarta z osobą, która posiada prawo dysponowania lokalem lub nieruchomością i przedłoży stosowne dokumenty potwierdzające to prawo, tj.:
  - a. zameldowanie lub tytuł prawny – gdy miejscem zainstalowania przyłącza telekomunikacyjnego jest lokal mieszkalny lub nieruchomość;
  - b. tytuł prawny do zajmowania danego lokalu – gdy miejscem zainstalowania przyłącza telekomunikacyjnego jest lokal użytkowy;
  - c. pisemną zgodę właściciela, użytkownika wieczystego lub członka spółdzielni mieszkaniowej będącego osobą fizyczną – w przypadku gdy umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawiera osoba dysponująca lokalem lub nieruchomością na podstawie innego tytułu prawnego niż własność, użytkowanie wieczyste lub spółdzielcze prawo do lokalu;
  - d. pisemne porozumienie między pracownikiem a pracodawcą dotyczące zawarcia umowy o świadczenie usługi telekomunikacyjnej na rzecz pracownika z ustaleniem miejsca instalacji przyłącza telekomunikacyjnego.
2. W celu ustalenia tytułu prawnego do Lokalu Operator może zażądać dodatkowych informacji i dokumentów.
3. W przypadku utraty tytułu prawnego do Lokalu Abonent zobowiązany jest do pisemnego powiadomienia Operatora niezwłocznie, nie później niż w ciągu 14 dni.

##### **§ 7**

1. Zamawiający zamierzający zawrzeć Umowę lub dokonać zmiany istniejącej Umowy zobowiązany jest wykazać swoją tożsamość, a w przypadku osób reprezentujących takie osoby również dokument upoważniający do ich reprezentowania.
2. Wykazanie tożsamości następuje przez okazanie jednego z następujących dokumentów:
  - a. Dowodu osobistego;
  - b. Tymczasowego zaświadczenia tożsamości;
  - c. Paszportu;
  - d. Karty stałego pobytu.
3. Wykazanie upoważnienia do reprezentowania:
  - a. Osób prawnych i jednostek organizacyjnych nie posiadających osobowości prawnej – następuje przez okazanie aktualnego odpisu z właściwego rejestru albo ewidencji, z których wynika umocowanie dla określonej osoby, zaś w przypadku osób nie wymienionych w w/w dokumentach, także poprzez okazanie stosownego pełnomocnictwa;
  - b. Osób fizycznych – następuje przez okazanie pełnomocnictwa.
4. Pełnomocnictwo powinno być udzielone w formie pisemnej. Pełnomocnictwo powinno zawierać czytelny podpis, a w przypadku przedsiębiorców również pieczęć mocodawcy. Własnoręczność podpisu mocodawcy powinna być potwierdzona przez notariusza lub pracownika Operatora, a poza granicami kraju przez polski konsulat. Wniesienie opłaty skarbowej leży po stronie mocodawcy.
5. W przypadku zmiany adresu zamieszkania lub siedziby, a także zmiany nazwy firmy lub Nazwiska, Abonent zobowiązany jest powiadomić Operatora na piśmie o tym zdarzeniu w terminie 14 dni od dnia dokonania tych zmian, przedkładając dokumenty potwierdzające te zmiany. Zmiany adresu do korespondencji, w szczególności do wysyłki faktur, Abonent może dokonać bez konieczności przedkładania dokumentów potwierdzających tą zmianę. W przypadku niewykonania przez Abonenta obowiązku informowania o zmianach, uznaje się, iż wszelka korespondencja kierowana do Abonenta pod jego dotychczasowym oznaczeniem i adresem jest prawidłowo doręczona i wywołuje skutki prawne.
6. W przypadku niewykonania przez Abonenta obowiązku, o którym mowa w pkt. 5., Operator jest uprawniony do zawieszenia świadczenia Usług do czasu wykonania obowiązku przez Abonenta lub wypowiedzenia Umowy.
7. Operator zastrzega sobie prawo żądania dodatkowych dokumentów lub informacji, nie wymienionych w niniejszym paragrafie.

##### **§ 8**

1. Operator może uzależnić zawarcie Umowy od:
  - a. Dostarczenia przez Zamawiającego dokumentów potwierdzających możliwość wykonywania zobowiązań wobec Operatora z tytułu Usług wynikających z Umowy
  - b. Pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego wynikającej z danych będących w posiadaniu Operatora lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie o udostępnianiu informacji gospodarczych;

2. Operator może uzależnić zawarcie Umowy od zabezpieczenia roszczeń mogących powstać w związku z uszkodzeniem lub utratą Sprzętu, nieterminową wpłatą należności przewidzianych Umową, Cennikiem lub Regulaminem poprzez złożenie przez Zamawiającego kaucji pieniężnej w uzgodnionej z Operatorem wysokości lub podpisanie przez Abonenta weksla gwarancyjnego In blanco wraz z deklaracją wekslową.
3. Zabezpieczenie, o którym mowa w pkt 2. wymagane będzie w szczególności w przypadku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego albo w przypadku, gdy Zamawiający posiada tytuł prawny do Lokalu inny niż prawo własności, prawo użytkowania wieczystego lub spółdzielcze prawo do lokalu.
4. Kaucja nie podlega oprocentowaniu.
5. Operator może przystąpić do realizacji praw z weksla lub zaspokoić przysługujące mu roszczenie z kaucji w przypadku zalegania Abonenta z płatnościami za zakupione Usługi oraz w przypadku uszkodzenia w winy Abonenta Udostępnionego mu Sprzętu.
6. W przypadku ustania przyczyn zabezpieczenia, w szczególności w przypadku wygaśnięcia Umowy lub jej rozwiązania przez którąkolwiek ze stron, kaucja podlega zwrotowi na rzecz Abonenta w ciągu 14 dni od daty doręczenia wezwania przez Abonenta.

#### § 9

1. Operator może odmówić zawarcia Umowy, jeżeli Zamawiający posługuje się dokumentami mocno uszkodzonymi lub które zdaniem Operatora budzą wątpliwości co do ich autentyczności lub zupełności.
2. Operator może odmówić zawarcia Umowy, jeżeli:
  - a. na Zamawiającym lub innej osobie korzystającej z Usług w Lokalu ciąży wymagalne zobowiązania pieniężne wobec Operatora i SGT.
  - b. wcześniejsza Umowa zawarta z Zamawiającym lub inną osobą korzystającą z Usług w Lokalu została rozwiązana przez Operatora lub wygasła w związku z naruszeniem jej postanowień lub postanowień Regulaminu, w szczególności z powodu zaległości w płatnościach;

#### § 10

1. Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy na inną osobę zameldowaną w lokalu lub posiadającą tytuł prawny do zajmowania lokalu bądź nieruchomości, gdzie zainstalowane jest przyłącze telekomunikacyjne Operatora. Przeniesienie praw i obowiązków może dotyczyć części lub całości usług świadczonych na podstawie Umowy.
2. Cesja Umowy następuje na podstawie pisemnego porozumienia podpisanego przez Abonenta, osobę przejmującą i Operatora. Obowiązek uregulowania wszelkich należności za Usługi, powstałych do dnia cesji spoczywa na stronie przekazującej i musi być wypełniony przed dokonaniem cesji.

