

## Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez FineMEDIA Sp. z o.o.

### Rozdział 1

#### Postanowienia ogólne i definicje

##### § 1

- 1 Niniejszy Regulamin określa zasady świadczenia na rzecz Abonentów przez FineMEDIA Sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu, ul. Zwycięska 14e/4 lok. 6, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, której akta rejestrowe prowadzi Sąd Rejonowy dla Wrocławia Fabrycznej we Wrocławiu, VI Wydział Gospodarczy KRS pod numerem KRS: 0000731221, NIP: 8992844879, REGON: 380208387, wpisana na podstawie Decyzji Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej do Rejestru Przedsiębiorców Telekomunikacyjnych pod numerem 12298, zwany dalej Operatorem usług telekomunikacyjnych w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo Telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800).
- 2 Regulamin niniejszy stanowi regulamin świadczenia publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych w rozumieniu art. 59 i nast. Ustawy Prawo Telekomunikacyjne;
- 3 FineMEDIA Sp. z o.o. świadczy usługi telekomunikacyjne na podstawie Decyzji Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

##### § 2

- 1 Używane w dalszej części Regulaminu określenia oznaczają:

- 1) Abonent** – opłata miesięczna stanowiąca pieniężny ekwiwalent za świadczone przez Operatorem na rzecz Abonenta Usługi główne, jak również za utrzymanie infrastruktury niezbędnej do świadczenia Usług;
- 2) Abonent** – osoba fizyczna, osoba prawna albo jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, która jest stroną zawartej z Operatorem Umowy Abonenckiej;
- 3) Awaria** – techniczna wada Sieci telekomunikacyjnej całkowicie uniemożliwiająca Abonentowi korzystanie z Usług, z wyłączeniem przerw spowodowanych koniecznością przeprowadzenia prac konserwacyjnych;
- 4) Aktywacja** – ogół czynności informatycznych podejmowanych przez Operatorem w celu rozpoczęcia świadczenia Usług za pośrednictwem zainstalowanego w lokalu Abonenta Przyłącza Telekomunikacyjnego;
- 5) Biuro Obsługi Klienta (BOK)** – jednostka organizacyjna Operatorem wykonująca czynności związane z zawieraniem oraz obsługą Umów Abonenckich, świadcząca obsługę bezpośrednio w siedzibie Operatorem oraz zdalnie za pomocą środków porozumiewania się na odległość, telefonicznie oraz elektronicznie (eBOK) wedle danych kontaktowych podawanych przez Operatorem do publicznej wiadomości;
- 6) Cennik** – zbiorcze zestawienie cen za Usługi świadczone przez Operatorem, stanowiące integralną część Umowy Abonenckiej;
- 7) Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta (eBOK)** – system informatyczny Operatorem dostępny za pośrednictwem witryny internetowej, umożliwiający Abonentowi wgląd w udostępniane przez niego dane osobowe, dane o świadczonych Usługach i płatnościach oraz zamawiane Usługi;
- 8) Instalacja** – ogół czynności materialno-technicznych podejmowanych przez Operatorem w celu wykonania w Lokalu Abonenta Przyłącza Telekomunikacyjnego lub montaż Sprzętu w Lokalu i zapewnienie Abonentowi fizycznego dostępu do Sieci;
- 9) Kanaly Dodatkowe** – kanały dostępne w ramach Pakietów, których dostępność nie jest gwarantowana przez Operatorem w Umowie Abonenckiej lub załącznikach do niej;
- 10) Kanaly Gwarantowane** – kanały dostępne w ramach Pakietów, wymienione w §23 ust. 5 niniejszego Regulaminu, których dostępność jest gwarantowana przez Operatorem w Umowie Abonenckiej lub załącznikach do niej;
- 11) Konsument** – osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
- 12) Lokal** – nieruchomości lokalowa bądź grunt zabudowany budynkiem mieszkalnym będące w dyspozycji Abonenta na podstawie przysługującego mu tytułu prawnego, w których zamierza on korzystać z Usług Operatorem lub w których zlokalizowane jest Przyłącze Telekomunikacyjne;
- 13) Okres rozliczeniowy** – okres liczony od początku do końca miesiąca kalendarzowego, chyba że w Umowie Abonenckiej lub Regulaminie Dodatkowym lub Regulaminie Promocji postanowiono odmiennie, w którym naliczany jest Abonament za świadczone na rzecz Abonenta Usługi;
- 14) Operator** – FineMEDIA Sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu (53-033) przy ul. Zwycięskiej 14e/4 lok. 6, wykorzystujący infrastrukturę telekomunikacyjną do świadczenia Usług na rzecz Abonentów;
- 15) Opłaty** – ogół świadczeń pieniężnych, w tym opłat wyrównawczych, obciążających Abonenta z tytułu świadczonych na Jego rzecz przez Operatorem Usług objętych Umową Abonencką;
- 16) Pakiet** – określone w Cenniku Usługi dostępne w ramach jednej opłaty abonamentowej;
- 17) Pakiet Dodatkowy** – pakiet kanałów telewizyjnych, innych niż kanały zawarte w Pakiecie Komfort HD lub Super HD, obejmujący kanały o podobnej tematyce (Pakiet Tematyczny) lub kanały Premium (Pakiet Premium), planowane dodanie takiej opcji w przyszłości;
- 18) Pakiet Start HD** – minimalny pakiet kanałów telewizyjnych do którego nie ma możliwości zamówienia Pakietów Dodatkowych;
- 19) Pakiet Start Extra HD** – minimalny (obok Pakietu Start HD) pakiet kanałów telewizyjnych do którego nie ma możliwości zamówienia Pakietów Dodatkowych;
- 20) Pakiet Komfort HD** – podstawowy pakiet kanałów telewizyjnych do którego będzie możliwości zamówienia Pakietów Dodatkowych w przyszłości;
- 21) Pakiet Super HD** – podstawowy (obok Pakietu Komfort HD) pakiet kanałów telewizyjnych, do którego będzie możliwości zamówienia Pakietów Dodatkowych w przyszłości;
- 22) Promocja** – specjalna oferta związana ze szczególnymi warunkami świadczenia Usług i naliczania Opłat, opisanymi w Regulaminie Promocji;

- 23) Protokół Przekazania Sprzętu** – pisemne potwierdzenie przyjęcia przez Abonenta dostarczonego przez Operatorem Sprzętu;
- 24) Protokół Zwrotu Sprzętu** – pisemne potwierdzenie dokonania przez Abonenta na rzecz Operatorem zwrotu Sprzętu wraz z informacją o stanie Sprzętu w momencie zwrotu;
- 25) Przedstawiciel Operatorem** – osoba uprawniona przez Operatorem do zawarcia Umowy Abonenckiej z Abonentem oraz obsługi serwisowej Abonenta;
- 26) Przyłącze Telekomunikacyjne** – zakończenie Sieci w Lokalu Abonenta umożliwiające podłączenie Urządzeń końcowych w celu korzystania z Usług;
- 27) Regulamin** – niniejszy dokument pt. „Regulamin Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez FineMEDIA Sp. z o.o.” statujący zasady świadczenia Usług przez Operatorem;
- 28) Regulamin Promocji** – regulamin szczególny statujący zasady świadczenia Usług w ramach danej Promocji;
- 29) Regulamin Dodatkowy** – regulamin szczególny statujący zasady świadczenia niektórych Usług, nieobjęte niniejszym Regulaminem;
- 30) Set Top Box (STB)** – urządzenie umożliwiające dekodowanie dostarczanego przez Operatorem sygnału telewizyjnego w Lokalu Abonenta, jak również dostęp do towarzyszących Usługom Telewizji Cyfrowej Usług Dodatkowych;
- 31) Sieć** – sieć telekomunikacyjna Operatorem służąca do świadczenia Usług;
- 32) Sprzęt** – zestaw urządzeń będących własnością Operatorem, oddanych do użytkowania Abonentowi, zapewniających dostęp do Usług objętych Umową Abonencką oraz umożliwiających przyłączenie Urządzeń Końcowych;
- 33) TV Panel** – serwis multimedialny pozwalający na obsługę przez Abonenta, towarzyszących Usługom Telewizji Cyfrowej, przeglądanie należności i dokonanych wpłat, zmianę Hasła Rodzica, dostępny za pośrednictwem odbiornika telewizyjnego podłączonego do STB Abonenta w miejscu instalacji Usług;
- 34) Hasło Rodzica** – osobisty numer identyfikacyjny Abonenta służący do blokowania dostępu do wybranych przez Abonenta Usług i programów telewizyjnych (tzw. blokada rodzicielska);
- 35) Ułga** – suma określonych w Cenniku upustów w zakresie opłaty instalacyjnej, aktywacyjnej oraz opłat abonamentowych, przyznanych Abonentowi w związku z zawarciem z Operatorem Umowy Abonenckiej na czas oznaczony – opisana w art. 57 ust. 6 ustawy Prawo Telekomunikacyjne;
- 36) Umowa Abonencka** – umowa zawarta pomiędzy Abonentem, a Operatorem w formie pisemnej lub innej zgodnej z przepisami obowiązującego prawa i Regulaminu, przedmiotem której jest świadczenie Usług za wynagrodzeniem;
- 37) Usługi** – świadczone przez Operatorem Usługi Internetowe, Usługi Telefoniczne, Usługi Telewizji Cyfrowej oraz związane z nimi Usługi Dodatkowe;
- 38) Usługi Dodatkowe** – usługi dodatkowe dostępne w ramach Usług, w tym (w przyszłości) VOD (video na żądanie), dostęp do serwisów informacyjnych, dostęp do serwisów multimedialnych i inne;
- 39) Usługi Telewizji Cyfrowej** – usługi polegające na dostarczaniu na rzecz Abonenta transmisji radiowych lub telewizyjnych za pośrednictwem sygnału cyfrowego, realizowane w postaci Pakietu Start HD, Pakietu Start Extra HD, Pakietu Komfort HD i Pakietu Super HD lub w przyszłości Pakietów Dodatkowych;
- 40) Usługi Internetowe** – usługi polegające na zapewnianiu Abonentowi dostępu do sieci Internet i transmisji danych za pomocą Sieci;
- 41) Usługi Telefoniczne** – usługi polegające na udostępnieniu Abonentowi możliwości wykorzystania Sieci w celu dwukierunkowego przekazu sygnałów głosowych;
- 42) Urządzenie Końcowe** – urządzenie będące własnością Abonenta, w szczególności telefon, komputer, telewizor lub inne urządzenie audiowizualne, podłączone bezpośrednio lub pośrednio do Przyłącza telekomunikacyjnego w celu korzystania z Usług;
- 43) Usterka** – techniczna wada Sieci telekomunikacyjnej Operatorem powodująca obniżenie jakości Usługi przez niezachowanie jej parametrów określonych w Cenniku lub Umowie Abonenckiej, niuniemożliwiająca jednak korzystania z Usługi i niezawiniona przez Abonenta;
- 44) Zamawiający** – podmiot ubiegający się o zawarcie Umowy Abonenckiej;
- 45) VOD (video on demand)** – Usługa polegająca na możliwości obejrzenia przez Abonenta przekazu audiowizualnego znajdującego się w udostępnionym na serwerach Operatorem, dodanie tej usługi przewidujemy w przyszłości;
- 46) Forma dokumentowa** – Forma zawarcia Umowy Abonenckiej, w której wszystkie jej postanowienia oraz złożone oświadczenia woli zamieszczone są w treści wymienianych między Abonentem, a Operatorem wiadomości e-mail.

