

# REGULAMIN

## Świadczenia Usług Telewizji Cyfrowej przez Spółdzielnię Telekomunikacyjną "WIST" w Łące.

### Rozdział I

#### Przedmiot Regulaminu

Regulamin świadczenia usług Telewizji Cyfrowej określa ogólne warunki świadczenia usług Telewizji Cyfrowej przez Spółdzielnię Telekomunikacyjną "WIST" w Łące, zwaną dalej Operatorem.

### Rozdział II

#### Definicje

Użyte w niniejszym Regulaminie określenia oznaczają:

1. **Abonament** - opłata miesięczna za możliwość korzystania przez Abonenta z Usług Operatora oraz za utrzymanie infrastruktury niezbędnej do świadczenia Usług.
2. **Abonent** - podmiot będący stroną zawartej z Operatorem Umowy Abonenckiej.
3. **Awaria** - zdarzenie polegające na braku sygnału telewizyjnego lub nie działanie Usług świadczonych przez Operatora, znaczne pogorszenie jakości Usług uniemożliwiające korzystanie z nich.

4. **Biuro Obsługi Klienta** - wydzielona u Operatora jednostka organizacyjna odpowiedzialna za całościową obsługę Abonentów (BOK).
5. **Cennik** - zestawienie cen i opisów Usług udostępnianych przez Operatora.
6. **Lokal** - pomieszczenie mieszkalne lub użytkowe Abonenta, w którym jest zainstalowany sprzęt umożliwiający korzystanie z Usług Operatora, adres Lokalu jest równoznaczny z Miejscem Instalacji zdefiniowanym w Zamówieniu Instalacji.
7. **Operator** - Spółdzielnia Telekomunikacyjna "WIST" w Łące będąca właścicielem platformy cyfrowej IPTV, pozwalającej na świadczenie Usług Abonentom, w tym m.in.: udostępnienie programów telewizyjnych i radiowych, dostęp do serwisów multimedialnych, inne.
8. **Oplata/Oplaty** - wszystkie płatności, w tym kary, uiszczane przez Abonenta na rzecz Operatora w tytułu świadczonych przez Operatora, a zakupionych przez Abonenta Usług.
9. **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 wyświadczone Abonentowi Usługi.
10. **Pakiet** - grupa programów telewizyjnych i innych Usług określona w Cenniku.
11. **Pakiet Dodatkowy** - Pakiet programów telewizyjnych, innych niż zawarte w Pakiecie Wielotematycznym, może zawierać kanały o podobnej tematyce (Pakiet Tematyczny) lub kanały Premium (Pakiet Premium).
12. **Pełnomocnik** - osoba uprawniona na piśmie przez Abonenta do reprezentowania go wobec Operatora.

- 13. Promocja** - specjalna oferta związana ze szczególnymi warunkami świadczenia Usług i naliczania Opłat opisanymi w Regulaminie Promocji.
- 14. Protokół Przekazania Sprzętu** - dokument, w którym Abonent potwierdza przyjęcie do używania kompletu Udostępnionego przez Operatora Sprzętu.
- 15. 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.
- 16. Regulamin** - niniejszy dokument, Ogólny Regulamin Świadczenia Usług regulujący główne zasady świadczenia Usług przez Operatora.
- 17. Regulamin Promocji** - Regulamin opisujący szczególne warunki świadczenia Usług w ramach danej Promocji.
- 18. Regulamin Dodatkowy** - dokument opisujący zasady związane ze świadczeniem przez Operatora pewnych Usług, gdy zasady te wykraczają poza opisane w niniejszym Regulaminie.
- 19. TV Panel** - portal WWW Operatora pozwalający na samoobsługę Abonenta, w tym m.in. na: przeglądanie oferty i zakupionych Usług, zmianę numerów PIN itd.
- 20. iPIN** - osobisty numer identyfikacyjny Abonenta, wykorzystywany m.in. do potwierdzania zakupionych Usług.
- 21. kPIN** - służący do konfiguracji swojego profilu na STB oraz blokowania dostępu do wybranych przez Abonenta Usług i programów telewizyjnych (tak zwana blokada rodzicielska).