### Rozdział 6

#### Instalacja przyłącza telekomunikacyjnego, Aktywacja, zasady korzystania ze Sprzętu i Urządzeń Końcowych

#### § 11

1. Abonent wyraża zgodę na instalację przyłącza telekomunikacyjnego w Lokalu, w szczególności na wykonanie niezbędnych przewierć, przeprowadzenie kabli i wykonanie zakończenia. Kable zostaną poprowadzone możliwie najkrótszą drogą.
2. Abonent wyraża zgodę na zamontowanie, uruchomienie i eksploatację Sprzętu w Lokalu.
3. Abonent jest zobowiązany umożliwić przedstawicielowi Operatora instalację w możliwie najkrótszym czasie, w sposób nie powodujący uszkodzeń w wyposażeniu Lokalu. Przedstawiciel Operatora nie jest zobowiązany ani uprawniony do przestawiania mebli i innych elementów wyposażenia Lokalu ani do wykonywania innych czynności przygotowawczych.
4. Abonent powinien być obecny w trakcie wykonywania instalacji przyłącza telekomunikacyjnego w Lokalu. Jeżeli nie jest to możliwe, może być zastąpiony przez upoważnioną przez niego osobę pełnoletnią.
5. Przedstawiciel Operatora dokonujący Instalacji i Aktywacji nie jest zobowiązany do jakichkolwiek czynności związanych z obsługą lub naprawą Urządzeń Końcowych. Czynności takie nie są przedmiotem Umowy ani nie wchodzą w zakres czynności objętych Instalacją i Aktywacją.
6. Jeżeli Umowa nie stanowi inaczej, Abonent uzyskuje prawo do instalacji jednego przyłącza telekomunikacyjnego i jednego zakończenia dla każdej z Usług objętych Umową. Instalacja kolejnych przyłączy/zakończeń sieci w Lokalu wykonywana jest za dodatkową opłatą określoną w Cenniku.

#### § 12

1. Dla celu świadczenia Usług objętych Umową Operator może udostępnić Abonentowi dodatkowy Sprzęt na czas trwania Umowy.
2. Abonent może zmienić model udostępnionego STB. Wymiana może być wykonana w lokalu Operatora lub w Autoryzowanym Punkcie Obsługi Serwisowej i związana jest z opłatą podaną w Cenniku.
3. Potwierdzeniem zainstalowania lub wydania Sprzętu Abonentowi jest złożenie podpisu przez Abonenta lub upoważnioną przez niego osobę pełnoletnią na dokumencie przedłożonym przez przedstawiciela Operatora.
4. Abonent jest odpowiedzialny za Udostępniony Sprzęt od momentu podpisania Protokołu Przekazania Sprzętu do momentu zwrotu Udostępnionego Sprzętu i podpisania Protokołu Zwrotu Sprzętu przez Operatora lub Autoryzowany Punkt Obsługi Serwisowej.
5. Sprzęt zainstalowany w Lokalu i oddany Abonentowi do używania pozostaje własnością Operatora.
6. Zasilanie prądem Sprzętu oraz Urządzeń Końcowych odbywa się na koszt Abonenta.
7. Operator zobowiązuje się dostarczyć Abonentowi Sprzęt w stanie umożliwiającym jego używanie. Odebranie Sprzętu przez Abonenta stanowi potwierdzenie, że nie posiadał on jawnych uszkodzeń lub wad w chwili odbioru i umożliwiał korzystanie z Usługi.
8. Abonent zobowiązany jest do używania Sprzętu zgodnie z jego instrukcją.
9. Abonent nie jest upoważniony do udostępniania Sprzętu osobom trzecim.
10. Abonent jest uprawniony do używania Sprzętu wyłącznie w Lokalu wskazanym w Umowie. Zmiana lokalizacji Sprzętu wymaga pisemnej zgody Operatora.
11. Abonent zobowiązany jest do korzystania ze Sprzętu w sposób zgodny z jego przeznaczeniem, do utrzymywania go w stanie nie pogorszonym, nieprzekraczającym zużycia wynikającego z normalnej eksploatacji.
12. Abonent nie ma prawa dokonywać w Sprzęcie żadnych zmian fizycznych i konfiguracyjnych.
13. Wszelkie nieprawidłowości pracy Sprzętu należy zgłaszać Operatorowi w terminie nieprzekraczającym 48 godzin od wystąpienia nieprawidłowości.
14. Abonent zobowiązany jest do informowania Operatora o wszelkich uszkodzeniach oraz zaginięciu udostępnionego Sprzętu.
15. Z momentem przekazania Sprzętu Abonentowi przechodzi na niego ryzyko przypadkowej utraty lub uszkodzenia.
16. Wymiana Sprzętu następuje:
  - a. Nieodpłatnie w przypadku ujawnienia się w trakcie Instalacji lub w okresie eksploatacji wad ukrytych wynikających z przyczyn tkwiących w nim w chwili przekazania Abonentowi, zgłoszonych przez Abonenta lub zaobserwowanych przez odpowiednie służby Operatora.
  - b. Odpłatnie w przypadku utraty lub uszkodzeń będących następstwem używania niezgodnie z Umową, instrukcją lub jego przeznaczeniem. W takim przypadku Abonent ponosi koszt naprawy Sprzętu lub jego wymiany w pełnej wysokości określonej w Cenniku. Dotyczy to również uszkodzeń będących wynikiem zalania, wadliwej instalacji elektrycznej lub odgromowej w Lokalu, itp.
17. Brak możliwości korzystania z Usługi z powodu uszkodzenia Sprzętu zawinionego przez Abonenta lub utraty Sprzętu nie zwalnia Abonenta z opłat za świadczone Usługi.
18. Klasyfikacji uszkodzenia Sprzętu, pod kątem oceny czy uszkodzenia są wynikiem nieprawidłowego użytkowania, dokona Operator. Operator może odstąpić od obciążania Abonenta kosztami naprawy lub wymiany. Abonentowi, który nie zgadza się z wykonaną klasyfikacją uszkodzenia przysługuje prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym.
19. W przypadku opisanym w punkcie 16.2), wydanie Abonentowi nowego/naprawionego Sprzętu nastąpi po poniesieniu przez Abonenta wyżej opisanych kosztów wymiany/naprawy Udostępnionego Sprzętu.
20. W przypadku zaginięcia Udostępnionego Sprzętu wydanie Abonentowi nowego Sprzętu nastąpi po poniesieniu przez Abonenta kosztów określonych w Cenniku.
21. W przypadku niepokrycia przez Abonenta kosztów naprawy, wymiany lub wydania nowego Sprzętu, Operator może zawiesić świadczenie całości bądź części Usług lub wypowiedzieć Umowę Abonencką w trybie natychmiastowym.
22. Abonent nie ma prawa modyfikować, rozkręcać ani wykorzystywać Udostępnionego Sprzętu niezgodnie z przeznaczeniem.
23. Jeżeli Abonent we własnym zakresie dokona zmian w konfiguracji dostarczonego przez Operatora Sprzętu, w następstwie czego niemożliwe będzie korzystanie z Usługi, przywrócenie stanu pierwotnego umożliwiającego korzystanie z Usługi, odbędzie się na koszt Abonenta.
24. Abonent zobowiązuje się powiadomić Operatora o zamiarze opuszczenia Lokalu w którym zainstalowany jest Udostępniony Sprzęt.
25. Zwrot Udostępnionego Sprzętu w przypadku rozwiązania Umowy Abonenckiej jest opisany w Rozdziale 14 Wypowiedzenie, przedłużenie, zawieszenie Umowy.