##### § 2

- 1 Niniejszy Regulamin, jak również opisane wyżej Regulaminy Promocji, Regulaminy Dodatkowe oraz Cenniki, stanowią wzorce umowne w rozumieniu normy art. 384 i nast. Ustawy z dn. 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (t.j. Dz. U. Z 2014 r., poz. 121) i, jako takie, współkształtują treść zawieranych przez Operatorem z Abonentami Umów Abonenckich.
- 2 Wszystkie opisane wyżej wzorce umowne są podawane przez Operatorem do publicznej wiadomości oraz udostępniane w treści jego witryny internetowej pod adresem <http://www.finemedia.pl>, jak również w formie pisemnej w siedzibie BOK.
- 3 W przypadku sprzeczności postanowień Umowy Abonenckiej z zapisami wzorców umownych opisanych w ust. 1 powyżej, w tym z zapisami niniejszego Regulaminu, pierwszeństwo obowiązywania nadaje się postanowieniom Umowy Abonenckiej.
- 4 W przypadku sprzeczności postanowień niniejszego Regulaminu z postanowieniami Regulaminów Promocji lub Regulaminów Dodatkowych, pierwszeństwo obowiązywania nadaje się ww. regulaminom szczególnym.
- 5 Uiszczane przez Abonenta na rzecz Operatorem Opłaty nie obejmują należności publicznonprawnych wynikających z przepisów ustawy z dn. 21 kwietnia 2005 r. o opłatach abonamentowych (Dz. U. Nr 85, poz. 728);
- 6 Abonent nie nabywa praw do udostępniania Usług osobom trzecim ani do publicznego ich rozpowszechniania. Abonent zobowiązuje się do korzystania z Usług jedynie w ramach prywatnego użytku w Lokalu, chyba że Umowa, Regulamin Dodatkowy lub Regulamin Promocji stanowi

inaczej. W przypadku złamania przez Abonenta powyższych zakazów, zostanie on obciążony karą zgodną z Cennikami.

- 7 Operator realizuje prawo wglądu w Umowę Abonencką przez pracowników instytucji publicznych dokonujących audytów i kontroli jego działalności, w zakresie i na zasadach wynikających z powszechnie obowiązujących przepisów prawa.

## Rozdział 2 Umowa Abonencka

### § 4

- 1 Przed zawarciem Umowy Abonenckiej Operator zapewnia Abonentowi możliwość zapoznania się z postanowieniami niniejszego Regulaminu oraz pozostałymi wzorcami umownymi kształtującymi treść tej umowy, którą to okoliczność Abonent poświadcza podpisem złożonym na egzemplarzu Umowy Abonenckiej, a w wypadku umów zawieranych w innej formie niż pisemna, stosownym oświadczeniem wyrażonym w adekwatnej formie.
- 2 Wskutek zawarcia Umowy Abonenckiej Operator zobowiązuje się do świadczenia na rzecz Abonenta Usług zgodnie z niniejszym Regulaminem oraz wszystkimi innymi załącznikami do Umowy Abonenckiej, w zakresie odpowiadającym treści przedmiotu danej umowy.
- 3 Świadczenie Usług na rzecz Abonenta odbywa się wyłącznie za pośrednictwem Przyłącza Telekomunikacyjnego, które zostało aktywowane w Lokalu wskazanym w treści Umowy Abonenckiej.

### § 5

- 1 Umowa Abonencka zostaje zawarta w siedzibie Operatora, jak również poza Jego siedzibą, po spełnieniu przez Zamawiającego wymogów określonych w Regulaminie. W razie zaistnienia po stronie Operatora odpowiednich możliwości technicznych, może on umożliwić Zamawiającemu zawarcie Umowy Abonenckiej w formie elektronicznej za pośrednictwem formularza udostępnionego na stronie internetowej Operatora.
  - a) Operator umożliwia Konsumentowi zawarcie Umowy Abonenckiej w formie pisemnej albo dokumentowej. Dla zawarcia umowy w formie dokumentowej niezbędne jest podanie przez Konsumenta adresu e-mail elektronicznej skrzynki pocztowej, na którą przesłane zostaną wszystkie postanowienia Umowy Abonenckiej oraz oświadczenia woli stron.
- 2 W przypadku zawarcia z Konsumentem Umowy Abonenckiej poza siedzibą Operatora, w tym w Lokalu Zamawiającego, jak również za pomocą środków porozumiewania się na odległość, w tym w formie dokumentowej, zastosowanie znajdują przepisy ustawy z dn. 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j. Dz.U. z 2014 r. poz. 827).
- 3 Umowa Abonencka może być zawarta na czas oznaczony albo na czas nieoznaczony.
- 4 Zawierana z Abonentem po raz pierwszy umowa na czas oznaczony nie może obowiązywać dłużej niż 24 miesiące. Kolejne umowy zawierane z tym samym Abonentem mogą obowiązywać przez dowolnie długie okresy. Operator zapewnia Abonentowi możliwość zawarcia umowy także na czas oznaczony nie dłuższy niż 12 miesięcy.
- 5 W przypadku zawarcia Umowy Abonenckiej na czas oznaczony, Operator udziela Abonentowi Ulgi w wymiarze szczegółowo określonym aktualnie stosowanym przez Operatora Regulaminie Promocji.
- 6 Operator uzależnia zawarcie Umowy Abonenckiej od istnienia w miejscu wyznaczonym przez Zamawiającego warunków technicznych niezbędnych do świadczenia Usług.

### § 6

- 1 Umowa Abonencka może być zawarta z Zamawiającym, który posiada prawo dysponowania Lokalem i przedłoży Operatorowi dokumenty potwierdzające to prawo, w postaci (alternatywnie):
  - a) aktu własności;
  - b) odpisu księgi wieczyste;
  - c) umowy najmu lub dzierżawy – względnie podnajmu lub poddzierżawy;
  - d) umowy użyczenia;
  - e) bądź każdego innego dokumentu, z którego wynika tytuł prawny Zamawiającego do zajmowania Lokalu oraz dysponowania nim na cele związane z instalacją Przyłącza Telekomunikacyjnego.
- 2 W celu ustalenia tytułu prawnego do Lokalu Operator może zażądać od Zamawiającego dodatkowych informacji i dokumentów.
- 3 W przypadku utraty tytułu prawnego do Lokalu Abonent zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić o tym fakcie Operatora, nie później jednak niż w ciągu 14 dni.

### § 7

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

### § 8

- 1 Operator może uzależnić zawarcie Umowy Abonenckiej z Zamawiającym od:
  - a) dostarczenia przez Zamawiającego dokumentów potwierdzających możliwość wykonywania zobowiązań wobec Operatora z tytułu Usług wynikających z Umowy Abonenckiej;
  - b) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego wynikającej z danych będących w posiadaniu Operatora lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym ustawą z dn. 9 kwietnia 2010 r. ustawie o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (Dz. U. Nr 81, poz. 530);
  - c) zabezpieczenia roszczeń mogących powstać w związku z uszkodzeniem lub utratą Sprzętu bądź nieterminowym wnoszeniem opłat, przewidzianych Umową Abonencką, poprzez złożenie w depozyt Operatora odpowiedniej sumy pieniężnej (kaucja);
- 2 Kaucja, o której mowa w ust. 1 pkt c) powyżej, wymagana 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.
- 3 W przypadku ustania podstaw do dzierżenia otrzymanej od Zamawiającego kaucji, w szczególności zaś w sytuacji wygaśnięcia Umowy Abonenckiej, odpowiadająca jej suma pieniężna zostanie zwrócona przez Operatora w terminie 14 dni liczonych od dnia doręczenia mu przez Abonenta stosowanego wezwania, na zasadach wskazanych w treści tegoż wezwania.

### § 9

- 1 Zamawiający zamierzający zawrzeć Umowę Abonencką, jak i Abonent zamierzający dokonać zmiany istniejącej Umowy Abonenckiej zobowiązany jest wykazać swoją tożsamość, a w przypadku osób reprezentujących ww. osoby, przedstawić Operatorowi dokument zawierający stosowne umocowanie.
- 2 Wykazanie tożsamości następuje przez okazanie jednego z następujących dokumentów:
  - a) Dowodu osobistego;
  - b) Paszportu;
  - c) Karty tymczasowego pobytu;
  - d) Karty stałego pobytu.
- 3 Wykazanie upoważnienia do reprezentowania następuje poprzez przedstawienie następujących dokumentów:
  - a) W przypadku osób prawnych i jednostek organizacyjnych nieposiadających osobowości prawnej – aktualnego odpisu z właściwego rejestru, zaś w przypadku osób niewymienionych w ww. dokumencie, także poprzez okazanie stosownego pełnomocnictwa;
  - b) W przypadku osób fizycznych – pełnomocnictwa.
- 4 Pełnomocnictwo powinno być udzielone w formie pisemnej i powinno zawierać czytelny podpis, a w przypadku przedsiębiorców również pieczętkę, mocodawcy. Umocowanie do działania w imieniu mocodawcy powinno być również potwierdzone poprzez przedłożenie kserokopii dokumentu z zdjęciem mocodawcy.
- 5 W przypadku zmiany adresu zamieszkania lub siedziby, a także zmiany nazwy firmy lub nazwiska Abonenta, zobowiązany jest On pisemnie powiadomić o tym fakcie Operatora w terminie 14 dni liczonych od dnia dokonania rzeczonych zmian, przedkładając na tę okoliczność stosowne dokumenty.
- 6 Zmiany adresu do korespondencji Abonent może dokonać bez konieczności przedkładania dokumentów potwierdzających tą zmianę. W przypadku niewykonania przez Abonenta obowiązku poinformowania Operatora o zmianie adresu korespondencyjnego uznaje się, iż wszelka korespondencja kierowana do Abonenta pod dotychczasowy adres jest prawidłowo doręczona i wywołuje skutki prawne.
- 7 Operator zastrzega sobie prawo żądania dodatkowych dokumentów lub informacji, niewymienionych w ustępach poprzedzających.

