

Ogólny Regulamin Świadczenia Usług

Rozdział I Przedmiot Regulaminu

Ogólny Regulamin Świadczenia Usług określa ogólne warunki świadczenia przez Cemoos, Grodzka 4, 41-706 Ruda Śląska, NIP 6411050445, zwanego dalej „Operatorem”, Usług multimedialnych i telekomunikacyjnych Abonentom.

Rozdział II Definicje

Użyte w niniejszym Regulaminie określenia oznaczają:

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

Abonent – podmiot będący stroną zawartej z Operatorem Umowy Abonenckiej;

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

Awaria – zdarzenie polegające na braku sygnału telewizyjnego lub nie działanie Usług świadczonych przez Operatora, znaczne pogorszenie jakości Usług uniemożliwiające korzystanie z nich;

Biuro Obsługi Klienta – wydzielona u Operatora jednostka organizacyjna odpowiedzialna za obsługę Abonentów; **godziny urzędowania Biura Obsługi Klienta oraz ich adresy są podane na stronie internetowej Operatora, pod adresem <http://www.cemoos.net/>;**

Cennik – zestawienie cen i opisów Usług udostępnianych przez Operatora;

Lokal – pomieszczenie mieszkalne lub użytkowe Abonenta, w którym jest zainstalowany sprzęt umożliwiający korzystanie z Usług, adres Lokalu jest równoznaczny z Miejscem Instalacji zdefiniowanym w Zamówieniu Instalacji, o ile Umowa nie stanowi inaczej;

Operator – Cemoos, operator sieci Internet wykorzystujący infrastrukturę światłowodową, do świadczenia Usług Abonentowi w dziedzinie udostępniania Usług, w szczególności: udostępnienia Internetu, udostępnienia kodowanych programów telewizyjnych i radiowych, dostępu do serwisów informacyjnych i multimedialnych, innych wskazane w Umowie, Regulaminie i Regulaminach Dodatkowych; Operator występuje także jako pełnomocnik SGT w relacjach z Abonentem wynikających z zawarcia Umowy Abonenckiej, o ile Regulamin, Regulaminy Dodatkowe, Regulaminy Promocji lub Umowa nie stanowią inaczej.

Opłata/Opłaty – wszystkie płatności, w tym odszkodowania, uiszczane przez Abonenta na rzecz Operatora w związku z zawarciem Umowy Abonenckiej;

Okres Rozliczeniowy – jednomiesięczny okres liczony od początku do końca miesiąca kalendarzowego lub daty płatności wskazanej na fakturze lub rachunku, chyba że w Umowie Abonenckiej lub Regulaminie Dodatkowym dotyczącym pewnych Usług lub Regulaminie Promocji określono inaczej, w którym naliczane są należności za świadczone Abonentowi Usługi;

Panel – BOK;

Web Panel – portal WWW pozwalający na samoobsługę Abonenta, w tym m. in. na: przeglądanie oferty i zakupionych Usług, zakupy kolejnych Usług, przeglądanie należności i dokonanych wpłat, zgłaszanie Usterek, zmianę numerów PIN itd., dostęp do Web Panelu Abonenta jest chroniony hasłem;

TV Panel – serwis o funkcjonalności analogicznej do dostępnej za pomocą Web Panelu, ale dostępny za pomocą odbiornika telewizyjnego podłączonego do Set Top Box'a Abonenta w miejscu instalacji Usługi;

Pakiet – grupa programów lub usług internetowych, telewizyjnych i innych Usług określona;

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

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

Pełnomocnik – osoba uprawniona, stosownie do wymogów prawa, przez Abonenta do reprezentowania go wobec Operatora;

Promocja – specjalna oferta związana ze szczególnymi warunkami świadczenia Usług i naliczania Opłat;

PIN – osobisty numer identyfikacyjny Abonenta, wykorzystywany m. in. do potwierdzania zakupów Usług, poświadczania zmiany zakupionych Pakietów;

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

Protokół Przekazania Sprzętu – dokument, w którym Abonent potwierdza przyjęcie do używania kompletu Udostępnionego przez Operatora;

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

Przedstawiciel Operatora – pracownik Autoryzowanego Przedstawiciela Operatora, Autoryzowanego Punktu Obsługi Serwisowej;