### § 13

1. Urządzenia końcowe podłączone do Przyłącza Telekomunikacyjnego Operatora powinny spełniać zasadnicze wymagania potwierdzone odpowiednim dokumentem (certyfikat zgodności lub deklaracja zgodności wystawiona przez producenta lub sprzedawcę) lub oznakowaniem.
2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za prawidłowe działanie Urządzeń końcowych używanych przez Abonenta.
3. Abonent zobowiązany jest korzystać z Urządzeń Końcowych w sposób nie powodujący zakłóceń w działaniu sieci telekomunikacyjnej Operatora.
4. Operator zaleca, aby podczas wyładowań atmosferycznych Sprzęt i Urządzenia końcowe były odłączane od zasilania energetycznego.

## Rozdział 7 Pakiety i programy telewizyjne

### § 14

1. Operator i SGT w ramach świadczonej oferty udostępniają kodowane programy telewizyjne pogrupowane w Pakiety bądź dostępne pojedynczo.
2. Abonent posiada prawo do zakupu i rezygnacji z Pakietów Dodatkowych i innych Usług udostępnianych przez Operatora i SGT. Minimalnym zakresem Usług, jaki Abonent jest zobowiązany posiadać by korzystać z Pakietów Dodatkowych jest usługa telewizyjna zawierająca Pakiet Wielotematyczny.
3. W okresach promocji Abonentowi mogą zostać udostępnione, bez dodatkowych Opłat, dodatkowe kanały i/lub Pakiety nieobjęte Umową Abonencką. Udostępnienie jak i wycofanie takich kanałów/Pakietów nie wymaga poinformowania ani zgody Abonenta i nie stanowi zmiany Umowy Abonenckiej.
4. Operator i SGT zastrzegają sobie możliwość zmiany liczby i rodzaju kanałów dostępnych w ofercie pojedynczo jak i w poszczególnych Pakietach. Operator i SGT dolożą starań, aby w przypadku konieczności zmiany dostępnych kanałów, nowe kanały posiadały podobne cechy jak kanały usuwane i były co najmniej równie atrakcyjne dla Abonenta.
5. SGT zastrzega sobie możliwość blokowania dostępu do poszczególnych programów z ramówki danego kanału w przypadku, gdy taki będzie wymóg nadawcy kanału wobec SGT.
6. Operator i SGT nie ponoszą odpowiedzialności za formę i treść udostępnianych przez nadawców programów.
7. Operator i SGT nie ponoszą odpowiedzialności za zmianę ramówki kanału. Za treści prezentowane w ramówce kanału odpowiada jego nadawca.

## Rozdział 8 Usługi dodatkowe

### § 15

1. Operator i SGT oprócz dostępu do Pakietów i pojedynczych kanałów telewizyjnych świadczą również dostęp do dodatkowych usług takich jak: VOD (video na żądanie), kanały radiowe, dostęp do serwisów informacyjnych i multimedialnych, i inne.
2. Dostęp do usług dodatkowych może być zarówno w cenie Pakietu Wielotematycznego jak i może być w cenie innych Pakietów lub być dodatkowo płatny.
3. Operator i SGT nie ponoszą odpowiedzialności za Awarie serwisów tworzonych i administrowanych przez zewnętrznych dostawców, w szczególności dotyczy to serwisów informacyjnych i multimedialnych udostępnianych przez Operatora i SGT.
4. Operator i SGT zastrzegają sobie możliwość zmiany i usuwania Usług dodatkowych dostępnych bezpłatnie w ramach Pakietów.

## Rozdział 9 Zmiany Pakietów, zakup Usług dodatkowych

### § 16

1. Abonent po podpisaniu Umowy Abonenckiej może dokonywać zakupu Pakietów Dodatkowych, dodatkowych Usług, materiałów typu VOD (video na żądanie) i innych Usług dostępnych w ofercie.
2. Zakup Pakietów Dodatkowych Abonent może dokonywać w dowolnym momencie, jeśli nie jest to sprzeczne z Regulaminami Promocji lub z Regulaminami Dodatkowymi dotyczącymi wykupionych dotychczas przez niego Usług.
3. W przypadku opisanym w punkcie 2 aktywacja dostępu do nowych Pakietów Dodatkowych nastąpi najpóźniej w następnym dniu roboczym po dokonaniu zakupu, chyba że istnieje osobny Regulamin Dodatkowy dotyczący danego Pakietu Dodatkowego i w regulaminie tym jest inny warunek dotyczący terminu uruchomienia dostępu do Pakietu.
4. Zakup Pakietu Dodatkowego może być dokonany na minimum jeden Okres Rozliczeniowy liczony od pierwszego dnia miesiąca po dniu aktywacji Pakietu Dodatkowego.
5. Abonent ma prawo do rezygnacji z wykupionego na czas nieokreślony Pakietu Dodatkowego z jednomiesięcznym terminem wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca następującego po miesiącu w którym złożone zostanie wypowiedzenie.
6. Wypowiedzenie powinno być złożone na piśmie osobiście, pocztą elektroniczną, listownie lub faksem do działu Obsługi Klienta Operatora.
7. Zakup/zmiana wykupionych Pakietów Dodatkowych może podlegać osobnym Regulaminom Promocji lub Regulaminom Dodatkowym i może wiązać się z zapłatą za aktywację.
8. W większości przypadków, zmianę/zakup Pakietów Dodatkowych jak i innych Usług dostępnych w ofercie, Abonent będzie mógł zamówić i potwierdzić zakup za pomocą swojego numeru jPIN na ekranie własnego odbiornika telewizyjnego podłączonego do urządzenia STB wpiętego do sieci Operatora, czyli za pomocą TV Panelu.
9. Operator zastrzega sobie prawo odmowy sprzedaży wybranych Pakietów Dodatkowych i/lub Usług dodatkowych Abonentom zalegającym z płatnościami na rzecz Operatora lub będącym w okresie wypowiedzenia Umowy Abonenckiej.