### § 10

- 1 Abonent może zmienić warunki Umowy Abonenckiej, w tym zakres świadczonych Usług poprzez zawarcie aneksu do Umowy w formie adekwatnej do jej uprzedniego zawarcia, chyba że Umowa Abonencka, niniejszy Regulamin, Regulamin Promocji lub Regulamin Dodatkowy stanowią inaczej.
  - a) Na żądanie abonenta, który udostępnił adres poczty elektronicznej lub adres elektroniczny podobnego środka porozumiewania się na odległość, dostawca publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych dostarcza treść każdej proponowanej zmiany warunków umowy, w tym określonych w regulaminie świadczenia publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, na adres wskazany przez abonenta.
  - b) Na żądanie abonenta będącego stroną umowy zawartej w formie elektronicznej lub dokumentowej dostawca publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych dostarcza treść każdej proponowanej zmiany warunków umowy, w tym określonych w regulaminie świadczenia publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, na piśmie na wskazany adres korespondencyjny.
- 2 W razie zaistnienia po stronie Operatora odpowiednich możliwości technicznych, może on umożliwić Abonentowi zmianę zakresu świadczonych Usług za pomocą środków porozumiewania się na odległość wskazanych w Umowie Abonenckiej, w tym za pośrednictwem telefonu, fax'u, poczty elektronicznej lub formularza udostępnionego na stronie internetowej Operatora.

- 3 Zmiana warunków Umowy Abonenckiej, w tym zmiana zakresu świadczonych Usług uzależniona jest od uiszczenia przez Abonenta na rzecz Operatora wszelkich Opłat wymagalnych na dzień dokonania tej zmiany.
- 4 Zmiana zakresu świadczonych przez Operatora Usług następuje w terminie wskazanym przez Abonenta, jednak nie wcześniej niż z początkiem najbliższego cyklu rozliczeniowego chyba, że zmiana w trakcie cyklu jest możliwa.
- 5 Abonent może w dowolnym momencie trwania Umowy Abonenckiej zamówić Usługi Dodatkowe na zasadach i warunkach określonych w Umowie Abonenckiej, niniejszym Regulaminie, Regulaminie Promocji lub Regulaminie Dodatkowym.
- 6 Warunki płatności i wysokość Opłaty za dokonanie zmiany warunków Umowy Abonenckiej, w tym zmiany zakresu świadczonych na jej podstawie Usług, określone są w Cenniku.

#### § 11

- 1 Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy Abonenckiej na inną osobę zameldowaną w Lokalu lub posiadającą tytuł prawny do jego zajmowania. Przeniesienie praw i obowiązków może dotyczyć całości lub części Usług świadczonych na podstawie Umowy Abonenckiej.
- 2 Cesja praw wynikających z Umowy Abonenckiej następuje na podstawie pisemnego porozumienia podpisanego przez Abonenta, osobę przejmującą i Operatora. Obowiązek uregulowania wszelkich należności za Usługi, powstałych do dnia cesji spoczywa na Abonencie i musi być wypełniony przed dokonaniem cesji.

#### § 12

- 1 Wszelkie informacje oraz oświadczenia woli Operatora związane z wykonywaniem lub zmianą warunków Umowy Abonenckiej będą komunikowane wobec Abonenta w formie adekwatnej do formy jej zawarcia chyba, że Abonent złoży w treści Umowy Abonenckiej dyspozycję, aby kontakt w tym zakresie odbywał się drogą elektroniczną na wskazany przez niego w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą innego środka porozumiewania się na odległość (art. 60a ust. 1b oraz art. 61 ust. 5a ustawy Prawo Telekomunikacyjne).
- 2 Operator każdorazowo, w związku z promocją na Usługi, przyznaje Abonentowi rabat za zezwolenie dostarczania faktur w sposób elektroniczny.
- 3 Operator każdorazowo, w związku z promocją na Usługi, przyznaje Abonentowi rabat za zezwolenie na kontakt telefoniczny.

### Rozdział 3 Instalacja, Aktywacja oraz zasady korzystania ze Sprzętu i Urządzeń Końcowych

#### § 13

- 1 Abonent jest zobowiązany umożliwić Przedstawicielowi Operatora Instalację w możliwie najkrótszym czasie od zawarcia Umowy Abonenckiej. Przedstawiciel Operatora nie jest zobowiązany ani uprawniony do przestawiania mebli i innych elementów wyposażenia Lokalu ani do wykonywania innych czynności przygotowawczych.
- 2 Abonent wyraża zgodę na zamontowanie, uruchomienie i eksploatację Sprzętu w Lokalu.
- 3 Abonent powinien być obecny w trakcie wykonywania Instalacji w Lokalu. Jeżeli nie jest to możliwe, może być zastąpiony przez upoważnioną do tego osobę pełnoletnią.
- 4 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 Abonenckiej i nie wchodzi w zakres Usług świadczonych przez Operatora.
- 5 Jeżeli Umowa Abonencka nie stanowi inaczej, Abonent uzyskuje prawo do Instalacji jednego Przyłącza Telekomunikacyjnego dla każdej z Usług objętych Umową Abonencką. Instalacja kolejnych Przyłączy Telekomunikacyjnych w Lokalu wykonywana jest za dodatkową Opłatą określoną w Cenniku.
- 6 W razie zwłoki Abonenta w udostępnieniu Operatorowi Lokalu na potrzeby wykonania Przyłącza Telekomunikacyjnego oraz przeprowadzenia Instalacji Sprzętu i Aktywacji Usług, po przednim pisemnym wezwaniu Abonenta do usunięcia przyczyn powodujących zwłokę w terminie wskazanym przez Operatora, Operator ma prawo jednostronnie, ze skutkiem natychmiastowym, wypowiedzieć Umowę Abonencką.
- 7 W przypadku wypowiedzenia Umowy Abonenckiej w trybie przewidzianym ustępem poprzedzającym, Abonent zobowiązany będzie do zapłaty na rzecz Operatora kary umownej w wysokości odpowiadającej pełnej kwocie opłaty instalacyjnej określonej w Cenniku za każdą z Usług objętych Umową Abonencką.

#### § 14

- 1 Dla celu świadczenia Usług objętych Umową Abonencką Operator może udostępnić Abonentowi dodatkowy Sprzęt na czas trwania Umowy Abonenckiej.
- 2 Abonent może zmienić model udostępnionego STB. Wymiana może być wykonana w siedzibie Operatora lub u Przedstawiciela Operatora i może być związana z dodatkową Opłatą przewidzianą w Cenniku.
- 3 Potwierdzeniem zainstalowania lub wydania Sprzętu Abonentowi jest złożenie przez Niego lub upoważnioną osobę pełnoletnią, podpisu na Protokole Przekazania Sprzętu.
- 4 Od momentu podpisania Protokołu Przekazania Sprzętu do momentu zwrotu udostępnionego Sprzętu i podpisania Protokołu Zwrotu Sprzętu Abonent

jest odpowiedzialny za udostępniony Sprzęt i spoczywa na nim ryzyko przypadkowej jego utraty lub uszkodzenia.

- 5 Sprzęt zainstalowany w Lokalu i oddany Abonentowi do używania pozostaje własnością Operatora.
- 6 Zasilanie Sprzętu oraz Urządzeń Końcowych w energię elektryczną odbywa się na koszt Abonenta.
- 7 Operator zobowiązuje się dostarczyć Abonentowi Sprzęt w stanie umożliwiającym jego używanie. Podpisanie Protokołu Przekazania Sprzętu przez Abonenta stanowi potwierdzenie, że nie posiadał on jawnych uszkodzeń lub wad w chwili odbioru i umożliwił korzystanie z Usługi.
- 8 Abonent zobowiązany jest do korzystania ze Sprzętu w sposób zgodny z jego przeznaczeniem oraz dołączoną instrukcją obsługi, jak również do utrzymywania go w stanie niepogorszonym, nieprzekraczającym zużycia wynikającego z normalnej eksploatacji.
- 9 Abonent nie jest upoważniony do udostępniania Sprzętu osobom trzecim.
- 10 Abonent jest uprawniony do używania Sprzętu wyłącznie w Lokalu wskazanym w Umowie Abonenckiej chyba, że Umowa, Regulamin Dodatkowy lub Regulamin Promocji stanowi inaczej. Zmiana lokalizacji Sprzętu wymaga pisemnej zgody Operatora.
- 11 Abonent nie ma prawa dokonywać w udostępnionym Sprzęcie żadnych zmian fizycznych i konfiguracyjnych.
- 12 Nieprawidłowości pracy Sprzętu, jego utratę lub uszkodzenie należy zgłosić Operatorowi w terminie nieprzekraczającym 48 godzin od momentu wystąpienia każdego z ww. zdarzeń.
- 13 Operator dokonuje wymiany Sprzętu w następujących sytuacjach:
  - a) nieodpłatnie – w przypadku ujawnienia się w trakcie Instalacji lub w okresie eksploatacji wad ukrytych wynikających z przyczyn tkwiących w Sprzęcie w chwili przekazania Abonentowi, zgłoszonych przez Abonenta lub zaobserwowanych przez Przedstawiciela Operatora
  - b) odpłatnie – w przypadku nieprawidłowości pracy Sprzętu, jego utraty lub uszkodzenia będących następstwem używania Sprzętu w sposób niezgodny z jego przeznaczeniem oraz dołączoną instrukcją obsługi, jak również w przypadku przypadkowej utraty lub uszkodzenia Sprzętu. W sytuacjach przewidzianych w niniejszym podpunkcie Abonent ponosi koszt prac serwisowych oraz naprawy lub wymiany Sprzętu przed jego wydaniem, w pełnej wysokości określonej w Cenniku.
- 14 Uszkodzenie, utrata lub nieprawidłowość pracy Sprzętu niezgłoszone lub zawinione przez Abonenta, powodujące brak możliwości korzystania z Usługi nie zwalnia Abonenta z obowiązku uiszczenia Opłat za świadczone przez Operatora Usługi.
- 15 Kwalifikacji uszkodzenia Sprzętu pod kątem oceny czy jego uszkodzenia wynikają z przyczyn obciążających Abonenta, dokonuje Operator. Abonentowi, który nie zgadza się z dokonaną kwalifikacją uszkodzenia przysługuje prawo złożenia reklamacji na zasadach opisanych w Rozdziale 9. Niniejszego Regulaminu, jak również prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym.
- 16 Do momentu pokrycia przez Abonenta kosztów naprawy, wymiany lub wydania nowego Sprzętu, Operator może zawiesić świadczenie całości bądź części Usług, a w przypadku przedłużającej się zwłoki Abonenta, także wypowiedzieć Umowę Abonencką w trybie natychmiastowym na zasadach przewidzianych w §46 ust 2 niniejszego Regulaminu.
- 17 Podstawą wymiany lub naprawy Sprzętu jest dostarczenie go przez Abonenta do siedziby Operatora osobiście lub poprzez kuriera albo przekazanie go Przedstawicielowi Operatora.