- 22. 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 Operatora, STB z dyskiem posiada dodatkowo szereg funkcjonalności związanych z możliwością nagrywania materiałów multimedialnych na dysku urządzenia.
- 23. Udostępniony Sprzęt** - sprzęt Operatora przekazany Abonentowi do używania w celu korzystania z Usług Operatora w czasie obowiązywania Umowy Abonenckiej, elementy wchodzące w skład Udostępnionego Sprzętu są wymienione w Protokole Przekazania Sprzętu.
- 24. Umowa Abonencka** - umowa o świadczeniu Usług podpisywana z Abonentem, w skład umowy wchodzi: Umowa Abonencka, Regulamin, ewentualnie dodatkowo Regulamin Promocji i/lub Regulaminy Dodatkowe dotyczące pewnych Usług jeśli Abonent zakupił część oferty Operatora objętą takimi Dodatkowymi Regulaminami.
- 25. Usługa** - każda usługa świadczona przez Operatora.
- 26. Gniazdo Sieciowe** - urządzenie będące zakończeniem sieci, umożliwiające przyłączenie STB.
- 27. Usterka** - defekt w odbiorze Usługi nie będący Awarią.
- 28. VOD** - video on demand, Usługa polegająca na możliwości obejrzenia przez Abonenta materiału multimedialnego znajdującego się i udostępnionego na serwerach Operatora.
- 29. nPVR** - umożliwia zapis treści programowych wybranych przez Abonentów za pomocą funkcji EPG nPVR (zaplanowanie nagrania treści z poziomu przewodnika programowego), Instant nPVR (możliwość nagrywania treści programowych bieżąco oglądanych).
- 30. Zamówienie instalacji** - dokument podpisywany przez osobę chcącą zostać Abonentem, dokument pozwala na wykonanie w lokalu tej osoby instalacji.

31. **Time Shift** - ciągle nagrywania wybranych kanałów, przez określony czas i umożliwienie dostępu dla abonentów do nagranych w ten sposób programów.
32. **PAUSE** - funkcjonalność umożliwiająca abonentom zatrzymanie oglądanej treści i ponowne rozpoczęcie emisji od momentu uruchomienia rzeczony funkcjonalności.

### **Rozdział III**

#### **Postanowienia ogólne**

1. Umowa Abonencka zostaje zawarta w formie pisemnej.
2. Niniejszy Regulamin oraz ewentualnie Regulamin Promocji i Regulaminy Dodatkowe stanowią integralną część podpisywanej z Abonentem Umowy Abonenckiej.
3. Promocje oraz świadczenie pewnych dodatkowych Usług może być organizowane przez Operatora 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 stają się częścią Umowy Abonenckiej.
6. Wskutek zawarcia Umowy Abonenckiej Operator zobowiązuje się do świadczenia Usług zgodnie z Ogólnym Regulaminem Świadczenia Usług i wszystkimi innymi Regulaminami związanymi z zakupionymi przez Abonenta Usługami i Promocjami.
7. Opłaty abonamentowe na rzecz Operatora nie zawierają abonamentu radiowo-telewizyjnego.
8. Operator zastrzega sobie prawo do odmowy zawarcia Umowy z Abonentem w przypadku gdy:
  1. uprzednio Operator rozwiązał z nim Umowę Abonencką z przyczyn leżących po stronie Abonenta,
  2. na osobie ubiegającej się o zawarcie Umowy ciążyą wymagalne zobowiązania pieniężne wobec Operatora.
9. Operator zastrzega sobie prawo wglądu w Umowę Abonencką przez pracowników firm i instytucji dokonujących audytów i kontroli działalności Operatora.