## Rozdział 10 Cennik i opłaty

### § 17

1. Wysokość opłat za Usługi objęte Umową oraz za usługi dodatkowe towarzyszące tym usługom wraz z zasadami ich naliczania określone są w Cenniku lub Regulaminie Promocji stanowiącym integralną część Umowy.
2. Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty instalacyjnej za instalację przyłącza telekomunikacyjnego w Lokalu w ciągu 5 dni od daty podpisania Umowy.
3. W przypadku, gdy instalacja przyłącza telekomunikacyjnego wiąże się z ponadprzeciętnym nakładem materiałowym lub czasowym, Operator jest uprawniony do pobrania podwyższonej opłaty instalacyjnej według kosztorysu zaakceptowanego przez Zamawiającego przed zawarciem Umowy.
4. Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty aktywacyjnej za uruchomienie Usług objętych Umową, płatnej w ciągu 5 dni od daty podpisania Umowy.
5. W przypadku zmiany Lokalu Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty za zmianę miejsca świadczenia Usług w wysokości określonej w Cenniku. Zmiana miejsca świadczenia Usług nie jest możliwa, jeżeli nowy Lokal znajduje się poza zasięgiem sieci telekomunikacyjnej Operatora.
6. W przypadku, kiedy nowy Lokal Abonenta nie jest wyposażony w Przyłącze telekomunikacyjne Operatora, Abonent zobowiązany jest dodatkowo do uiszczenia opłaty instalacyjnej na zasadach określonych w pkt. 1 i 2.

#### § 18

1. Cennik jest ogłaszany przez Operatora na stronie internetowej <http://www.finemedia.pl>, w przypadku zmiany każdorazowo dostarczany na adres e-mail zdefiniowany w Umowie oraz dostarczany w formie papierowej w momencie podpisywania Umowy.
2. W przypadku podwyższenia cen usług telekomunikacyjnych Operator zobowiązany jest poinformować Abonentów z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego o zakresie zmian i terminie ich wprowadzenia.
3. Operator nie jest zobowiązany do powiadamiania Abonenta o zmianie Cennika, jeżeli:
  - a. zmiana ta nie dotyczy Usług objętych Umową,
  - b. zmiana związana jest z wprowadzeniem nowych Pakietów lub Usług,
  - c. zmiana nie powoduje wzrostu cen Usług.

#### § 19

1. Opłaty abonamentowe płatne są do 5 dnia miesiąca, którego dotyczy abonament.
2. Jeżeli termin opłaty nie jest wskazany w Umowie, Regulaminie lub Cenniku, obowiązującym terminem jest termin wskazany na fakturze.
1. Opłaty jednorazowe mogą być naliczane i płatne w momencie zakupu Usługi, lub też z dołu na koniec Okresu Rozliczeniowego w którym zostały wyświadczone.
2. O wysokości należności do zapłaty i terminie płatności Abonent będzie informowany za pomocą TV Panelu, czyli serwisu informacyjnego dostępnego na jego odbiorniku telewizyjnym podpiętym do STB, na którym są świadczone Usługi.
3. W przypadku Usług kupowanych na życzenie, jednorazowo, np. pojedynczych materiałów multimedialnych typu VOD, istnieje możliwość ograniczenia wysokości zakupów w Okresie Rozliczeniowym. Ograniczenie wysokości zakupów może dokonać Abonent jak i Operator. Szczegółowe warunki znajdują się w odpowiednim Regulaminie Dodatkowym.
4. W przypadku zalegania Abonenta z płatnościami, Operator ma prawo do przekazania informacji o tym do właściwego biura informacji gospodarczej.
5. Operator wystawia faktury VAT za świadczone na podstawie Umowy Usługi w formie gotowej do wydruku, dostępne w systemie eBOK.
6. Na żądanie Abonenta Operator przesyła pocztą faktury VAT w formie papierowej. W takim przypadku Operator może obciążyć Abonenta dodatkową opłatą miesięczną w wysokości określonej w Cenniku.
7. W przypadku, gdy Usługa uruchomiona została w trakcie miesiąca, wysokość należnej opłaty abonamentowej za dany miesiąc obliczana jest proporcjonalnie do liczby dni, jaka pozostała do końca miesiąca.
8. Wszystkie przewidziane Umową, Regulaminem i Cennikiem opłaty Abonent zobowiązany jest uiszczać we wskazanych terminach.
9. Abonent zobowiązany jest uiszczać opłaty na rachunek bankowy wskazany przez Operatora w Umowie. Numer rachunku przyporządkowany Abonentowi można odczytać w systemie eBOK.
10. Za dzień dokonania zapłaty uważa się dzień uznania rachunku bankowego wskazanego przez Operatora.
11. W przypadku opóźnienia w płatności jakiegokolwiek opłaty przewidzianej w Umowie, Regulaminie lub Cenniku, Operator ma prawo naliczyć odsetki ustawowe oraz obciążyć Abonenta opłatą administracyjną z tytułu dochodzenia zaległych opłat w wysokości określonej w Cenniku.
12. W przypadku powstania zaległości w płatności, bieżące wpłaty zaliczane będą na poczet zaległości w następującym porządku:
  - a. na poczet naliczonych dotychczas odsetek z tytułu zwłoki w płatnościach;
  - b. na poczet zaległych opłat
13. W przypadku wystąpienia nadpłaty z jakiegokolwiek tytułu, Operator zaliczy nadpłaconą kwotę na poczet przyszłych należności z tytułu świadczonych Usług
14. Abonent może zażądać zwrotu nadpłaconych kwot, występując z pismem przesłanym listem poleconym na adres siedziby Operatora, który w ciągu 30 dni przeleje nadpłaconą kwotę na rachunek bankowy wskazany w piśmie.
15. Nadpłacone świadczenia podlegają zwrotowi również w przypadku rozwiązania umowy.
16. W razie nieotrzymania faktury VAT w terminie, w którym faktura powinna zostać doręczona, Abonent powinien zawiadomić o tym niezwłocznie Operatora. Zawiadomienie powinno zostać doręczone nie później niż do końca miesiąca następującego po okresie rozliczeniowym, którego faktura dotyczy.

#### § 20

1. Abonament i inne opłaty stałe są naliczane i podlegają zapłacie także w przypadku przerwy w korzystaniu z Usług, jeżeli jej przyczyną jest uszkodzenie Urządzenia Końcowego będącego własnością Abonenta.
2. Abonament i inne opłaty stałe są naliczane i podlegają zapłacie także w przypadku przerwy w działaniu Usług, jeżeli jej przyczyną jest uszkodzenie Sprzętu, które wystąpiło z winy Abonenta.
3. Abonament i inne opłaty stałe są naliczane i podlegają zapłacie także w przypadku ograniczenia zakresu świadczenia Usług lub przerwy w świadczeniu Usług, jeżeli nastąpiła ona z powodu nieuregulowania należności przez Abonenta w regulaminowych terminach.