#### § 15

- 1 W przypadku rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy Abonenckiej, Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego zwrotu udostępnionego mu Sprzętu, nie później jednak niż w terminie 14 dni liczonych od wystąpienia każdego z ww. zdarzeń. Zwrot może być dokonany w siedzibie Operatora osobiście, kurierem bądź u Przedstawiciela Operatora.
- 2 W przypadku zwrotu udostępnionego Sprzętu po terminie 14 dni od daty wygaśnięcia lub rozwiązania Umowy Abonenckiej, Operator ma prawo do naliczenia Opłaty za nieterminowe zwrócenie Sprzętu zgodnie z Cennikiem. W przypadku niezwrócenia Sprzętu w terminie 30 dni od daty wygaśnięcia lub rozwiązania Umowy, Operator uprawniony jest do naliczenia Opłaty za niezwrócenie Sprzętu zgodnie z Cennikiem.
- 3 Operator poświadcza odbiór, kompletność i stan zwracanego Sprzętu w ramach Protokołu Zwrotu Sprzętu.
- 4 Udostępniony sprzęt należy zwrócić w oryginalnym opakowaniu.
- 5 Zwrot Sprzętu zużytego w stopniu nieodpowiadającym normalnej eksploatacji, zniszczonego, uszkodzonego bądź niekompletnego spowoduje naliczenie przez Operatora Opłat zgodnie z Cennikiem.

#### § 16

- 1 Urządzenia Końcowe podłączane do Przyłącza Telekomunikacyjnego powinny spełniać zasadnicze wymagania potwierdzone odpowiednim dokumentem (certyfikat zgodności lub deklaracja zgodności wystawiona przez producenta lub sprzedawcę) bądź oznakowaniem.
- 2 Operator nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe działanie Urządzeń Końcowych używanych przez Abonenta.
- 3 Abonent zobowiązany jest korzystać z Urządzeń Końcowych w sposób niepowodujący zakłóceń w działaniu Sieci.

## Rozdział 4 Cennik i Opłaty

### § 17

- 1 Wysokość Opłat za Usługi objęte Umową Abonencką oraz za Usługi Dodatkowe, wraz z zasadami ich naliczania, określone są w Cenniku lub Regulaminie Promocji, stanowiącym integralną część Umowy Abonenckiej.
- 2 Abonent zobowiązany jest do uiszczenia, określonych w Cenniku Opłat związanych z Instalacją Przyłącza Telekomunikacyjnego w Lokalu w terminie 5 dni liczonych od daty wykonania Instalacji.
- 3 W przypadku, gdy Instalacja Przyłącza Telekomunikacyjnego wiąże się z ponadprzeciętnym nakładem materialowym lub czasowym, Operator jest uprawniony do pobrania podwyższonej Opłaty instalacyjnej według kosztorysu zaakceptowanego przez Zamawiającego przed zawarciem Umowy Abonenckiej.
- 4 Abonent zobowiązany jest do uiszczenia określonych w Cenniku Opłat związanych z Aktywacją Usług objętych Umową Abonencką w terminie 5 dni liczonych od daty dokonania Aktywacji.
- 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. Aktualny zasięg Usług Operatora dostępny jest pod numerem telefonu (71) 715-00-00
- 6 W przypadku, kiedy nowy Lokal Abonenta nie jest wyposażony w Przyłącze Telekomunikacyjne, Abonent zobowiązany jest dodatkowo do uiszczenia Opłaty instalacyjnej na zasadach określonych w pkt. 1-3.
- 7 W przypadku zawierania nowej Umowy Abonenckiej obejmującej świadczenie Usług w Lokalu, w którym istnieje już Przyłącze telekomunikacyjne, Abonent zobowiązany jest uiścić jedynie Opłatę aktywacyjną.

### § 18

- 1 Operator powiadamia Abonenta na piśmie o treści każdej dokonywanej zmiany Cennika co najmniej jeden miesiąc naprzód przed wejściem tej zmiany w życie. Obowiązek dochowania formy pisemnej ulega wyłączeniu, jeżeli Abonent złożył wobec Operatora dyspozycję, o której mowa w § 12 niniejszego Regulaminu. Na żądanie abonenta będącego stroną umowy zawartej w formie elektronicznej lub dokumentowej dostawca publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych dostarcza treść każdej proponowanej zmiany w cenniku na piśmie na wskazany adres korespondencyjny.
- 2 Abonent, nie później niż do dnia wejścia zmian Cennika w życie, może doręczyć Operatorowi oświadczenie o wypowiedzeniu umowy z powodu braku akceptacji wprowadzanych zmian, dokonane w formie adekwatnej do zawartej uprzednio umowy. W przypadku doręczenia takiego oświadczenia Umowa Abonencka ulegnie rozwiązaniu w dniu poprzedzającym wejście w życie zmian Cennika. Brak oświadczenia Abonenta w powyższym terminie, jak również złożenie oświadczenia w sposób opisany w § 26 ust. 1 lit. a) niniejszego Regulaminu, oznacza akceptację zmian Cennika.
- 3 W sytuacji wypowiedzenia Umowy Abonenckiej zawartej na czas oznaczony, w związku ze skorzystaniem przez Abonenta z uprawnienia, o którym mowa w ustępie poprzedzającym, na skutek braku akceptacji podwyższenia cen objętych Umową Abonencką Usług, Operatorowi nie przysługuje zwrot udzielonej ulgi, o której mowa w § 5 ust. 5 niniejszego Regulaminu. Powyższa reguła nie znajduje zastosowania w przypadku, gdy podwyższenie cen wynika ze zmiany przepisów prawa, jak również w sytuacji gdy inna wprowadzana przez Operatora zmiana Cennika następuje na skutek zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen Usług, dodanie nowej Usługi lub wynika z Decyzji Prezesa UKE.

### § 19

- 1 Abonent zobowiązany jest opłacać na rzecz Operatora Abonament z góry, w terminie określonym Umową Abonencką za, każdy Okres Rozliczeniowy jej obowiązujący.
- 2 W przypadku świadczenia Usług przez niepełny Okres Rozliczeniowy, wysokość Abonamentu jest obliczana proporcjonalnie do liczby dni, w których Usługa była świadczona.
- 3 Przewidziane w Umowie Abonenckiej oraz Cenniku opłaty jednorazowe mogą być naliczane w momencie wykonania objętych nimi Usług, lub też z dołu na koniec Okresu Rozliczeniowego, w którym zaktualizowała się umowna podstawa do ich naliczenia.
- 4 W przypadku odpłatnych Usług Dodatkowych (np. pojedynczych materiałów audiowizualnych w ramach usługi VOD) Operator może ustanowić limit ich nabywania w trakcie Okresu Rozliczeniowego. Ograniczenie rzeczowe może być ustanowione na żądanie Abonenta oraz we wskazanym przez niego zakresie kwotowym (limit kwotowy). Jak również może stanowić domyślną regulację umowną obowiązującą w ramach ustalonego przez Operatora limitu kwotowego do czasu jego zniesienia bądź zmiany przez Abonenta. Szczegółowe warunki znajdują się w odpowiednim Regulaminie Dodatkowym.
- 5 Za świadczone na podstawie Umowy Abonenckiej Usługi Operator wystawia faktury VAT w formie elektronicznej, dostępne dla każdego Abonenta oraz przygotowane do samodzielnego wydruku, za pośrednictwem systemu eBOK.
- 6 Na żądanie Abonenta Operator przesyła faktury VAT w formie papierowej za pośrednictwem operatora pocztowego. W takim przypadku Operator może obciążyć Abonenta dodatkową opłatą w wysokości określonej w Cenniku.
- 7 Nieotrzymanie przez Abonenta faktury VAT opisanej w ust. 5 i 6 powyżej nie zwalnia go z obowiązku uiszczenia na rzecz Operatora Opłat objętych tą fakturą.

- 8 Abonent zobowiązany jest uiszczać Abonament, jak również pozostałe przewidziane Umową Abonencką Opłaty w formie bezgotówkowej na indywidualny rachunek bankowy wskazany przez Operatora w systemie eBOK.
- 9 Za dzień dokonania zapłaty uważa się dzień uznania rachunku bankowego wskazanego przez Operatora.
- 10 W przypadku powstania zaległości w płatności Opłat dokonywane przez niego wpłaty zaliczane będą wedle następującego porządku:
  - a) na poczet naliczonych dotychczas odsetek z tytułu zwłoki w płatnościach;
  - b) na poczet zaległych Opłat
- 11 W przypadku wystąpienia nadpłaty z jakiegokolwiek tytułu, Operator zaliczy nadpłaconą kwotę na poczet przyszłych Opłat za świadczone Usługi.
- 12 Abonent może zażądać na piśmie zwrotu nadpłaconych kwot. W takiej sytuacji Operator zwróci kwotę nadpłaty na rachunek bankowy Abonenta wskazany w treści ww. pisma.
- 13 Nadpłacone świadczenia podlegają zwrotowi również w przypadku rozwiązania Umowy Abonenckiej.

### § 20

- 1 Abonament i inne Opłaty stałe są naliczane i podlegają zapłacie także w przypadku:
  - a) przerwy w korzystaniu z Usług, jeżeli jej przyczyną jest uszkodzenie Urządzenia Końcowego będącego własnością Abonenta;
  - b) ograniczenia zakresu świadczenia Usług lub przerwy w świadczeniu Usług, jeżeli nastąpiła ona z przyczyn dotyczących Abonenta.
- 2 Regulacja zawarta w ust. 1 lit. b) powyżej nie dotyczy Umów Abonenckich zawieranych przez Operatora z Konsumentami.
- 3 W przypadku zalegania Abonenta z płatnościami Operator ma prawo do przekazania informacji o tym do właściwego biura informacji gospodarczej.

### § 21

- 1 Operator może zawiesić świadczenie Usług albo wypowiedzieć Umowę Abonencką ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli Abonent opóźnia się z zapłatą całości lub części Opłaty przez co najmniej 7 dni, liczonych od terminu wymagalności świadczenia, przy czym wypowiedzenie Umowy Abonenckiej może nastąpić po uprzednim bezskutecznym wezwaniu Abonenta do zapłaty zaległych Opłat.
- 2 Niezależnie od zapłaty należności głównej Abonent jest zobowiązany do zapłaty naliczonych odsetek za opóźnienie w wysokości ustawowej.
- 3 Operator ma prawo do przeniesienia przysługujących mu względem Abonenta wierzytelności na rzecz osób trzecich.

## Rozdział 5 Zakres Świadczonych Usług

### § 22

- 1 Zakres oferty Operatora obejmuje:
  - a) Usługę Telewizji Cyfrowej;
  - b) Usługę Internetową;
  - c) Usługę Telefoniczną;
  - d) Usługi Dodatkowe – związane z ww. Usługami, szczegółowo określone w Umowie Abonenckiej, Regulaminach oraz Cenniku.
- 2 Wykaz świadczonych na rzecz Abonenta Usług określa Umowa Abonencka.
- 3 Abonent ma prawo zamawiać Usługi nieobjęte Umową Abonencką na zasadach przewidzianych tą Umową oraz wskazanych w § 10 niniejszego Regulaminu.