Regulamin – niniejszy dokument, Ogólny Regulamin Świadczenia Usług regulujący główne zasady świadczenia Usług przez Operatora, będący integralną częścią Umowy Abonenckiej;

Regulamin Promocji – Regulamin opisujący szczególne warunki świadczenia Usług w ramach danej Promocji; Abonent nie jest zobligowany do zamawiania danej Promocji; na zasadach określonych w Regulaminach Promocji, promocje te ulegają lub nie ulegają łączeniu. **Regulamin Promocji nie wiąże Abonenta, jeśli nie zamówił on Usług objętych takim Regulaminem Promocji;**

Regulamin Dodatkowy – dokument opisujący zasady związane ze świadczeniem przez Operatora pewnych Usług, gdy zasady te wykraczają poza opisane w niniejszym Regulaminie; Regulamin Dodatkowy nie wiąże Abonenta, jeśli nie zamówił on Usług objętych takim Regulaminem Dodatkowym;

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;

SGT - spółka będąca właścicielem platformy cyfrowej IPTV, pozwalającej na świadczenie Usług Abonentom przy współpracy z Operatorem;

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; o ile nie postanowiono inaczej w Umowie, Sprzęt ten pozostaje własnością Operatora i podlega zwrotowi po rozwiązaniu Umowy.

Umowa Abonencka (Umowa) – umowa o świadczeniu Usług podpisywana z Abonentem, w skład umowy wchodzi w szczególności: Umowa Abonencka, Regulamin, ewentualnie dodatkowo Regulaminy Promocji lub Regulaminy Dodatkowe dotyczące pewnych Usług, jeśli Abonent zamówi część oferty Operatora lub SGT objętą takimi Regulaminami;

Usługa – każda usługa świadczona przez Operatora;

Usterka – defekt w odbiorze Usługi nie będący Awarią;

VOD – video on demand, Usługa polegająca na możliwości obejrzenia przez

Abonenta materiału multimedialnego znajdującego się i udostępnionego na serwerach Operatora;

Zamówienie Instalacji – dokument podpisywany przez osobę chcącą zostać Abonentem w celu wskazania miejsca instalacji;

Zamówienie na zawarcie Umowy Abonenckiej – dokument podpisywany przez osobę chcącą zostać Abonentem, dokument pozwala na wskazanie wybranych przez taką osobę Usług z oferty Operatora, które mają być udostępnione na STB w lokalu Abonenta w momencie instalacji.