10. Operator będzie informował Abonenta na piśmie o zmianach Cennika, w przypadku gdy zmiany będą związane ze zwiększeniem opłat za zakupione przez Abonenta Usługi zgodnie z Rozdziałem X Regulaminu. Wprowadzanie nowych Usług płatnych z których Abonent nie jest zobowiązany korzystać, nie wymaga informowania Abonenta i nie stanowi zmiany Umowy Abonenckiej.
11. Operator nie jest zobowiązany do informowania na piśmie o dodaniu kolejnych kanałów do istniejącego Pakietu przy zachowaniu dotychczasowej ceny Pakietu oraz o obniżce cen Pakietów i innych Usług. Przypadki takie nie wymagają potwierdzenia zgody Abonenta na zmianę warunków Umowy Abonenckiej.

## **Rozdział VI**

### **Zakres i warunki świadczenia usług**

1. Usługa świadczona przez Operatora w Łące jest dostępna dla wszystkich Klientów z aktywną przynajmniej jedna usługą (telefon, internet) o ile istnieją możliwości techniczne do jej świadczenia, na warunkach określonych w Umowie Abonenckiej i Regulaminie.
2. W ramach świadczonej Usługi Operator zapewnia:
  1. wykonanie instalacji w Lokalu, wraz z montażem Gniazda Sieciowego,
  2. dostęp STB do programów telewizyjnych za pośrednictwem Sieci,
  3. dostęp do Usług dodatkowych określonych w Cenniku.
3. Korzystając z Usługi, Abonent zobowiązany jest:
  1. w terminie wcześniej uzgodnionym, udostępnić Lokal w celu dokonania instalacji i aktywacji Usługi lub dla dokonania kontroli stanu technicznego urządzeń i Sieci Operatora albo urządzeń przyłączonych do Gniazda Sieciowego,
  2. nie podłączać do Sieci Operatora urządzeń nie spełniających wymagań określonych przez obowiązujące przepisy,
  3. nie podłączać do Sieci Operatora urządzeń w punktach nie będących jej zakończeniem,
  4. nie zakłócać pracy Sieci,
  5. nie udostępniać sygnału świadczonej Usługi innym podmiotom, osobom poza Lokalem,
  6. niezwłocznie zawiadomić Operatora o zaobserwowanych nieprawidłowościach w funkcjonowaniu Usługi.
4. W celu umożliwienia świadczenia Usługi, na podstawie zamówienia Operator dokonuje w lokalu montażu Gniazda Sieciowego zgodnie z technologią stosowaną przez Operatora.
5. Wykonanie podłączenia do Sieci oraz stwierdzenie jego sprawnego działania, Abonent potwierdza podpisując Protokół Przekazania.

6. Świadczenie Usług przez Operatora dla Abonenta jest związane jedynie z tą końcówką sieci, która została aktywowana w momencie instalacji Usług w Lokalu.
7. Świadczenie niektórych Usług może podlegać Regulaminom Dodatkowym, a ich zakup może być objęty Promocją wg warunków opisanych w Regulaminie Promocji.
8. Wszelkich zmian, konserwacji oraz usuwania uszkodzeń Sieci, Gniazda Sieciowego lub Sprzętu, będących własnością Operatora i zainstalowanych u Abonenta, mają prawo dokonywać wyłącznie służby techniczne Operatora.
9. Uszkodzenia Sieci lub Gniazda Sieciowego powstałe z przyczyn leżących po stronie Abonenta, będą usuwane na jego koszt.
10. Pracownik Operatora dokonuje konfiguracji STB (w czasie instalacji), w zakresie niezbędnym do stwierdzenia prawidłowości podłączenia.
11. Do Gniazda Sieciowego Abonent może podłączyć tylko jeden STB.
12. W razie nieprawidłowego funkcjonowania Usługi Operator zobowiązuje się do podejmowania działań w celu usunięcia niesprawności w możliwie najkrótszym czasie od momentu otrzymania wiadomości o awarii.
13. W celu prawidłowego wykonania usługi, Operator ma prawo do okresowej konserwacji i kontroli Sieci oraz w tym celu, do przerw w dostawie sygnału.
14. Abonent zobowiązany jest do umożliwienia Operatorowi, przeglądu Gniazda Sieciowego oraz sprzętu i STB, o ile zachodzi podejrzenie zaburzenia pracy Sieci, w związku z niepoprawną pracą w/w urządzeń, pod rygorem natychmiastowego rozwiązania Umowy.
15. Wszelkich zmian, przeróbek lub ingerencji w Sieć można dokonywać jedynie pracownik Operatora. Na wniosek Abonenta i na jego koszt Spółdzielnia może dokonywać modernizacji odcinka Sieci znajdującego się w lokalu. Uszkodzenia odcinka Sieci znajdującego się w Lokalu, powstałe z przyczyn dotyczących Abonenta, będą usuwane na koszt Abonenta.
16. Bezpodstawne wezwanie pracownika Spółdzielni przez Abonenta, skutkuje naliczeniem opłaty zgodnie z obowiązującym Cennikiem.