## Rozdział 6 Usługi Telewizji Cyfrowej

### § 23

- 1 W ramach Usługi Telewizji Cyfrowej Operator zapewnia Abonentowi dostęp do wybranych przez niego kanałów telewizyjnych, pogrupowanych w Pakiety bądź dostępnych pojedynczo.
- 2 Operator zobowiązuje się dostarczyć do usytuowanego w Lokalu Przyłącza Telekomunikacyjnego sygnał audiowizualny (kanały) o jakości zgodnej z obowiązującym normami technicznymi.
- 3 Minimalny zakres udostępnianych przez Operatora kanałów telewizyjnych zgrupowany jest w ramach Pakietu Start HD i Start Extra HD. Abonent nie może zamówić Usługi obejmującej mniejszą liczbę kanałów aniżeli kanały zgrupowane w ramach ww. Pakietów.
- 4 W ramach ww. Pakietów Operator zobowiązuje się do udostępniania Kanałów Gwarantowanych wymienionych w ust. 5 oraz Kanałów Dodatkowych, których wykaz każdorazowo można sprawdzić na stronie internetowej Operatora, w opisanego Pakietu.
- 5 Kanałami Gwarantowanymi w pakiecie Start HD są: TVP1, TVP2, TVP Regionalna, TVN, Polsat, TVN7, TV4, Polsat 2, TVP Kultura, TVP Historia, TV Trwam, TTV, TV Puls, TVP Info, Stopklatka.tv.;
- 6 Obok Pakietu Start HD i Pakietu Start Extra HD Abonent nie ma prawa zakupu Pakietów Dodatkowych, ale może dokonać zakupu innych Usług Dodatkowych udostępnianych przez Operatora, na zasadach wynikających z zawartej Umowy Abonenckiej, niniejszego Regulaminu oraz Cennika.
- 7 Obok Pakietu Super HD Abonent w przyszłości będzie miał prawo do zakupu i rezygnacji z Pakietów Dodatkowych i innych Usług udostępnianych przez Operatora, na zasadach wynikających z zawartej Umowy Abonenckiej, niniejszego Regulaminu oraz Cennika.

- 8 W okresach promocji Abonentowi mogą zostać czasowo udostępnione, bez dodatkowych Opłat, dodatkowe kanały lub Pakiety nieobjęte Umową Abonencką. Udostępnienie takich kanałów lub Pakietów nie wymaga poinformowania ani zgody Abonenta i nie stanowi zmiany Umowy Abonenckiej.
- 9 Operator nie ponosi odpowiedzialności za formę i treść udostępnianych przez nadawców programów.
- 10 Operator gwarantuje Abonentowi możliwość blokowania dostępu do wybranych przez niego Usług Telewizji Cyfrowej celem uniemożliwienia dostępu osób trzecich do emitowanych za ich pośrednictwem treści audiowizualnych (tzw. kontrola rodzicielska). Blokowanie odbywa się za pomocą TV Panelu przy użyciu indywidualnego numeru - Hasła Rodzica Abonenta.
- 11 Operator zastrzega sobie możliwość modyfikacji zakresu kanałów objętych Umową Abonencką poprzez:
- udostępnienie nowego kanału – obok dotychczas dostępnych dla Abonenta,
  - zastępowanie kanałów przez inne kanały w celu zapewnienia ich ilości określonej w Umowie (w miarę możliwości o podobnym charakterze). Taka modyfikacja może nastąpić wyłącznie z ważnych przyczyn.
- 12 Za ważną przyczynę modyfikacji określonej w ust. 11 lit. b) powyżej uważa się:
- zaprzestanie rozpowszechniania kanału przez nadawcę;
  - rozwiązanie lub wygaśnięcie umowy zawartej pomiędzy operatorem a nadawcą;
  - utrata możliwości rozpowszechniania kanału ze względów technicznych, ekonomicznych, organizacyjnych lub prawnych.
- 13 Operator będzie informować, w sposób przewidziany w § 12 niniejszego Regulaminu, o każdej zmianie lub modyfikacji zakresu Usług dokonywanej w trybie ust. 6 powyżej, przed wprowadzeniem tych zmian albo w przypadku braku takiej możliwości, niezwłocznie po ich wprowadzeniu.
- 14 W przypadku określonym w ust. 11 lit. b) w zw. z ust. 12 lit. b) lub c) powyżej, Abonentowi przysługuje prawo do wypowiedzenia Umowy Abonenckiej, w części obejmującej świadczoną przez Operatora Usługę Telewizji Cyfrowej.
- 15 Oświadczenie o wypowiedzeniu powinno być złożone w formie adekwatnej do zawartej uprzednio umowy w terminie 1 miesiąca od dnia dokonania zmiany. W takim przypadku rozwiązanie Umowy Abonenckiej następować będzie na koniec Okresu Rozliczeniowego następującego po Okresie, w którym Abonent złożył wzmiankowane oświadczenie.

#### § 24

- 1 Operator, oprócz dostępu do pakietów i pojedynczych kanałów telewizyjnych, świadczy również dostęp do Usług Dodatkowych, w tym m.in., kanałów radiowych, serwisów informacyjnych i multimedialnych i w przyszłości VOD.
- 2 Dostęp do Usług Dodatkowych może być świadczony nieodpłatnie w ramach Pakietu Start HD albo Pakietów Dodatkowych, bądź też niezależnie od ww. pakietów za dodatkową Opłatą określoną w Cenniku.
- 3 Operator zastrzega sobie prawo emisji wybranych przez Abonenta kanałów w pełnym paśmie częstotliwości w Sieci. Zmiana częstotliwości emisji poszczególnych kanałów nie stanowi zmiany Umowy Abonenckiej. O takiej zmianie Abonenci będą informowani, za pomocą środków porozumiewania się na odległość, w szczególności zaś za pośrednictwem TV Panelu.
- 4 Abonent uprawniony jest do korzystania z Usługi Telewizji Cyfrowej wyłącznie na własny użytek, w sposób niezwiązany z prowadzoną działalnością gospodarczą lub zawodową oraz niełączy się z osiągnięciem przez Abonenta jakichkolwiek korzyści majątkowych, chyba że Umowa Abonencka stanowi inaczej.

#### § 25

- 1 Abonent po zawarciu Umowy Abonenckiej, w przyszłości po wprowadzeniu takiej możliwości przez Operatora będzie mógł dokonywać zakupu Pakietów Dodatkowych lub Usług Dodatkowych, w tym treści audiowizualnych dostępnych w ramach usługi VOD.
- 2 Zakupu ww. Pakietów lub Usług Abonent będzie mógł dokonywać w dowolnym momencie, jeśli nie będzie to sprzeczne z właściwym Regulaminem Promocji lub Regulaminem Dodatkowym dotyczącym danych Pakietów lub Usług.
- 3 Aktywacja dostępu do ww. Pakietów lub Usług nastąpi najpóźniej w następnym dniu roboczym po dokonaniu zakupu, chyba że Regulamin Dodatkowy dotyczący danego Pakietu lub Usługi stanowi inaczej.
- 4 Zakup ww. Pakietu lub Usługi będzie dokonany na co najmniej jeden pełny Okres Rozliczeniowy następujący po dniu Aktywacji Pakietu Dodatkowego.
- 5 Abonent będzie miał prawo do rezygnacji z wykupionego na czas nieokreślony ww. Pakietu lub Usługi ze skutkiem na koniec Okresu Rozliczeniowego następującego po Okresie, w którym złożone zostało wypowiedzenie. Oświadczenie o wypowiedzeniu powinno być złożone na piśmie.
- 6 Zakup nowych lub zmiana dotychczasowych Pakietów i Usług Dodatkowych może podlegać osobnym Regulaminom Promocji lub Regulaminom Dodatkowym i może wiązać się z koniecznością poniesienia przez Abonenta dodatkowych Opłat określonych w Cenniku.
- 7 Niezależnie od zapisów § 10 ust. 1 i 2 niniejszego Regulaminu, Operator może umożliwić Abonentowi dokonywanie zmian zakresu Usług Telewizji Cyfrowej, w tym zamawiania Pakietów i Usług Dodatkowych za pośrednictwem menu kontekstowego wyświetlanego na ekranie Urządzenia Końcowego podłączonego do STB posiadającego dostęp do Sieci (TV Panel). Potwierdzenia zmian wprowadzanych w wyżej opisany

sposób, Abonent będzie mógł dokonywać poprzez podanie przypisanego mu indywidualnego numeru PIN.

- 8 Operator zastrzega sobie możliwość zmiany lub usuwania Usług Dodatkowych dostępnych nieodpłatnie w ramach pakietów.

#### § 26

- 1 Abonentowi w momencie zawierania Umowy Abonenckiej mogą zostać przydzielone dwa indywidualne numery PIN:
- PIN – pozwalający na zatwierdzanie dokonywanych zmian w zakresie Pakietów lub Usług Dodatkowych oraz wyrażanie zgody na proponowane przez Operatora zmiany w Umowie Abonenckiej;
  - Hasło Rodzica – służący do blokowania dostępu do wybranych przez Abonenta Usług i kanałów dla osób korzystających z tego samego STB (tzw. kontrola rodzicielska).
- 2 W przypadku zwiększenia zakresu świadczonych przez Operatora Usług, bądź rozbudowy funkcjonalności TV Panelu mogą zostać wprowadzone kolejne możliwe zastosowania PIN i Hasła Rodzica przez Abonenta.
- 3 Użycie przez Abonenta PIN dla potwierdzenia zakupu Pakietów lub Usług Dodatkowych będzie równoznaczne ze zmianą warunków Umowy Abonenckiej oraz zgodą na naliczenie dodatkowych Opłat przewidzianych w Cenniku.
- 4 Abonent ma możliwość zmiany Hasła Rodzica za pośrednictwem TV Panelu.
- 5 Operator ma prawo do zablokowania Abonentowi możliwości dokonywania operacji za pomocą PIN w przypadku 5-krotnego niepoprawnego wpisania tego numeru w TV Panelu.
- 6 Abonent jest odpowiedzialny za zachowanie numerów PIN i Hasła Rodzica w tajemnicy przed osobami, którym nie udziela zgody na wykonywanie operacji wymagających podania numerów.
- 7 Operator nie ponosi wobec Abonenta odpowiedzialności za niekorzystne dla niego skutki wynikające z ujawnienia numerów osobom trzecim.