#### § 21

1. Jeżeli należne z tytułu wykonanych Usług opłaty nie zostały uiszczone w terminie 14 dni od terminu płatności, niezależnie od naliczania odsetek w wysokości ustawowej, Operator wzywa Abonenta do zapłaty, określając dodatkowy termin zapłaty.
2. W przypadku, gdy Abonent nie wywiąże się z obowiązku zapłaty należności w wyznaczonym dodatkowym terminie, Operator może ograniczyć zakres świadczonych usług lub zawiesić świadczenie Usług.
3. Jeżeli w ciągu pełnego okresu rozliczeniowego następującego po okresie, w którym Operator zawiesił świadczenie usługi z powodu określonego w ust. 2 Abonent nie spłaci całości zaległości wraz z odsetkami, Operator ma prawo jednostronnie, ze skutkiem natychmiastowym rozwiązać Umowę.
4. Zapłatę uznaje się za dokonaną z chwilą uznania rachunku bankowego FineMEDIA wskazanego na rachunku lub fakturze.
5. W przypadku określonym w pkt 1 Operator uprawniony jest do obciążenia Klienta kosztami wzywania go do zapłaty (w wysokości określonej w cenniku).
6. W przypadku określonym w pkt 3 Operator uprawniony będzie do rozpoczęcia procedury windykacji należności za pośrednictwem firmy windykacyjnej. Klient zobowiązany będzie do pokrycia kosztów takiej procedury (w wysokości określonej w cenniku).
7. Operator ma prawo do przeniesienia tych wierzytelności na rzecz osób trzecich.

### Rozdział 11 zakres obsługi serwisowej

#### § 22

1. W ramach Usług świadczonych na podstawie Umowy, Operator zapewnia sprawność własnej sieci telekomunikacyjnej.
2. Operator i SGT nie ponoszą odpowiedzialności za Awarie i Usterki wynikające z nieprawidłowego działania Urządzeń Końcowych Abonenta (np. odbiornika telewizyjnego) lub spowodowanych utratą albo uszkodzeniem Sprzętu będącym następstwem używania niezgodnie z Umową, instrukcją lub jego przeznaczeniem.

#### § 23

1. Operator zobowiązuje się usunąć Awarię lub Usterkę w czasie 36 godzin w dniach roboczych, tj. od poniedziałku do piątku, licząc od chwili zgłoszenia awarii lub usterki w Biurze Obsługi Klienta Operatora.
2. Usterki i Awarie można zgłaszać telefonicznie, pocztą elektroniczną, listownie, faksem do BOK, osobiście w siedzibie Operatora.
3. Usterki powinny być zgłaszane w momencie wystąpienia lub w następnym dniu roboczym po wystąpieniu Usterki.
4. Abonent zobowiązany jest do udostępnienia Lokalu w którym zainstalowana jest Usługa, w przypadku konieczności wykonania prac serwisowych lub usunięcia Usterki bądź Awarii w Lokalu Abonenta.
5. Jeśli podczas wizyty serwisowej pracownik/Przedstawiciel Operatora stwierdzi że przyczyną Usterki/Awarii jest uszkodzenie Udostępnionego Sprzętu, to zostanie on wymieniony na miejscu lub będzie odebrany do naprawy lub wymiany przez pracownika/Przedstawiciela Operatora, a po naprawie/wymianie będzie on dostarczony i podłączony przez pracownika/Przedstawiciela Operatora w Lokalu Abonenta.
6. W przypadku gdy reklamowany Sprzęt będzie dostarczony osobiście przez Abonenta do siedziby Operatora lub do Autoryzowanego Punktu Obsługi Serwisowej, powinien on być w oryginalnym opakowaniu i być kompletny zgodnie z wyszczególnionym w Protokole Przekazania Sprzętu spisem udostępnionych elementów.
7. W przypadku gdy reklamowany Sprzęt dostarczony zostanie przez Abonenta do siedziby Operatora lub do Autoryzowanego Punktu Obsługi Serwisowej, to wydanie naprawionego lub nowego Sprzętu nastąpi w tym samym miejscu, a o możliwości odbioru Abonent zostanie poinformowany.

8. W przypadku gdy przyczyną Usterki/Awarii będzie uszkodzenie bądź zniszczenie Udostępnionego Sprzętu z winy Abonenta lub też stwierdzone zostaną próby otwarcia Sprzętu przez Abonenta, pokryje on koszty naprawy, wymiany i prac serwisowych zgodnie z Cennikiem.
9. W przypadku, gdy służby techniczne Operatora stwierdzą usterkę, wadę lub właściwość Urządzenia Końcowego podłączonego do Przyłącza Telekomunikacyjnego, wpływającą negatywnie na pracę sieci telekomunikacyjnej lub urządzeń, Operator ma prawo wezwać Abonenta do usunięcia takiej wady lub usterki albo do wymiany takiego sprzętu na inny, wolny od wad, na koszt Abonenta, określając w tym celu odpowiedni termin. Po bezskutecznym upływie terminu, Operator może w trybie natychmiastowym rozwiązać Umowę.

## **Rozdział 12**

### **Odpowiedzialność Operatora**

#### **§ 24**

1. Operator odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług zakupionych przez Abonenta, z wyjątkiem sytuacji kiedy niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług wynikało z winy Abonenta, nieprzestrzegania przez niego zasad Regulaminów lub Umowy Abonenckiej, albo było wynikiem działania siły wyższej.
2. Abonent ma prawo do wszczęcia postępowania reklamacyjnego w razie Awarii w następujących przypadkach:
  - a. Abonent zgłosi wystąpienie Awarii i jednorazowa Awaria jest dłuższa niż 12 godzin;
  - b. Abonent zgłosi wystąpienie kilku awarii, których łączny czas trwania w miesiącu przekracza 24 godziny;
3. Do Awarii zaliczane są również przerwy wynikające z prac serwisowych Operatora;
4. Do Awarii nie jest wliczany czas planowanych prac serwisowych, ogłoszonych w TV Panelu na minimum 7 dni przed pracami serwisowymi, jeśli czas trwania takich prac nie przekracza 48 godzin w Okresie Rozliczeniowym.
5. Czas Awarii liczony jest od momentu zgłoszenia.
6. W przypadku uznania przez Operatora wniesionej reklamacji dotyczącej Awarii, Abonent otrzyma zwrot Opłat w wysokości 1/30 sumy miesięcznych Opłat za Usługi których dotyczy Awaria, za każde rozpoczęte 24 godziny Awarii.
7. Operator nie ponosi odpowiedzialności za Awarie dotyczące kanałów/Pakietów udostępnionych Abonentowi w ramach Promocji na którą Abonent nie posiada Umowy, a Abonentowi nie przysługuje odszkodowanie za takie Awarie.
8. Odpowiedzialność Operatora nie obejmuje utraconych korzyści Abonenta będących wynikiem Awarii.
9. Operator nie odpowiada za Awarie i złą jakość Usług jeśli powodem ich wystąpienia jest zła jakość odbiornika telewizyjnego Abonenta.
10. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niezawinioną przez niego niedostępność Usług mającą swe źródło u nadawcy/dostawcy Usług.
11. Wszelka odpowiedzialność Operatora jest ograniczona do wysokości Opłat wniesionych przez Abonenta za Usługi wyświadczone przez Operatora na rzecz Abonenta w spornym okresie czasu.