## **Rozdział V**

### **Zawarcie umowy**

1. Umowę abonencką zawiera się na czas określony wynoszący 24 miesiące lub na czas nieokreślony.
2. Umowa Abonencka zawarta na czas określony staje się umową na czas nieokreślony po okresie, na jaki została zawarta, chyba że w terminie co najmniej 30 dni przed upływem tego okresu Abonent zawrze umowę na dalszy czas określony lub rezygnując z usługi.
3. Umowa Abonencka podpisywana jest po instalacji wykonanej w Lokalu Abonenta i po odebraniu przez Abonenta poprawnie działającej Usługi.
4. Opłata za instalację i aktywację Usługi określona w Cenniku lub w Regulaminie Promocji nie podlega zwrotowi w przypadku rozwiązania Umowy Abonenckiej w przyszłości, niezależnie od przyczyny rozwiązania Umowy.

## Rozdział VI

### Pakiety i programy telewizyjne

1. Operator w ramach świadczonej oferty udostępnia programy telewizyjne pogrupowane w Pakiety bądź dostępne pojedynczo.
2. 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.
3. Operator zastrzega sobie możliwość zmiany liczby i rodzaju kanałów dostępnych w ofercie pojedynczo jak i w poszczególnych Pakietach. Operator dołoży starań aby w przypadku konieczności zmiany dostępnych kanałów, nowe kanały posiadały podobne cechy jak usuwane i były co najmniej równie atrakcyjne dla Abonenta.
4. Operator zastrzega sobie możliwość blokowania dostępu do poszczególnych programów z ramówki danego kanału w przypadku gdy taki będzie wymóg nadawcy kanału wobec Operatora.
5. Operator nie ponosi odpowiedzialności za formę i treść udostępnianych przez nadawców programów.
6. Operator nie ponosi odpowiedzialności na zmianę ramówki kanału. Za treści prezentowane w ramówce kanału odpowiada jego nadawca.

## Rozdział VII

### Usługi dodatkowe

1. Operator oprócz dostępu do Pakietów i pojedynczych kanałów telewizyjnych świadczy również dostęp do dodatkowych usług takich jak: VOD (wideo na żądanie), nPVR, kanały radiowe i inne.
2. Dostęp do usług dodatkowych może być zarówno w cenie Pakietu jak i dodatkowo płatny.
3. Usługi Time Shift, Pause, nPVR, wideo na żądanie są dostępne w przypadku wykupienia co najmniej **Pakietu PODSTAWOWEGO**.
4. Ceny Usług dodatkowych płatnych znajdują się w Cenniku.
5. Operator zastrzega sobie możliwość zmiany i usuwania Usług dodatkowych dostępnych bezpłatnie w ramach Pakietów.



## **Rozdział VIII**

### **Wykorzystanie i bezpieczeństwo iPIN i kPIN**

1. Abonentowi w momencie podpisywania Umowy Abonenckiej zostają przydzielone dwa numery PIN: iPIN pozwalające na poświadczanie zmiany zakupionych Dodatkowych Usług, kPIN 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 oferowanych przez Operatora bądź rozbudowy funkcjonalności TV Panelu mogą zostać wprowadzone kolejne przypadki wymagające użycia iPIN przez Abonenta.
3. Użycie iPIN do potwierdzenia zakupu jest równoznaczne z dokonaniem zakupu i zgodą na naliczenie obciążenia za zakupioną Usługę.
4. Operator umożliwia Abonentowi zmianę obu PINów za pomocą TV Panelu oraz 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 iPIN w przypadku 5-krotnego niepoprawnego wpisania numeru iPIN.
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 nie ponosi 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 Biura Obsługi Klienta. Zmiana PIN w ten sposób wymaga zidentyfikowania klienta przez pracownika BOK.