Rozdział III Postanowienia ogólne

1. Umowa pomiędzy Abonentem, Operatorem może być zawarta osobiście.
2. Umowa Abonencka zostaje zawarta w formie pisemnej.
3. Niniejszy Regulamin oraz ewentualnie Regulaminy Promocji i Regulaminy Dodatkowe stanowią integralną część podpisywanej z Abonentem Umowy Abonenckiej.
4. Promocje oraz świadczenie pewnych dodatkowych Usług mogą być organizowane przez Operatora na podstawie osobnych Regulaminów opisujących warunki świadczenia tych Usług.
5. W przypadku skorzystania przez Abonenta z wybranej Promocji, Regulamin tej promocji staje się integralną częścią Umowy Abonenckiej.
6. W przypadku zaistnienia rozbieżności w postanowieniach Umowy i jej załączników, pierwszeństwo ma Umowa, następnie odpowiednio Regulaminy Promocji, Regulamin Dodatkowy, Cennik oraz niniejszy Regulamin.
7. W przypadku chęci zakupu przez Abonenta Usług objętych Regulaminami Dodatkowymi, Abonent przed dokonaniem zakupu otrzymuje te Regulaminy, a po zakupie Regulaminy Dodatkowe staną się częścią Umowy Abonenckiej.
8. 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.
9. Opłaty abonamentowe na rzecz Operatora świadczone na mocy Umowy Abonenckiej nie zawierają abonamentu.
10. Abonent nie nabywa praw do udostępniania Usług Operatora osobom trzecim (za wyjątkiem udostępniania dla osób pozostających w związku osobistym, w szczególności pokrewieństwa, powinowactwa lub stosunku towarzyskiego) ani do publicznego rozpowszechniania. Abonent zobowiązuje się do korzystania z usług Operatora jedynie do prywatnego użytku w Lokalu. Abonent nie jest uprawniony do wykorzystywania Usług świadczonych przez Operatora dla prowadzenia działalności gospodarczej i jakichkolwiek innych działań komercyjnych. W przypadku złamania przez Abonenta powyższych zakazów, Operator może dochodzić odszkodowania w wysokości proporcjonalnej do opisanego powyżej naruszenia, na zasadach ogólnych.
11. Operator informuje, że prawo wglądu w Umowę Abonencką będą mieli także pracownicy firm i instytucji dokonujących audytów i kontroli działalności Operatora, zgodnie z obowiązującym prawem.
12. Operator będzie informował Abonenta o wszelkich zmianach Regulaminu, Cennika lub Regulaminów Promocji z wyprzedzeniem przynajmniej miesiąca przed ich wejściem w życie. Każdorazowo Abonent zostanie poinformowany o prawie do odstąpienia od Umowy i ewentualnej możliwości, lub jej braku, dochodzenia roszczeń przez Operatora z tego tytułu.
13. Podłączenie do zakończenia sieci Operatora w Lokalu innych urządzeń niż ROUTER, STB Abonenta jest niedozwolone, o ile Strony nie postanowią inaczej.
14. Operator może przetwarzać dane osobowe Abonentów będących osobami fizycznymi, zgodnie z art. 162 ust. 2 Ustawy – Prawo Telekomunikacyjne (Dz. U. 2004, Nr 171, poz. 1800 z późn. zm.), tj.:
 - a. nazwisko i imię,
 - b. imiona rodziców,
 - c. miejsce i data urodzenia,
 - d. adres miejsca zameldowania na pobyt stały,
 - e. numer ewidencyjny PESEL – w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej,
 - f. nazwy, serii i numeru dokumentów potwierdzających tożsamość, a w przypadku cudzoziemca (w rozumieniu Ustawy Prawo Telekomunikacyjne), który nie jest obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej – numer paszportu lub karty pobytu.
15. Dla Abonenta będącego osobą fizyczną, przetwarzanie przez Operatora danych osobowych innych niż wskazane w ust. 14 może nastąpić tylko za jego zgodą.
16. Zasady przetwarzania danych osobowych wskazanych w ust. 14 będą określone w Umowie lub osobnym dokumencie, w szczególności w polityce prywatności.
17. Gdziekolwiek w niniejszym Regulaminie mowa jest o zgodzie Abonenta, wówczas zgoda ta musi być wyrażona wprost i bezpośrednio, może być wyrażona drogą elektroniczną oraz może być wycofana w każdym czasie, w sposób prosty i wolny od opłat. Oświadczenia takie mogą być składane przez Abonenta i Operatorowi.
18. W przypadku, gdyby doszło do naruszenia danych osobowych Abonenta i naruszenie to może mieć niekorzystny wpływ na prawa Abonenta będącego osobą fizyczną, Operator niezwłocznie, nie później niż w terminie 3 dni od stwierdzenia naruszenia, zawiadomi o takim naruszeniu Abonenta.
19. Przez naruszenie danych osobowych, o którym mowa w ust. 18, rozumie się takie naruszenie, które w szczególności może skutkować nieuprawnionym posługiwaniem się danymi osobowymi, szkodą majątkową, naruszeniem dóbr osobistych, ujawnieniem tajemnicy bankowej lub innej ustawowo chronionej tajemnicy zawodowej.
20. Zawiadomienie, o którym mowa w ust. 18, nie jest wymagane, jeżeli Operator lub, odpowiednio, wdrożyli przewidziane przepisami o ochronie danych osobowych odpowiednie techniczne i organizacyjne środki ochrony, które uniemożliwiają odczytanie danych przez osoby nieuprawnione oraz zastosował je do danych, których ochrona została naruszona.
21. Zawiadomienie, o którym mowa w ust. 18, powinno zawierać:
 - a. opis charakteru naruszenia danych osobowych;
 - b. dane kontaktowe Operatora, umożliwiające uzyskanie informacji dotyczących naruszenia ochrony danych osobowych;
 - c. informacje o zalecanych środkach mających na celu złagodzenie ewentualnych niekorzystnych skutków naruszenia danych osobowych;
 - d. informacje o działaniach podjętych przez Operatora;
 - e. opis skutków naruszenia danych osobowych;
 - f. opis proponowanych przez Operatora środków naprawczych.
22. Abonent może złożyć żądanie, aby wszelkie zmiany dotyczące warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, dotyczące Cennika, lub inne, określone Umową, były mu przekazywane drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.