## **Rozdział 13**

### **Postępowanie reklamacyjne**

#### **§ 25**

1. Użytkownik ma prawo do złożenia reklamacji.
2. Reklamacją jest zgłoszenie roszczenia o odszkodowanie lub inną należność w związku z:
  - a. niedotrzymaniem z winy Operatora terminu rozpoczęcia świadczenia usług telekomunikacyjnych, określonego w umowie zawartej z użytkownikiem,
  - b. niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem usługi telekomunikacyjnej,
  - c. nieprawidłowym obliczeniem należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej.

#### **§ 26**

1. Reklamacja może być wniesiona na piśmie osobiście, pocztą elektroniczną na adres e-mail: [biuro@finemedia.pl](mailto:biuro@finemedia.pl), listownie lub faksem do BOK i powinna zawierać następujące dane:
  - a. imię i nazwisko (nazwę) oraz adres Abonenta;
  - b. numer Umowy;
  - c. przedstawienie przedmiotu reklamacji ze wskazaniem rodzaju niewykonanej, nienależycie wykonanej lub niewłaściwie rozliczonej usługi, okresu rozliczeniowego, którego usługa dotyczy oraz okoliczności uzasadniających reklamację;
  - d. datę i podpis reklamującego
  - e. datę zawarcia umowy i datę rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej w przypadku wniesienia reklamacji z tytułu niedotrzymania terminu uruchomienia Usługi;
  - f. określenie żądania Użytkownika w związku ze składaną reklamacją.
2. Jeżeli reklamacja nie zawiera informacji podanych w ust. 1, przez co jej rozpatrzenie staje się niemożliwe, Abonent jest zawiadamiany drogą elektroniczną o odmowie rozpatrzenia reklamacji o ile nie uzupełni reklamacji o wymagane dane w terminie 7 dni od wezwania przez Operatora.
3. Reklamację można wносить w terminie 12 miesięcy od końca okresu rozliczeniowego, którym zaistniało zdarzenie stanowiące przedmiot reklamacji, lub otrzymano faktury VAT, których dotyczy reklamacja.

#### **§ 27**

1. Operator jest zobowiązany rozpatrzyć reklamację w terminie 30 dni od daty otrzymania reklamacji. Operator jest zobowiązana potwierdzić reklamację przyjętą korespondencyjnie w terminie 14 dni, chyba że odpowiedzi udzielono w terminie 14 dni. Reklamacja nie rozpatrzone w terminie 30 dni od daty otrzymania staje się reklamacją uznaną.
2. Za datę wniesienia reklamacji uważa się datę otrzymania pisma przez Operatora.
3. Operator udziela odpowiedzi na reklamację tą samą drogą pisemną jaką Reklamacja wpłynęła do Operatora. Odpowiedzi na Reklamacje złożone osobiście w siedzibie Operatora będą wysyłane listownie lub pocztą elektroniczną.
4. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
  - a. nazwę jednostki organizacyjnej;
  - b. powołanie podstawy prawnej;
  - c. rozstrzygnięcie;
  - d. podpis upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora.

#### **§ 28**

1. W przypadku uznania reklamacji Operator zobowiązana jest zwrócić Abonentowi nienależnie pobrane opłaty.
2. Zwrot nienależnie pobranych opłat następuje poprzez zaliczenie kwot należnych Abonentowi w wyniku uznanej reklamacji w następujący sposób:
  - a. w przypadku posiadania przez Abonenta bieżących należności płatniczych wobec Operatora - na poczet tych należności;
  - b. w przypadku posiadania przez Abonenta zaległych należności płatniczych wobec Operatora na poczet tych należności;
  - c. na pisemny wniosek Abonenta - na rachunek bankowy;
  - d. na poczet przyszłych należności, jeżeli brak dyspozycji Abonenta lub nie zachodzą okoliczności wymienione w a) i b).
3. Po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego Abonent może dochodzić swoich roszczeń w postępowaniu sądowym.
4. Szczegółowy tryb postępowania reklamacyjnego określa Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 1 października 2004 r. w sprawie trybu postępowania reklamacyjnego oraz warunków, jakim powinna odpowiadać reklamacja usługi telekomunikacyjnej (Dz.U. nr 226 z 18.10.2004 poz. 2291)
5. W przypadku nieuznania reklamacji reklamujący może wnieść odwołanie w formie pisemnej do Operatora w terminie 14 dni od daty otrzymania pisma z odpowiedzią na reklamację. Proces odwoławczy nie zwalnia abonenta z obowiązku zapłaty spornej kwoty.

#### § 29

1. Złożenie Reklamacji nie zwalnia z wnoszenia opłat za reklamowane Usługi.
2. Wysokość rekompensaty uznanej w wyniku Reklamacji nie może być większa niż wysokość Opłat Abonenta zapłaconych za Reklamowane Usługi.