## **Rozdział IX**

### **Zmiany Pakietów, zakup Usług Dodatkowych**

1. Abonent po podpisaniu Umowy Abonenckiej może dokonywać zakupu Pakietów Dodatkowych, dodatkowych Usług, materiałów typu VOD (wideo na żądanie) i innych Usług dostępnych w danym momencie na platformie Operatora.
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 ust. 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/zmiana wykupionych Pakietów Dodatkowych może podlegać osobnym Regulaminom Promocji lub Regulaminom Dodatkowym i może wiązać się z zapłatą za aktywację.
5. 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 X**

### **Cennik i opłaty**

1. Ceny za wszystkie Usługi określa Cennik lub Regulamin Promocji.
2. Operator może udzielać rabatów i zniżek zgodnych z Cennikiem dla wybranych Usług.
3. W przypadku zmiany cen w Cenniku na wyższe, jeśli Abonent korzysta z Usług których dotyczyć będzie podwyżka, Abonent zostanie poinformowany na piśmie o zmianach z wyprzedzeniem co najmniej jednego Okresu Rozliczeniowego. Jeśli Abonent, którego dotyczy podwyżka, nie zaakceptuje zmiany cen, ma prawo do wypowiedzenia Umowy Abonenckiej do dnia wprowadzenia zmiany. Nie wypowiedzenie Umowy Abonenckiej przez Abonenta do dnia od którego obowiązuje nowy Cennik, oznacza zgodę Abonenta na kontynuowanie Umowy Abonenckiej. Wypowiedzenie musi być wyrażone na piśmie i złożone w siedzibie Operatora lub przesłane listem poleconym na adres Operatora.
4. Opłaty stałe dotyczące okresów krótszych niż Okres Rozliczeniowy są naliczane proporcjonalnie do czasu świadczenia Usług w danym Okresie Rozliczeniowym.
5. Opłaty stałe są naliczane i płatne z góry za cały kolejny Okres Rozliczeniowy.
6. Opłaty jednorazowe mogą być naliczane i płatne w momencie zakupu Usługi, lub też na koniec Okresu Rozliczeniowego w którym zostały wyświadczone.
7. Abonent jest zobowiązany do dokonania zapłaty w terminie płatności, w wysokości nie mniejszej niż należność do zapłaty.
8. Od należności zapłaconych po terminie płatności Operator może naliczyć odsetki ustawowe od nie zapłaconej w terminie kwoty.
9. W przypadku gdy Abonent nie wskaże na dowodzie wpłaty za jakie należności płaci, Operator ma prawo do zaliczenia takiej wpłaty na poczet najstarszych zaległości Abonenta.
10. Za dzień dokonania płatności przyjmuje się dzień wpływu środków na konto Operatora.
11. Operator ma prawo do przeniesienia tych wierzytelności na rzecz osób trzecich.

## **Rozdział XI**

### **Serwis**

1. Operator nie odpowiada za problemy wynikające z awarii sprzętu Abonenta jak np. odbiornika telewizyjnego.
2. Usterki i Awarie można zgłaszać telefonicznie do BOK i 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 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, a po naprawie/wymianie będzie on dostarczony i podłączony przez pracownika w Lokalu Abonenta.
6. W przypadku gdy przyczyną Usterki/Awarii będzie uszkodzenie bądź zniszczenie Udostępnionego Sprzętu z przyczyn dotyczących Abonenta lub też stwierdzone zostaną próby otwarcia Sprzętu przez Abonenta, pokryje on rzeczywiste koszty naprawy, wymiany i prac serwisowych.