Rozdział IV Zakres i warunki świadczenia usług

1. Usługi świadczone przez Operatora obejmują: dostęp sygnału Internet, Pakietów, dostęp do usług dodatkowych, m. in. VOD (wideo na żądanie), dostęp do serwisów informacyjnych, dostęp do serwisów multimedialnych i inne, o ile zgodnie z postanowieniami Regulaminu Promocji lub Regulaminu Dodatkowego stosuje się do nich Regulaminy.
2. O ile Umowa, Regulaminy Promocji lub Regulaminy Dodatkowe nie stanowią inaczej, Operator zapewniają dostępność świadczonych Usług na poziomie 80%. Usługi jednorazowe, są dostępne przez okres wskazany dla takiej Usługi w stosownych Regulaminach Dodatkowych lub Regulaminach Promocji.
3. Świadczenie Usług przez Operatora dla Abonenta jest związane jedynie z tą końcówką sieci, która została aktywowana w momencie instalacji Usług w Lokalu.
4. Świadczenie niektórych Usług może podlegać Regulaminom Dodatkowym, a ich zakup może być objęty Promocją wg warunków opisanych w Regulaminie Promocji.
5. Operator oferuje Usługi Abonentom zamierzającym z nich korzystać na terenie objętym swoim wspólnym zakresem działania.
6. Zakres Usług oferowanych przez Operatora na poszczególnych obszarach

może być zróżnicowany jedynie w zależności od posiadanych na danym terenie możliwości technicznych i organizacyjnych, o czym Abonent jest informowany przed zawarciem Umowy; w szczególności może to dotyczyć dostępności usług dodatkowych. Umowa nie może zostać zawarta na Usługi niedostępne na danym terenie.

7. Zakres świadczonych Usług dla danego Abonenta określa zawarta z nim Umowa Abonencka.
8. O ile Umowa nie stanowi inaczej, zamówione Usługi zostaną uruchomione niezwłocznie po podpisaniu Umowy, nie później jednak, niż w przeciągu 30 dni od dnia podpisania Umowy.
9. O ile jest to możliwe oraz uzasadnione technicznie, Operator może umożliwić Abonentowi, który rozwiązuje umowę z innym operatorem dostarczającym analogiczne do Operatora usługi, płynne przejście na Usługi Operatora, tj. bez przerwy w dostarczaniu Usług podczas zmiany operatorów. W tym celu Abonent może zawrzeć z Operatorem Umowę na warunkach specjalnych lub zawierającą inne postanowienia szczególne w przedmiocie takiej zmiany, zgodnie z obowiązującym prawem. Zawarcie takiej umowy jest opcjonalne dla Abonenta.
10. W ramach opłaty abonamentowej Operator zapewni:
 - a. stały dostęp do Sieci Operatora, zależnie od przypadku;
 - b. możliwość korzystania z Usług przypisanych w Cenniku do danej opłaty abonamentowej;
 - c. obsługę serwisową, na zasadach opisanych w niniejszym Regulaminie, Regulaminach Dodatkowych lub Regulaminach Promocji, z wyłączeniem usług serwisowych dodatkowo płatnych oraz obsługi nieuzasadnionych wezwań.
11. Abonent może zmieniać zakres świadczonych mu Usług zgodnie z Umową Abonencką, niniejszym Regulaminem, Regulaminami Promocji i Regulaminami Dodatkowymi.
12. Operator, poprzez stosowne postanowienie w Umowie lub aneks do Umowy, mogą, poza formą pisemną, umożliwić Abonentowi zmianę warunków Umowy dotyczących świadczonych Usług, okresu na jaki została zawarta Umowa, pakietu taryfowego, sposobu składania zamówień na pakiety taryfowe oraz dodatkowe opcje Usługi, oraz sposobów dokonywania płatności, za pomocą środków porozumiewania się na odległość, w szczególności telefonicznie, pocztą elektroniczną, faxem oraz za pomocą Panelu. W takim przypadku Operator utrwała oświadczenie Abonenta złożone w powyższy sposób i przechowuje je do końca obowiązywania umowy na zmienionych warunkach i udostępnia jego treść Abonentowi na jego żądanie, zgłoszone w szczególności w trakcie postępowania reklamacyjnego. W przypadku zmiany warunków umowy dokonanej telefonicznie powinna być utrwalona cała rozmowa. Jednocześnie Operator potwierdza Abonentowi fakt złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy oraz jego zakresu i terminu wprowadzenia zmian, w formie pisemnej, w terminie ustalonym z Abonentem, ale nie później niż w ciągu jednego miesiąca od dnia zlecenia zmiany. Abonentowi przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków umowy, bez podania przyczyn, poprzez złożenie oświadczenia w formie pisemnej w terminie 10 dni od dnia otrzymania potwierdzenia. Do zachowania tego

terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Tak zmieniona Umowa jest skuteczna w stosunku do Operatora.

13. Potwierdzenie, o którym mowa w ust. 12, Operator dostarcza drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość. Potwierdzenie powinno zawierać:
 - a. treść zmiany warunków Umowy dokonanej za pomocą środków porozumiewania się na odległość lub w przypadku, gdy treść zmiany ze względu na jej objętość utrudniać będzie Abonentowi zapoznanie się z nią - odesłanie do miejsca na stronie internetowej Operatora, gdzie abonent może się z nią zapoznać;
 - b. informację o złożeniu przez Abonenta oświadczenia o zmianie warunków Umowy oraz jej zakresie i terminie wprowadzenia tych zmian.
14. W przypadku braku możliwości dostarczenia potwierdzenia, o którym mowa w ust. 12, w sposób określony w ust. 13 lub na żądanie Abonenta Operator dostarcza potwierdzenie w formie pisemnej.
15. Abonentowi nie przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków Umowy, o którym mowa w ust. 12, jeżeli Operator, za zgodą Abonenta, rozpoczął świadczenie Usług zgodnie ze zmienionymi warunkami Umowy.
16. W razie braku potwierdzenia Abonentowi faktu złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy oraz jego zakresu i terminu wprowadzenia zmian, o których mowa w ust. 12, termin, w którym Abonent może odstąpić od dokonanej zmiany warunków Umowy, wynosi trzy miesiące i liczy się od dnia złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy. Jeżeli jednak Abonent po rozpoczęciu biegu tego terminu otrzyma potwierdzenie, termin ulega skróceniu do 10 dni od dnia otrzymania tego potwierdzenia.
17. Poza przypadkami wskazanymi wprost w Regulaminach czy Umowie, Operator nie wprowadzają innych ograniczeń w korzystaniu z usług czy aplikacji.
18. Z uwagi na charakter świadczonych usług oraz ich ograniczenia techniczne, Operator nie zapewniają Abonentom możliwości wykonywania połączeń na numery alarmowe.
19. Operator zobowiązani są dostarczyć rzeczy wolne od wad.
20. Operator oferuje usługi posprzedażne w zakresie wyłączenie określonym niniejszym Regulaminem, Regulaminami Promocji, Regulaminami Dodatkowymi, Cennikiem oraz Umową Abonencką.