### Rozdział 14

#### Wypowiedzenie, przedłużenie, zawieszenie Umowy

#### § 30

1. Jeżeli Umowa została zawarta na czas nieokreślony, Abonent i Operator uprawniony jest do rozwiązania Umowy Abonenckiej z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia, przy czym wypowiedzenie odnosi skutek na koniec okresu rozliczeniowego następującego po okresie rozliczeniowym, w którym druga strona otrzymała oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy Abonenckiej w taki sposób, że mogła zapoznać się z jego treścią.
2. Jednomiesięczny okres wypowiedzenia nie dotyczy Umów zawartych na czas określony oraz Umów, w ramach których Abonent korzysta z ofert promocyjnych. W przypadku ofert promocyjnych kwestie wypowiedzenia regulowane są przez regulamin danej promocji.
3. Jeżeli Umowa została zawarta na czas określony, Abonent nie może wypowiedzieć Umowy w czasie trwania okresu, na jaki Umowa została zawarta.
4. Po zakończeniu okresu, o którym mowa w pkt. 3., Umowa ulega przedłużeniu na kolejny okres, na jaki została wcześniej zawarta., chyba że Abonent złoży pisemne oświadczenie woli o przekształceniu Umowy w zawartą na czas nieokreślony lub o rezygnacji z przedłużenia czasu trwania Umowy, najpóźniej w terminie 30 dni (trzydziestu dni) przed upływem okresu obowiązywania Umowy.
5. W przypadku niedotrzymania przez Abonenta postanowień określonych w pkt. 3-4, Abonent zobowiązuje się zapłacić opłatę wyrównawczą związaną z udzieloną mu ulgą (opustem) wynikającą z zawarcia umowy na czas określony. Na ulgę składa się ulga w opłacie instalacyjnej, aktywacyjnej oraz w opłatach abonamentowych.
6. Wysokość ulgi w opłacie instalacyjnej i aktywacyjnej równa jest różnicy pomiędzy opłatą instalacyjną i aktywacyjną obowiązującą przy umowie zawieranej na czas nieokreślony zgodną z Cennikiem a opłatą obowiązującą przy umowie zawartej na czas określony.
7. Wysokość miesięcznej ulgi w opłatach abonamentowych równa jest różnicy pomiędzy opłatą abonamentową za Usługę obowiązującą przy umowie zawieranej na czas nieokreślony zgodną z Cennikiem a opłatą abonamentową obowiązującą przy umowie zawartej na czas określony.
8. Całkowita ulga z tytułu zawarcia umowy na czas określony, z zastrzeżeniem postanowień ust. 10, równa jest sumie:
  - a. ulgi w opłacie instalacyjnej;
  - b. ulgi w opłacie aktywacyjnej;
  - c. ulgi z tytułu miesięcznych opłat abonamentowych, która stanowi iloczyn ilości miesięcy, na jaką została zawarta Umowa i miesięcznej ulgi w opłatach abonamentowych, o której mowa w ust. 7.
9. Opłata wyrównawcza, o której mowa w ust. 5, równa jest wysokości ulgi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy lub dnia przedłużenia się Umowy do dnia jej rozwiązania. Uczestnik Promocji zapłaci wyżej zdefiniowaną opłatę wyrównawczą w terminie określonym w wezwaniu do zapłaty lub w innym dokumencie przesłanym przez Operatora.
10. W przypadku, kiedy umowa została przedłużona w trybie określonym w ust. 6, Opłata Wyrównawcza naliczana jest wyłącznie z tytułu Ulgi udzielonej w opłatach abonamentowych za bieżący cykl Umowy, a ulga promocyjnej w opłatach aktywacyjnych oraz instalacyjnych dotyczy tylko pierwszego cyklu Umowy.
11. Abonent ma obowiązek uiścić opłatę wyrównawczą, o której mowa w pkt. 5-10, również w przypadku jednostronnego rozwiązania Umowy zawartej na czas określony przez Operatora, jeżeli rozwiązanie następuje z winy Abonenta, w szczególności w trybie określonym w § 21 ust. 3 Regulaminu.
12. Rozwiązanie Umowy Abonenckiej może nastąpić z zastrzeżeniem pkt. 1-10 w formie listu poleconego przesłanego na adres Operatora.
13. Abonent ma prawo do rozwiązania Umowy Abonenckiej bez zachowania okresu wypowiedzenia i bez jakichkolwiek kar w przypadku, gdy przerwa w świadczeniu Usług trwa dłużej niż jeden miesiąc i wynika ona z winy Operatora bądź siły wyższej.
14. Umowa Abonencka wygasa w razie śmierci Abonenta z chwilą poinformowania Operatora przez członków rodziny bądź innych spadkobierców. Małżonek, zstępni lub wstępni mogą wystąpić o kontynuowanie Umowy Abonenckiej na dotychczasowych warunkach, a Operator zobowiązuje się, że po otrzymaniu takiego wniosku podpisze kontynuację Umowy Abonenckiej z nowym Abonentem.

#### § 31

1. Operator może rozwiązać Umowę Abonencką w każdym czasie ze skutkiem natychmiastowym w razie cofnięcia lub ograniczenia mu koncesji lub zezwolenia na prowadzenie działalności.
2. SGT może rozwiązać Umowę Abonencką w każdym czasie ze skutkiem natychmiastowym w razie cofnięcia lub ograniczenia mu koncesji lub zezwolenia na prowadzenie działalności, a także w przypadku wypowiedzenia SGT umów przez nadawców kanałów telewizyjnych.
3. Operator może rozwiązać Umowę Abonencką w każdym czasie za skutkiem natychmiastowym w przypadku gdy Abonent wykorzystuje Usługi i Udostępniony Sprzęt niezgodnie z prawem, Regulaminem, Regulaminem Promocji, zapisami Umowy Abonenckiej lub w inny sposób narażający Operatora na straty.
4. Operator może rozwiązać Umowę Abonencką z jednomiesięcznym terminem wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca następującego po miesiącu, w którym złożone zostanie wypowiedzenie, w przypadku ważnych przyczyn technicznych, zaistnienia siły wyższej uniemożliwiającej dalsze świadczenie Usług bądź w przypadkach, w których dalsze świadczenie Usług jest nieopłacalne dla Operatora.
5. Abonent zobowiązany jest zapłacić wszelkie należności za zakupione Usługi do dnia rozwiązania Umowy Abonenckiej.
6. W przypadku rozwiązania Umowy Abonenckiej, Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego zwrotu Udostępnionego mu Sprzętu Operatora, wyszczególnionego w Protokole Przekazania Sprzętu. Zwrot może być dokonany w siedzibie Operatora bądź w Autoryzowanym Punkcie Obsługi Serwisowej. Ostatecznym terminem zwrotu sprzętu jest 14 dni od dnia wygaśnięcia Umowy Abonenckiej.
7. W przypadku zwrotu Udostępnionego Sprzętu po terminie 14 dni Operator ma prawo do naliczenia kar zgodnie z Cennikiem. W przypadku niezwrócenia Sprzętu w terminie 40 dni od daty wygaśnięcia lub rozwiązania Umowy przez którąkolwiek ze Stron, Operator uprawniony jest do naliczenia opłaty za nieterminowe zwrócenie Sprzętu oraz opłaty odszkodowawczej w wysokości kary umownej za zagubienie albo zwrócenie uszkodzonego/zniszczonego STB z winy Abonenta.
8. Operator bądź Autoryzowany Punkt Obsługi Serwisowej poświadczają odbiór oraz kompletność i stan zwracanego Sprzętu za pomocą Protokołu Zwrotu Sprzętu.
9. Udostępniony sprzęt należy zwrócić w oryginalnym opakowaniu.
10. Zwrot Udostępnionego Sprzętu w stanie nadmiernego zużycia niż wynikającego z normalnej eksploatacji, zniszczonego, uszkodzonego bądź niekompletnego spowoduje naliczenie przez Operatora kar zgodnie z Cennikiem.