## **Rozdział XII**

### **Udostępnienie Sprzętu**

1. W ramach usługi telewizyjnej zawierającej Pakiet Wielotematyczny Operator udostępnia sprzęt niezbędny do korzystania z zakupionych Usług.
2. Abonent może zmienić model udostępnionego STB. Wymiana może być wykonana w lokalu Operatora i związana jest z opłatą podaną w Cenniku.
3. Koszt energii elektrycznej niezbędnej do zasilania Udostępnionego Abonentowi Sprzętu ponosi Abonent.
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.

5. Abonent zobowiązany jest do informowania Operatora o wszelkich uszkodzeniach oraz zaginięciu Udostępnionego Sprzętu.
6. W przypadku gdy uszkodzenia są wynikiem nieprawidłowego użytkowania Abonent poniesie koszt naprawy bądź wymiany zniszczonego sprzętu zgodnie z Cennikiem. Dotyczy to również uszkodzeń będących wynikiem zalania, wyładowań atmosferycznych, wadliwej instalacji elektrycznej lub odgromowej w Lokalu, itp.
7. 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.
8. W przypadku opisanym w ust. 6, wydanie Abonentowi nowego/naprawionego Sprzętu nastąpi po poniesieniu przez Abonenta wyżej opisanych kosztów wymiany/naprawy Udostępnionego Sprzętu.
9. W przypadku zaginięcia Udostępnionego Sprzętu wydanie Abonentowi nowego Sprzętu nastąpi po poniesieniu przez Abonenta kosztów określonych w Cenniku.
10. 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.
11. Abonent nie ma prawa modyfikować, rozkręcać ani wykorzystywać Udostępnionego Sprzętu niezgodnie z przeznaczeniem.
12. Abonent nie ma prawa udostępniać Udostępnionego Sprzętu osobom trzecim.
13. Abonent zobowiązuje się powiadomić Operatora o zamiarze opuszczenia Lokalu w którym zainstalowany jest Udostępniony Sprzęt.
14. Zwrot Udostępnionego Sprzętu w przypadku rozwiązania Umowy Abonenckiej jest opisany w Rozdziale XV Rozwiązanie umowy.

## **Rozdział XIII**

### **Odpowiedzialność Operatora**

1. Operator odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług zakupionych przez Abonenta, z wyjątkiem sytuacji kiedy niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług wynikało z przyczyn dotyczących 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:
  1. Abonent zgłosi wystąpienie Awarii,
  2. jednorazowa Awaria jest dłuższa niż 48 godzin,
  3. łączny czas trwania wszystkich Awarii w miesiącu przekracza 72 godziny.
3. Czas Awarii liczony jest od momentu zgłoszenia.

4. 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.
5. Kwoty uznane na rzecz Abonenta w wyniku Reklamacji dotyczącej Awarii, będą odliczane od należności w następnych Okresach Rozliczeniowych.
6. 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.
7. Odpowiedzialność Operatora nie obejmuje utraconych korzyści Abonenta będących wynikiem Awarii.
8. Operator nie odpowiada za Awarie i złą jakość Usług jeśli powodem ich wystąpienia jest zła jakość odbiornika telewizyjnego Abonenta.
9. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niezawinioną przez niego niedostępność Usług mającą swe źródło u nadawcy/dostawcy Usług.
10. Wszelka odpowiedzialność Operatora jest ograniczona do wysokości Opłat wniesionych przez Abonenta za Usługi wyświadczone przez Operatora na rzecz Abonenta w spornym okresie czasu.

## **Rozdział XIV**

### **Postępowanie reklamacyjne**

1. Abonent może składać reklamacje w zakresie niedotrzymania terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, niewykonania lub nienależytego wykonania Usług lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu ich świadczenia.
2. Reklamacja powinna zawierać: nazwisko, imię albo nazwę oraz adres zamieszkania lub siedziby Abonenta, określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu, przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację, (datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług ? w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania terminu rozpoczęcia świadczenia tych Usług), numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności w przypadku, gdy Abonent żąda ich wypłaty albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności, podpis Abonenta ? w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
3. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 2, Operator usług, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia, określając termin 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nie uzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu, reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
4. Reklamacja musi być złożona pisemnie lub ustnie, w Biurze Obsługi Klienta.

5. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w Biurze Obsługi Klienta, Operator jest zobowiązany w terminie 14 dni od dnia złożenia do potwierdzenia jej przyjęcia w formie pisemnej. Powyższej zasady nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
6. Reklamacja może być złożona w terminie do 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi lub od dnia w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia Rachunku zawierającego nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi.
7. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ust. 6, pozostawia się bez rozpoznania, o czym Operator usług rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.
8. Zgłoszenia reklamacyjne rozpatrywane są przez Operatora w terminie do 30 dni od dnia zgłoszenia, a odpowiedź udzielana jest na piśmie przesłanym listem poleconym na adres zgłaszającego reklamację podany w zgłoszeniu.

## **Rozdział XV**

### **Rozwiązanie umowy**

1. Abonent i Operator ma prawo rozwiązać umowę za okresem wypowiedzenia określonym w umowie lub ze skutkiem natychmiastowym w przypadkach przewidzianych w tej umowie.
2. Rozwiązanie umowy przez Abonenta zawartej na czas określony skutkuje naliczaniem przez Operatora kary umownej określonej w Cenniku.
3. Wypowiedzenie powinno być złożone na piśmie w siedzibie Operatora bądź wysłane listem poleconym na adres Operatora.
4. Abonent odpowiedzialny jest za informowanie Operatora o wszelkich zmianach danych osobowych w szczególności adresów: zameldowania i korespondencyjnego.
5. Operator przyjmuje że adresy znajdujące się w bazie danych Operatora są aktualne i w przypadku nie poinformowania przez Abonenta o zmianie adresów, korespondencję wysłaną na adres korespondencyjny uważa się za doręczoną.
6. Abonent zobowiązany jest zapłacić wszelkie należności za zakupione Usługi do dnia rozwiązania Umowy Abonenckiej.
7. 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. Ostatecznym terminem zwrotu sprzętu jest 14 dni od dnia wygaśnięcia Umowy Abonenckiej. W przypadku zwrotu Udostępnionego Sprzętu po terminie 14 dni Operator ma prawo do naliczenia kar zgodnie z Cennikiem.
8. Operator, poświadczając odbiór oraz kompletność i stan zwracanego Sprzętu za pomocą Protokołu Zwrotu Sprzętu.

9. Zwrot Udostępnionego Sprzętu w stanie nadmiernego zużycia niż wynikającego z normalnej eksploatacji, zniszczonego, uszkodzonego bądź niekompletnego spowoduje naliczenie przez Operatora należności według Cennika.

## **Rozdział XVI**

### **Zawieszenie świadczenia usług**

1. Operator ma prawo do wstrzymania świadczenia części lub całości Usług w przypadku zalegania Abonenta z zapłatą za zakupione Usługi, działań niezgodnych z prawem lub Regulaminami związanymi z zakupionymi Usługami.
2. Ponowne uruchomienie dostępu do Usług po karnym wstrzymaniu przez Operatora wymaga zapłaty przez Abonenta opłaty jednorazowej zgodnej z Cennikiem.
3. Gdy wstrzymanie Usług przez Operatora było wynikiem zaległości Abonenta z zapłatą zobowiązań wobec Operatora, to przywrócenie świadczenia usług wymaga ze strony Abonenta uregulowania zaległości według Cennika.

## **Rozdział XVII**

### **Postanowienia końcowe**

1. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminach i Umowie Abonenckiej mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
2. W przypadku wprowadzenia zmian w Regulaminie Abonent zostanie poinformowany o tym na piśmie z jednomiesięcznym wyprzedzeniem. Jeżeli Abonent nie zaakceptuje zmiany może wypowiedzieć Umowę Abonencką za jednomiesięcznym okresem wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca. Nie wypowiedzenie umowy abonenckiej do dnia wprowadzenia zmiany Regulaminu oznacza zgodę Abonenta na jego zmianę.
3. Regulamin w niniejszej wersji obowiązuje od dnia 1 stycznia 2010 roku.