### Rozdział 7 Usługi Internetowe

#### § 27

- 1 W ramach Usług Internetowych Operator dostarcza do zlokalizowanego w Lokalu Abonenta Przyłącza Telekomunikacyjnego sygnał internetowy w zakresie istniejących możliwości technicznych, o jakości zgodnej z obowiązującymi w tym zakresie normami technicznymi, a nadto w sposób ciągły, t.j. 24 godziny na dobę i 7 dni w tygodniu.
- 2 Sygnał internetowy w ramach Usługi Internetowej dostarczany jest w pakietach transmisji danych wskazanych w Cenniku oraz szczegółowo określonych w Umowie Abonenckiej.
- 3 Operator udziela Abonentowi nieodpłatnej informacji o fakcie przekroczenia limitu transmisji danych w ramach wybranego przez Abonenta pakietu.
- 4 Prędkości transmisji danych określone w Umowie, Regulaminie Promocji lub Regulaminie Dodatkowym są możliwymi do osiągnięcia prędkościami pobierania oraz wysyłania danych. Deklarowane prędkości są jednocześnie prędkościami maksymalnymi.
- 5 Prędkości transmisji danych zależą również od:
- urządzeń końcowych Abonenta (stan techniczny, ilość konfiguracji, od typu połączenia: bezprzewodowego lub przewodowego),
  - ograniczeń prędkości transmisji danych występujących poza kontrolą Operatora,
  - zachowania normalnych warunków eksploatacji pozostających poza kontrolą dostawcy sieci,
  - natężenia ruchu generowanego w sieci niezależnie od działań Operatora.
- 6 Dostępna oraz minimalna prędkość transmisji danych, określona jest jako stosunek prędkości do prędkości maksymalnej, zgodnie z poniższą tabelą:

Prędkość pobierania danych	Prędkość minimalna	Prędkość zwykle dostępna	Prędkość maksymalna (deklarowana)
Do 100 Mbit/s	50 %	80 %	100 %
Powyżej 100 Mbit/s	40 %	80 %	100 %

- 7 Szczegółowe informacje na temat jakości świadczonych przez Operatora Usług Internetowych udostępniane są za pośrednictwem BOK.
- 8 Operator stosuje ograniczenia w dostępie lub korzystaniu ze świadczonych Usług poprzez uniemożliwienie korzystania przez Abonenta z protokołu CIFS/samba.

#### § 28

- 1 Abonent zobowiązany jest korzystać z Usług Internetowych zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, dobrymi obyczajami i postanowieniami Umowy Abonenckiej, Regulaminu Promocji oraz niniejszego Regulaminu, zarówno w stosunku do Operatora jak i osób trzecich.
- 2 Abonent jest zobowiązany zapobiegać wprowadzaniu jakichkolwiek szkodliwych programów komputerowych (wirusów, trojanów etc.) do Sieci Operatora i sieci Internet, jak również innych systemów komputerowych.
- 3 W szczególności zabronione są następujące zachowania:
- naruszanie własności intelektualnej osób trzecich;
  - rozpowszechnianie materiałów zawierających treści niezgodne z przepisami prawa;
  - działania mające na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do systemów komputerowych, danych czy też oprogramowania (maklerstwo, skanowanie);
  - naruszanie tajemnicy korespondencji;
  - rozpowszechnianie informacji w sposób, który jest powszechnie uznany za uciążliwy (tzw. spamming);

f) korzystanie z usług internetowych w sposób, który może doprowadzić do naruszenia prawidłowego działania sieci i systemów komputerowych Operatora.

#### § 29

- 1 Abonent ponosi odpowiedzialność za szkody wyrządzone osobom trzecim i Operatorowi w związku z korzystaniem z Usług Internetowych, powstałych w wyniku naruszenia zobowiązań określonych Umową, Regulaminami lub przepisami prawa. Niezależnie od powyższego Abonent jest zobowiązany do utrzymywania bezpieczeństwa używanego systemu informatycznego poprzez regularne instalowanie aktualizacji bezpieczeństwa dostarczanych przez producentów oprogramowania oraz do stosowania regularnie aktualizowanego oprogramowania antywirusowego.
- 2 Operator nie ponosi odpowiedzialności za dane znajdujące się na komputerze Abonenta, w tym za zabezpieczenie tych danych przed ingerencją osób trzecich.
- 3 Operator nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek treści zamieszczanie, przesyłane czy publikowane przez Abonenta za pośrednictwem Sieci.

#### § 30

- 1 Abonent nie ma prawa udostępnić Usług Internetowych osobom trzecim, jak również świadczyć na podstawie tych Usług odpłatnie bądź nieodpłatnie jakichkolwiek usług telekomunikacyjnych innym podmiotom.
- 2 Abonent nie ma prawa udostępnić Usług Internetowych poza Lokal, w którym uruchomiona jest Usługa Internetowa i w którym zgodnie z Umową zainstalowane jest Przyłącze Telekomunikacyjne. Zakaz obowiązuje bez względu na to, czy udostępnianie odbywałoby się na rzecz innych podmiotów czy na potrzeby własne.
- 3 Zakazy, o których mowa w pkt. 1-2 powyżej, mogą zostać uchylone przez Operatora w stosunku do danej Umowy Abonenckiej na pisemny wniosek Abonenta.
- 4 W przypadku złamania zakazów, o których mowa w pkt. 1-2 powyżej, Abonent zobowiązany jest do uiszczenia na rzecz Operatora dodatkowej Opłaty określonej w Cenniku.

#### § 31

- 1 Sposób komunikowania się Operatora z Abonentem korzystającym z Usługi Internetowej każdorazowo określany jest w Umowie Abonenckiej.
- 2 W przypadku złożenia przez Abonenta dyspozycji, o której mowa w §12 ust. 1 niniejszego Regulaminu, wszelkie informacje dotyczące Usług Internetowych, w tym indywidualna korespondencja z Abonentem oraz wszelkie informacje dotyczących proponowanych przez Operatora zmian Umowy Abonenckiej, w tym niniejszego Regulaminu, Regulaminów Promocji, Regulaminów Dodatkowych oraz Cennika będą przesyłane za pomocą środków porozumiewania się na odległość.
- 3 Przekazywanie przez Operatora informacji opisanych w ust. 2 za pośrednictwem wskazanego w Umowie Abonenckiej konta poczty elektronicznej, nie wyłącza możliwości ich przekazywania z pomocą innych środków porozumiewania się na odległość wskazanych w Umowie Abonenckiej.

## Rozdział 8 Usługi Telefonii stacjonarnej

#### § 32

- 1 W ramach Usługi Telefonicznej Operator umożliwia Abonentowi korzystanie z cyfrowej telefonii stacjonarnej poprzez realizację połączeń głosowych w relacji miejscowej, strefowej, międzystrefowej, międzynarodowej, do sieci ruchomych oraz do usług sieci inteligentnych, jak również korzystanie z usług telekomunikacyjnych świadczonych przez innych operatorów, stosownie do umów zawartych z tymi operatorami przez Operatora lub bezpośrednio przez Abonenta.
- 2 Połączenia telefoniczne w Sieci Operatora realizowane są w ruchu automatycznym.
- 3 Operator umożliwia nieodpłatne kierowanie połączeń do numerów alarmowych, bez stosowania jakichkolwiek ograniczeń w tym zakresie.
- 4 Operator gromadzi dane o lokalizacji telekomunikacyjnego Urządzenia Końcowego, z którego wykonywane jest połączenie, bez konieczności uzyskania zgody Abonenta, w zakresie wynikającym z obowiązujących przepisów prawa
- 5 W zależności od lokalizacji wywoływanego przez Abonenta rozmówcy, rozróżnia się następujące rodzaje połączeń:
  - a) miejscowe i strefowe – realizowane w tej samej strefie numeracyjnej;
  - b) międzystrefowe – realizowane na obszarze przekraczającym zasięg jednej strefy numeracyjnej,
  - c) do sieci ruchomych;
  - d) międzynarodowe – wykraczające zasięgiem poza granice Rzeczypospolitej Polskiej;
  - e) inne, w tym do numerów niegeograficznych (niezwiązanych ze strefą numeracyjną).

#### § 33

- 1 Operator przydziela Abonentowi indywidualny stały numer telefoniczny.
- 2 Abonent może żądać nieodpłatnej zmiany przydzielonego mu numeru telefonicznego, jeżeli wykáže, że korzystanie z niego jest uciążliwe.
- 3 Abonent może żądać zmiany przydzielonego numeru bez uzasadnienia, o którym mowa w ust. 2. W takiej sytuacji zmiana numeru wiązać się będzie z koniecznością uiszczenia przez Abonenta stosownej Opłaty określonej w Cenniku.

4 Zmiany numeru może dokonać również Operator, gdy jest to konieczne ze względów technicznych, po uprzednim zawiadomieniu Abonenta co najmniej 3 miesiące przed terminem przewidzianej zmiany.

5 W przypadku zmiany miejsca zamieszkania, siedziby lub miejsca wykonywania działalności Abonenta, może on żądać:

- a) przeniesienia przydzielonego numeru w ramach istniejącej sieci Operatora, na obszarze tej samej strefy numeracyjnej, jeżeli jest to technicznie możliwe. Za realizację przeniesienia Operator może pobierać Opłatę przewidzianą w Cenniku.
- b) przeniesienia przydzielonego numeru do istniejącej sieci innego operatora. Za realizację przeniesienia Operator nie pobiera Opłat od Abonenta.

#### § 34

- 1 Operator udostępnia spis Abonentów oraz świadczy usługę biura informacji o numerach telefonicznych Abonentów, jak również udostępnia niezbędne dane innym operatorom prowadzącym spisy abonentów lub świadczącym usługę informacji o numerach telefonicznych, na zasadach przewidzianych w art. 66 i 67 ustawy Prawo Telekomunikacyjne.
- 2 Udostępnianie i przetwarzanie informacji, o których mowa w ust. 1 powyżej wymaga zgody Abonenta wyrażonej na piśmie.

#### § 35

- 1 Operator zastrzega sobie prawo do ustalenia w chwili zawarcia Umowy Abonenckiej, lub w trakcie jej wykonywania, limitu Opłat za świadczoną Usługę Telefoniczną w Okresie Rozliczeniowym. Operator ustawi ww. limit nieodpłatnie także na żądanie Abonenta.
- 2 W przypadku przekroczenia limitu, o którym mowa w ust. 1 powyżej, Operator informuje o tym Abonenta i wzywa do wpłaty zaliczki na poczet Opłat za świadczoną Usługę Telefoniczną.
- 3 W przypadku przekroczenia limitu, o którym mowa w ust. 2 powyżej o więcej niż 10%, Operator może zawiesić Abonentowi możliwość inicjowania niektórych bądź wszystkich połączeń telefonicznych, do czasu zapłacenia przez Abonenta zaliczki.
- 4 Na wyraźne żądanie Abonenta Operator ograniczy możliwość inicjowania przez niego wszystkich lub niektórych połączeń wychodzących. Wprowadzenie rzeczonożego ograniczenia może wiązać się z koniecznością uiszczenia przez Abonenta Opłaty przewidzianej w Cenniku.