#### § 32

1. W przypadku zmiany Cennika, Abonent nie później niż 14 dni przed datą podwyższenia cen wskazaną w powiadomieniu, może wypowiedzieć Umowę z powodu braku akceptacji podwyższenia cen przez doręczenie pisemnego powiadomienia o wypowiedzeniu Umowy, z zastrzeżeniem §13.
2. Brak pisemnego oświadczenia Abonenta w terminie, o którym mowa w pkt. 1 oznacza akceptację podwyższenia cen i kontynuację Umowy na pozostałych niezmiennych warunkach.

#### § 33

1. W przypadku zmiany Regulaminu lub Umowy, Operator powiadamia Abonenta o wprowadzonych zmianach z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego przed wprowadzeniem tych zmian w życie.
2. Operator nie jest zobowiązany do powiadamiania Abonenta o zmianach Umowy lub Regulaminu, jeżeli:
3. Zmiana polega na wprowadzeniu nowych usług;
4. Zmiana dotyczy usług nie objętych Umową.
5. W przypadku zmiany Regulaminu lub Umowy, Abonent nie później niż 14 dni przed datą wprowadzenia zmian w życie wskazaną w powiadomieniu, może wypowiedzieć Umowę z powodu braku akceptacji wprowadzanych zmian przez doręczenie pisemnego powiadomienia o wypowiedzeniu Umowy, z zastrzeżeniem pkt 1-2.
6. Brak pisemnego oświadczenia Abonenta w terminie, o którym mowa w pkt. 3 oznacza akceptację wprowadzonych zmian i kontynuację Umowy na pozostałych niezmiennych warunkach.

#### § 34

1. W przypadku złożenia przez Abonenta pisemnego oświadczenia o braku akceptacji podwyższenia cen w trybie, o którym mowa w §36 pkt 1., bądź też oświadczenia o braku akceptacji zmian Umowy lub Regulaminu w trybie, o którym mowa w §36 pkt. 3, Umowa ulega rozwiązaniu ostatniego dnia okresu rozliczeniowego poprzedzającego wejście w życie zmian Cennika, Umowy lub Regulaminu.

#### **§ 35**

1. Jeżeli Umowa została zawarta poza Biurem Obsługi Klienta Operatora, Abonent może odstąpić od Umowy składając pisemne oświadczenie przesłane listem poleconym w terminie 10 dni od daty zawarcia Umowy.
2. W przypadku ujętym w pkt. 1. Abonent zobowiązany jest zwrócić niezwłocznie zainstalowany Sprzęt, uiścić opłatę instalacyjną zgodnie z aktualnym Cennikiem w pełnej kwocie oraz zapłacić za korzystanie z Usług świadczonych przez Operatora do dnia dostarczenia oświadczenia o odstąpieniu od Umowy.

#### **§ 36**

1. Operator może zawiesić świadczenie Usług Abonentowi lub wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku rażącego naruszania warunków Umowy lub Regulaminu, jeżeli w ciągu 14 dni od wezwania Abonent nie zaprzestanie naruszania warunków Umowy lub Regulaminu.

#### **§ 37**

1. Operator może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy i Regulaminu na podmiot powiązany z nim kapitałowo lub organizacyjnie z zachowaniem przez ten podmiot ciągłości świadczonej Usługi oraz warunków jej wykonywania zgodnych z Umową, Regulaminem i Cennikiem.
2. O przeniesieniu praw i obowiązków wynikających z Umowy i Regulaminu Abonent zostanie powiadomiony na piśmie w terminie co najmniej 1 miesiąca przed planowanym rozpoczęciem świadczenia Usługi przez nowego Operatora, z podaniem jego nazwy i siedziby.
3. Abonentowi przysługuje prawo odstąpienia od Umowy z uwagi na zmianę Operatora. Oświadczenie w tej sprawie powinno być złożone na piśmie co najmniej 14 dni przed planowanym rozpoczęciem świadczenia Usług przez nowego Operatora. Niedotrzymanie tego terminu przez Abonenta powoduje, że jego oświadczenie nie wywołuje skutków prawnych.

### **Rozdział 15**

#### **Wykorzystanie i bezpieczeństwo jPIN i tvPIN**

#### **§ 38**

1. Abonentowi w momencie podpisywania Umowy Abonenckiej zostają przydzielone dwa numery PIN: jPIN pozwalający na poświadczanie zmiany zakupionych Pakietów Dodatkowych, potwierdzanie zakupów Dodatkowych Usług, potwierdzanie zgody na proponowane przez Operatora i SGT zmiany w Umowie Abonenckiej; tvPIN służący do blokowania dostępu do wybranych przez Abonenta Usług i programów telewizyjnych dla osób korzystających z tego samego STB oraz do konfiguracji swojego profilu na STB.
2. W przypadku zwiększenia zakresu Usług bądź rozbudowy funkcjonalności TV Panelu mogą zostać wprowadzone kolejne przypadki wymagające użycia jPIN przez Abonenta.
3. Użycie jPIN do potwierdzenia zakupu jest równoznaczne z dokonaniem zakupu i zgodą na naliczenie obciążenia za zakupioną Usługę.
4. Abonent ma możliwość zmiany obu PINów za pomocą pilota do odbiornika telewizyjnego podłączonego do urządzenia STB wpiętego do sieci Operatora w Lokalu Abonenta, czyli za pomocą TV Panelu.
5. Operator ma prawo do zablokowania Abonentowi możliwość dokonywania operacji za pomocą jPIN w przypadku 5-krotnego niepoprawnego wpisania numeru jPIN.
6. Abonent jest odpowiedzialny za zachowanie numerów PIN w tajemnicy przed osobami którym nie udziela zgody na wykonywanie operacji wymagających podania numerów PIN.
7. Abonent jest odpowiedzialny za zmianę numerów PIN w przypadku, gdy zostały one wyjawione przez niego osobom niepowołanym.
8. Operator i SGT nie ponoszą odpowiedzialności za skutki dla Abonenta wynikające z ujawnienia numerów PIN przez Abonenta osobom trzecim.
9. Abonent może dokonywać operacje odblokowania i blokowania numerów PIN telefonicznie dzwoniąc do działu Obsługi Klienta. Zmiana PIN w ten sposób wymaga zidentyfikowania klienta przez pracownika działu Obsługi Klienta.

### **Rozdział 16**

#### **Postanowienia końcowe**

#### **§ 39**

1. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminach i Umowie Abonenckiej mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
2. W sprawach wszczętych a niezakończonych przed wejściem w życie jakichkolwiek zmian do treści Regulaminów i Umowie Abonenckiej, stosuje się postanowienia obowiązujące w Regulaminach i Umowie Abonenckiej obowiązujących w momencie wszczęcia tych spraw.
3. Operator i SGT nie ponoszą odpowiedzialności za skutki korzystania z Usług w zakresie większym niż to określono w Regulaminach.

#### **§ 40**

1. Regulamin w niniejszej wersji obowiązuje od dnia 1 kwietnia 2010 roku.