#### § 36

- 1 Abonent ma możliwość korzystania z Usług Dodatkowych towarzyszących Usłudze Telefonicznej, wskazanych w Umowie Abonenckiej, wedle zasad odpłatności określonych w Cenniku.
- 2 W przypadku, gdy Usługi Dodatkowe wiążą się z powstaniem po stronie Abonenta obowiązku uiszczenia dodatkowych Opłat (tzw. usługi o podwyższonej opłacie), Operator zobowiązany jest do:
  - a) udzielenia Abonentowi informacji o zasadach korzystania z usługi oraz warunkach jej odpłatności;
  - b) określenia maksymalnej ceny za jednostkę rozliczeniową usługi albo ceny za połączenie, w przypadku usługi taryfikowanej za całe połączenie;
  - c) w przypadku realizowania usługi przez podmiot trzeci, wskazania nazwy tego podmiotu;
  - d) zapewnienia możliwości natychmiastowej nieodpłatnej rezygnacji przez Abonenta z usługi oraz blokowania połączeń telefonicznych z numerami o podwyższonej opłacie (wychodzących i/lub przychodzących);
  - e) umożliwienia Abonentowi określenia maksymalnej ceny za jednostkę rozliczeniową usługi albo ceny za połączenie oraz nieodpłatnego blokowania połączeń, których cena przekracza określoną cenę maksymalną;
  - f) oferowania Abonentowi progów kwotowych dla każdego Okresu Rozliczeniowego oraz informowania Abonenta o przekroczeniu progu określonego w Umowie Abonenckiej – Operator oferuje trzy progi kwotowe: 0 zł, 35 zł, 100 zł i 200 zł;
  - g) w przypadku gdy Abonent nie określi progu kwotowego, o którym jest mowa w ust. 2 lit. f) próg ten wynosi 0 zł dla każdego okresu rozliczeniowego.

#### § 37

- 1 Operator dostarcza Abonentowi nieodpłatnie, z każdym rachunkiem, podstawowy wykaz wykonywanych Usług Telefonicznych, zawierający informację o zrealizowanych płatnych połączeniach z podaniem, dla każdego typu połączeń, ilości jednostek rozliczeniowych odpowiadającej wartości zrealizowanych połączeń.
- 2 Doręczenia Abonentowi rachunku oraz informacji opisanej w ust. 1 powyżej, Operator dokonuje na zasadach opisanych w § 12 niniejszego regulaminu.
- 3 Operator dostarcza Abonentowi bezpłatnie, poprzez system eBOK, szczegółowy wykaz wykonanych Usług Telefonicznych w danym okresie rozliczeniowym, który zawiera informację o zrealizowanych płatnych połączeniach, z podaniem dla każdego połączenia: numeru wywoływanego, daty oraz godziny rozpoczęcia połączenia, czasu jego trwania oraz wysokości naliczonej opłaty za dane połączenie z podaniem kwoty netto i brutto.
- 4 Na życzenie Abonenta, Operator dostarcza mu w formie pisemnej szczegółowy wykaz wykonanych usług telefonicznych, zawierający dane wymienione w ust. 3 powyżej, obejmujący Okresy Rozliczeniowe poprzedzające nie więcej niż 12 miesięcy Okresu Rozliczeniowego, w którym Abonent złożył żądanie. Wydanie ww. wykazu wiąże się z obowiązkiem uiszczenia przez Abonenta Opłaty określonej w Cenniku.

## Rozdział 9 Odpowiedzialność Operatora i zakres obsługi serwisowej

- 1 W ramach Usług świadczonych na podstawie Umowy Abonenckiej Operator zapewnia sprawność własnej Sieci telekomunikacyjnej.
- 2 Operator odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług objętych Umową Abonencką, za wyjątkiem sytuacji, kiedy niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług wynikało z winy Abonenta, nieprzebrzegania przez niego postanowień Umowy Abonenckiej, w tym niniejszego Regulaminu, działania osoby trzeciej albo było wynikiem działania siły wyższej. W pozostałym zakresie kwestię odpowiedzialności Operatora za niewykonanie bądź nienależyte wykonanie zobowiązania regulują stosowne przepisy Kodeksu Cywilnego oraz ustawy Prawo telekomunikacyjne.
- 3 Operator nie ponosi odpowiedzialności za Awarie lub Usterki zawinionych przez Abonenta, w tym powodowane nieprawidłowym działaniem Urządzeń Końcowych lub uszkodzeniem Sprzętu będącym następstwem używania go przez Abonenta w sposób niezgodny z Umową Abonencką, w tym niniejszym Regulaminem, instrukcją obsługi bądź też jego przeznaczeniem.
- 4 Operator nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowości dotyczące dostarczania kanałów lub Pakietów udostępnionych Abonentowi nieodpłatnie w ramach Promocji oraz nieobjętych przedmiotem Umowy Abonenckiej.
- 5 Służby techniczne Operatora dokonują okresowych przeglądów stanu technicznego Sieci telekomunikacyjnej.
- 6 Abonent zobowiązany jest umożliwić służbom technicznym Operatora sprawdzenie stanu technicznego Sprzętu oraz Urządzeń Końcowych po wcześniejszym uzgodnieniu terminu. Służby techniczne Operatora mają obowiązek okazania identyfikatora na żądanie Abonenta.
- 7 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 usterki, wady lub właściwości albo do wymiany takiego Urządzenia Końcowego na inne, wolne od wad, na koszt Abonenta, określając w tym celu odpowiedni termin. Po bezskutecznym upływie terminu, Operator może w trybie natychmiastowym rozwiązać Umowę Abonencką z winy Abonenta.
- 8 W przypadkach określonych w ust. 6 powyżej, jeżeli usterka, wada lub właściwość Urządzenia Końcowego dodatkowo powoduje zagrożenie bezpieczeństwa Sieci, Operator może w trybie natychmiastowym ograniczyć lub zawiesić świadczenie Usług.

### § 39

- 1 Operator w ramach realizacji Usług zapewnia Abonentowi obsługę serwisową obejmującą:
  - a) nadzór nad Siecią;
  - b) podejmowanie działań zmierzających do zabezpieczenia sieci przed ingerencją osób niepowołanych;
  - c) pomocy technicznej obejmującej udzielanie informacji dotyczących konfiguracji Urządzeń Końcowych w zakresie dotyczącym korzystania z Usług objętych Umową Abonencką, Operator zobowiązuje się usunąć Awarię lub Usterkę w terminie 36 godzin – w dni robocze – liczoną od chwili ich zgłoszenia przez Abonenta.
2. Usterki i Awarie można zgłaszać pisemnie na adres siedziby Operatora, telefonicznie, pocztą elektroniczną, faksem lub osobiście w Biurze Obsługi Klienta.
- 3 Usterki i Awarie powinny być zgłaszane niezwłocznie po ich wystąpieniu.
- 4 Abonent zobowiązany jest do udostępnienia Lokalu służbom technicznym Operatora w zakresie, w jakim jest to konieczne do wykonania prac serwisowych, jak również usunięcia Usterki bądź Awarii, po uzgodnieniu terminu.

### § 40

- 1 Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi trwającej dłużej niż 18 godzin, Abonentowi przysługuje prawo obniżenia Abonamentu w wysokości 1/30 średniej opłaty miesięcznej za Usługę, której dotyczy ww. przerwa.
- 2 Prawo do obniżenia Abonamentu, opisanego powyżej, nie obejmuje okresu, w którym usunięcie Awarii lub Usterki nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta.
- 3 W przypadku, gdy nie został osiągnięty, określony w niniejszym Regulaminie, poziom jakości świadczonej Usługi, Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/60 części Abonamentu należnego Operatorowi z tytułu świadczenia danej Usługi, za każdy dzień nienależytego jej świadczenia.
- 4 Obniżenie Abonamentu oraz wypłata kary umownej następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta w trybie określonym w Rozdziale 11 Regulaminu.

## Rozdział 10 Zmiana Regulaminu

### § 41

- 1 Operator powiadamia Abonenta na piśmie o treści każdej dokonywanej zmiany warunków Umowy Abonenckiej, w tym wynikającej z niniejszego Regulaminu co najmniej jeden miesiąc naprzód przed wejściem tej zmiany w życie. Obowiązek dochowania formy pisemnej ulega wyłączeniu, jeżeli

Abonent złożył wobec Operatora dyspozycję, o której mowa w § 12 niniejszego Regulaminu

- 2 Abonent, nie później niż do dnia wejścia zmian Umowy Abonenckiej w życie, może doręczyć Operatorowi oświadczenie o wypowiedzeniu umowy z powodu braku akceptacji wprowadzanych zmian, dokonane w formie adekwatnej do zawartej uprzednio umowy. W przypadku doręczenia takiego oświadczenia Umowa Abonencka ulegnie rozwiązaniu w dniu poprzedzającym wejście w życie zmian Umowy Abonenckiej. Brak oświadczenia Abonenta adekwatnego do formy zawarcia umowy w powyższym terminie, jak również złożenie oświadczenia w sposób opisany w § 26 ust. 1 lit. a) niniejszego Regulaminu, oznacza akceptację zmian
- 3 W sytuacji wypowiedzenia Umowy Abonenckiej zawartej na czas oznaczony, w związku ze skorzystaniem przez Abonenta z uprawnień, o którym mowa w ustępie poprzedzającym, Operatorowi nie przysługuje zwrot udzielonej ulgi, o której mowa w § 5 ust. 5 niniejszego Regulaminu. Powyższa reguła nie znajduje zastosowania w przypadku, gdy wprowadzona zmiana wynika ze zmiany przepisów prawa, wprowadzenia nowej Usługi, usunięcia niedozwolonych postanowień umownych lub z Decyzji Prezesa UKE.
- 4 W sytuacji wypowiedzenia Umowy Abonenckiej zawartej na czas oznaczony, w związku ze skorzystaniem przez Abonenta z uprawnień, o którym mowa w ustępie poprzedzającym, Operatorowi nie przysługuje zwrot udzielonej ulgi, o której mowa w § 5 ust. 5 niniejszego Regulaminu. Powyższa reguła nie znajduje zastosowania w przypadku, gdy wprowadzona zmiana wynika ze zmiany przepisów prawa, wprowadzenia nowej Usługi, lub z Decyzji Prezesa UKE.

## Rozdział 11 Postępowanie reklamacyjne

### § 42

- 1 Abonent ma prawo do złożenia reklamacji zaś Operator jest zobowiązany do jej rozpatrzenia. Postępowanie reklamacyjne odbywa się na zasadach przewidzianych niniejszym regulaminem, zapisami art. 106 i nast. ustawy Prawo Telekomunikacyjne oraz Rozporządzeniem Ministra Administracji i Cyfryzacji w sprawie reklamacji usługi telekomunikacyjnej z dn. 24 lutego 2014 r. (Dz. U. z 2014 r. poz. 284).
- 2 Reklamacja jest zgłoszenie wobec Operatora roszczenia o odszkodowanie lub inną należność w związku z:
  - a) niedotrzymaniem z winy Operatora terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, określonego w Umowie Abonenckiej;
  - b) niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Usługi;
  - c) nieprawidłowym obliczeniem należności z tytułu świadczenia Usługi.
- 3 Reklamacja może być wniesiona:
  - a) w formie pisemnej – osobiście w siedzibie lub przesyłką pocztową na adres siedziby BOK;
  - b) ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego w siedzibie BOK;
  - c) w formie elektronicznej na wskazany przez Operatora adres poczty elektronicznej
- 4 Reklamacja powinna zawierać następujące dane:
  - a) imię i nazwisko (nazwę) oraz adres Abonenta;
  - b) numer Umowy Abonenckiej;
  - c) przedstawienie przedmiotu reklamacji, ze wskazaniem rodzaju niewykonanej, nienależyście wykonanej lub niewłaściwie rozliczonej Usługi oraz okresu rozliczeniowego, którego Usługa dotyczy;
  - d) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
  - e) datę zawarcia umowy i datę rozpoczęcia świadczenia Usługi w przypadku wniesienia reklamacji z tytułu niedotrzymania terminu uruchomienia Usługi - w przypadku reklamacji, o której mowa w ust. 2 lit. a);
  - f) określenie żądania Abonenta w związku ze składaną reklamacją
  - g) datę i podpis reklamującego
- 5 Jeżeli reklamacja nie zawiera informacji podanych w ust. 4, przez co jej rozpatrzenie staje się niemożliwe, Operator wzywa, w formie przewidzianej w Umowie Abonenckiej, do uzupełnienia reklamacji w terminie 7 dni, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie jej bez rozpoznania.
- 6 Reklamację można wnosić w terminie 12 miesięcy od końca okresu rozliczeniowego, w którym zaistniało zdarzenie stanowiące podstawę reklamacji.

### § 43

- 1 Operator jest zobowiązany rozpatrzyć reklamację w terminie 30 dni od daty jej otrzymania. Operator jest zobowiązany potwierdzić przyjęcie reklamacji w terminie 14 dni, w formie przewidzianej w Umowie Abonenckiej, chyba że odpowiedzi udzielono w terminie 14 dni. Reklamację nierozpatrzoną w terminie 30 dni od daty otrzymania uznaje się za reklamację uznaną.
- 2 Za datę wniesienia reklamacji uważa się datę jej przekazania do wiadomości Operatora w formie przewidzianej w § 42 ust. 3 niniejszego Regulaminu.
- 3 Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na zasadach przewidzianych w § 12 niniejszego Regulaminu.
- 4 Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
  - a) informację o dniu złożenia reklamacji;
  - b) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
  - c) w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności – określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty;
  - d) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym lub, w

przypadku gdy Abonent jest konsumentem, w drodze postępowania polubownego prowadzonego na podstawie art. 109 Ustawy z dn. 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800 ze zm.).  
e) dane i podpis upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora;

#### § 44

- 1 W przypadku uznania reklamacji Operator zobowiązany 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 lit. a) i b) powyżej.
- 3 Po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego Abonent może dochodzić swoich roszczeń w postępowaniu sądowym lub, w przypadku gdy Abonent jest Konsumentem, w drodze postępowania polubownego prowadzonego na podstawie art. 109 ustawy Prawo telekomunikacyjne.
- 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 Złożenie reklamacji nie zwalnia Abonenta z obowiązku wnoszenia Opłat za reklamowane Usługi.

## Rozdział 12

### Wypowiedzenie i przedłużenie Umowy Abonenckiej oraz zawieszenie świadczenia Usług

#### § 45

- 1 Zarówno Abonent jak i Operator uprawniony jest do jednostronnego wypowiedzenia Umowy Abonenckiej zawartej na czas nieoznaczony, z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec Okresu Rozliczeniowego następującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym druga strona odebrała oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy Abonenckiej.
- 2 Abonent uprawniony jest do wypowiedzenia Umowy Abonenckiej zawartej na czas oznaczony z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec Okresu Rozliczeniowego następującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym druga strona odebrała oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy Abonenckiej, z zastrzeżeniem ust. 5.
- 3 Okres obowiązywania Umowy Abonenckiej zawartej na czas oznaczony obejmuje, wskazaną w jej treści, liczbę pełnych miesięcy kalendarzowych liczonych od początku miesiąca kalendarzowego następującego po dniu zawarcia Umowy, jak również okres od dnia jej zawarcia do ostatniego dnia miesiąca kalendarzowego poprzedzającego pierwszy pełny miesiąc kalendarzowy obowiązywania Umowy.
- 4 Po zakończeniu okresu, o którym mowa w ust. 3 Umowa Abonencka zawarta na czas oznaczony ulega przedłużeniu na czas nieoznaczony, na warunkach obowiązujących w ostatnim miesiącu jej obowiązywania, chyba, że Abonent złoży wobec Operatora oświadczenie o braku woli przedłużenia Umowy Abonenckiej najpóźniej w terminie 30 dni przed upływem okresu jej obowiązywania. Oświadczenie celem wywołania przewidzianych skutków musi zostać złożone w formie adekwatnej do formy uprzednio zawartej umowy.
- 5 W przypadku jednostronnego wypowiedzenia przez Abonenta Umowy Abonenckiej zawartej na czas oznaczony, jak również jednostronnego wypowiedzenia takiej Umowy przez Operatora z winy Abonenta, przed upływem terminu, na jaki została zawarta, Abonent zobowiązany będzie uiścić na rzecz Operatora Opłatę wyrównawczą odpowiadającą wysokości dotychczas nieskonsumowanej części udzielonej mu Ulgi z tytułu zawarcia Umowy Abonenckiej na czas oznaczony.
- 6 Wysokość udzielonej Abonentowi Ulgi odpowiada różnicy hipotetycznej sumy Opłat jakie obciążałyby Abonenta gdyby korzystał z Usług Operatora objętych Umową Abonencką na podstawie umowy zawartej na czas nieoznaczony oraz rzeczywistej sumy Opłat obciążającej Abonenta na podstawie Umowy Abonenckiej zawartej przez niego na czas oznaczony.
- 7 Całkowita kwota udzielonej Abonentowi Ulgi z tytułu zawarcia Umowy Abonenckiej na czas określony obejmuje:
  - a) Ulgę w opłacie instalacyjnej;
  - b) Ulgę w opłacie aktywacyjnej;
  - c) Ulgę z tytułu miesięcznych opłat abonamentowych, która stanowi iloczyn ilości miesięcy, na jaką została zawarta Umowa Abonencka i Ulgi w miesięcznej kwocie Abonamentu.

- 8 Opłata wyrównawcza, o której mowa powyżej, nie może przekroczyć wartości Ulgi przyznanej Abonentowi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia umowy do dnia jej rozwiązania.
- 9 Abonent zobowiązany jest zapłacić wyżej zdefiniowaną Opłatę wyrównawczą w terminie określonym w wezwaniu do zapłaty lub w innym dokumencie przesłanym przez Operatora.
- 10 Abonent ma prawo do rozwiązania Umowy Abonenckiej bez zachowania okresu wypowiedzenia oraz bez konieczności zwrotu udzielonej mu Ulgi, w przypadku, gdy przerwa w świadczeniu Usług, wynikająca z przyczyn niet dotyczących Abonenta, trwa dłużej niż jeden miesiąc.
- 11 Rozwiązanie Umowy Abonenckiej przez Abonenta może nastąpić w formie listu poleconego przesłanego na adres Operatora lub pisemnego oświadczenia złożonego w BOK lub w formie adekwatnej do formy uprzednio zawartej Umowy.
- 12 Śmierć Abonenta w trakcie obowiązywania Umowy Abonenckiej nie powoduje jej wygaśnięcia, zaś w miejsce Abonenta wstępują jego spadkobiercy na zasadach przewidzianych właściwymi przepisami Kodeksu Cywilnego.

#### § 46

- 1 Operator 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 umów przez nadawców kanałów telewizyjnych.
- 2 Operator może zawiesić świadczenie Usług lub wypowiedzieć Umowę Abonencką w każdym czasie ze skutkiem natychmiastowym w przypadku naruszania przez Abonenta obowiązującego prawa, warunków Umowy Abonenckiej lub Regulaminów, jeżeli w ciągu 14 dni od wystosowania przez Operatora stosownego wezwania Abonent nie zaprzestanie wymienionych wyżej działań.

#### § 47

- 1 Poza sytuacjami przewidzianymi niniejszym Regulaminem lub Umową Abonencką, zawieszenie świadczenia Usług, z wyłączeniem Usług Telewizji Cyfrowej, może również nastąpić na wniosek Abonenta adekwatny do formy zawartej umowy, o ile nie zalega on z żadnymi opłatami wynikającymi z Umowy Abonenckiej. Zawieszenie Usług może wiązać się z Opłatami przewidzianymi w Cenniku.
- 2 Wniosek, o którym mowa w ust. 1 powyżej, powinien zostać doręczony Operatorowi przynajmniej na 7 dni przed rozpoczęciem Okresu Rozliczeniowego, w którym nastąpić ma zawieszenie świadczenia Usług. Wniosek rzeczony powinien zawierać oznaczenie danych Abonenta, dokładne określenie postulowanego okresu zawieszenia oraz podpis Abonenta.
- 3 Zawieszenie świadczenia Usług, o którym mowa w ust. 1 i 2 powyżej, może dotyczyć jedynie pełnych Okresów Rozliczeniowych i nie może obejmować więcej niż trzech Okresów Rozliczeniowych w roku kalendarzowym.
- 4 W przypadku Umów Abonenckich zawartych na czas oznaczony, za okresy zawieszenia świadczenia Usług objętych tą Umową zgodnie z ust. 1-3 powyżej, Abonent zobowiązany jest do uiszczenia Abonamentu w wymiarze odpowiadającym 50% jego podstawowej wysokości.

#### § 48

1. Operator może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy Abonenckiej na inny podmiot, w tym powiązany z nim kapitałowo lub organizacyjnie, z zachowaniem przez ten podmiot ciągłości świadczonych Usług oraz warunków ich świadczenia.
2. O przeniesieniu praw i obowiązków wynikających z Umowy Abonenckiej Abonent zostanie powiadomiony na piśmie w terminie co najmniej 1 miesiąca przed planowaną zmianą Operatora.
3. W sytuacji opisanej w ust. 1 i 2 powyżej, Abonentowi przysługuje prawo wypowiedzenia od Umowy Abonenckiej ze skutkiem natychmiastowym. Oświadczenie w tej sprawie powinno być złożone na piśmie przed planowaną zmianą Operatora. Niezłożenie przez Abonenta rzeczonego oświadczenia w wyżej zakreślonym terminie oznacza akceptację przez niego zmiany Operatora oraz wyrażenie zgody na dalsze obowiązywanie Umowy Abonenckiej.

## Rozdział 13

### Postanowienia końcowe

#### § 49

- 1 W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie zastosowanie znajdują powszechnie obowiązujące przepisy prawa, w tym w szczególności ustawy Prawo Telekomunikacyjne oraz Kodeksu Cywilnego.
- 2 Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem **01.06.2019 r.** oraz znajduje zastosowanie wyłącznie do Umów Abonenckich zawieranych przez Operatora począwszy od ww. dnia.
- 3 W sprawach wszczętych a niezakończonych przed wejściem w życie niniejszego Regulaminu, stosuje się postanowienia obowiązujące w stosowanych przez Operatora wzorcach umownych obowiązujących w momencie wszczęcia tych spraw.