Rozdział V Zawarcie i odstąpienie od umowy

1. Umowa Abonencka zawierana jest na czas określony, chyba że Regulamin Promocji, z której korzysta Abonent w momencie podpisywania Umowy, Regulaminu Dodatkowe lub Umowa stanowią inaczej.
2. Umowa zawarta na czas określony, ulega po upływie okresu, na jaki została zawarta, automatycznemu przedłużeniu na czas na jaki została zawarta, chyba że Abonent przed datą upływu okresu między 60 a 30 dniem do końca obowiązywania Umowy złoży Operatorowi oświadczenie o braku woli przedłużenia Umowy.
3. Umowa Abonencka podpisywana jest po instalacji wykonanej w Lokalu Abonenta i po odebraniu przez Abonenta poprawnie działającej Usługi, chyba, że Umowa stanowi inaczej.
4. W przypadku zawierania umowy za pomocą środków porozumiewania się na odległość, Operator nie zapewnia Abonentowi takich środków, a opłata za skorzystanie z tych środków zależy od operatora udostępniającego Abonentowi takie środki.
5. Gdy Umowa Abonencka została zawarta poza lokalem przedsiębiorstwa Operatora, lub gdy Umowa została zawarta na odległość, Abonent może odstąpić od Umowy bez podania przyczyny w terminie 14 dni bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z wyjątkiem kosztów określonych w ust.14, 16 i 19 składając Operatorowi stosowne oświadczenie o odstąpieniu.
6. Oświadczenie można złożyć na formularzu, którego wzór stanowi załącznik do Umowy. O ile Umowa nie stanowi inaczej lub Strony nie postanowiły inaczej, Operator nie zapewnia możliwości złożenia w/w oświadczenia drogą elektroniczną. Dla zachowania terminu wystarczające jest wysłanie stosownego oświadczenia na adres Operatora przed upływem tego terminu.
7. Bieg terminu do odstąpienia od umowy rozpoczyna się:
 - a. dla umowy, w wykonaniu której Operator wydaje rzecz, będąc zobowiązany do przeniesienia jej własności - od objęcia rzeczy w posiadanie przez Abonenta lub wskazaną przez niego osobę trzecią inną niż przewoźnik, a w przypadku umowy, która:
 - o obejmuje wiele rzeczy, które są dostarczane osobno, partiami lub w częściach - od objęcia w posiadanie ostatniej rzeczy, partii lub części,
 - o polega na regularnym dostarczaniu rzeczy przez czas oznaczony - od objęcia w posiadanie pierwszej z rzeczy;
 - b. dla pozostałych umów - od dnia zawarcia umowy.
8. W przypadku odstąpienia od Umowy Abonenckiej zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa Operatora, lub na odległość, Umowa taka jest uważana za niezawartą.

9. Operator mają obowiązek niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Abonenta o odstąpieniu od umowy, zwrócić abonentowi wszystkie dokonane przez niego płatności, w tym koszty dostarczenia rzeczy.
 10. Operator dokonują zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Abonent, chyba że Abonent wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.
 11. Jeżeli Operator nie zaproponował, że sami odbiorą rzecz od Abonenta, mogą wstrzymać się ze zwrotem płatności otrzymanych od Abonenta do chwili otrzymania rzeczy z powrotem lub dostarczenia przez Abonenta dowodu jej odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.
 12. Jeżeli Abonent wybrał sposób dostarczenia rzeczy inny niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez Operatora, nie są oni zobowiązani do zwrotu Abonentowi poniesionych przez niego dodatkowych kosztów.
 13. Abonent ma obowiązek zwrócić rzecz Operatorowi (lub przekazać ją osobie upoważnionej przez Operatora do odbioru) niezwłocznie, jednak nie później niż 14 dni od dnia, w którym odstąpił od umowy, chyba że Operator zaproponował, że sami odbiorą rzecz. Do zachowania terminu wystarczy odesłanie rzeczy przed jego upływem.
 14. Abonent ponosi tylko bezpośrednie koszty zwrotu rzeczy, chyba że Operator zgodził się je ponieść lub nie poinformował Abonenta o konieczności poniesienia tych kosztów.
 15. Jeżeli umowę zawarto poza lokalem przedsiębiorstwa a rzecz dostarczono Abonentowi do miejsca, w którym zamieszkiwał w chwili zawarcia umowy, Operator są zobowiązani do odebrania rzeczy na swój koszt, gdy ze względu na charakter rzeczy nie można jej odesłać w zwykły sposób pocztą.
 16. Abonent ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości rzeczy będące wynikiem korzystania z niej w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania rzeczy, chyba że Operator nie poinformował Abonenta o prawie odstąpienia od umowy zgodnie z wymaganiami Ustawy o prawach konsumenta.
 17. Jeżeli Abonent wykonuje prawo odstąpienia od umowy po zgłoszeniu wyraźnego żądania świadczenia mu usług przed upływem terminu do odstąpienia od umowy, ma obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od umowy. Kwotę zapłaty oblicza się proporcjonalnie do zakresu spełnionego świadczenia, z uwzględnieniem uzgodnionej w umowie ceny lub wynagrodzenia. Jeżeli cena lub wynagrodzenie są nadmierne, podstawą obliczenia tej kwoty jest wartość rynkowa spełnionego świadczenia.
 18. Abonent nie ponosi kosztów:
 - a. świadczenia usług, w całości lub w części, za czas do odstąpienia od umowy, jeżeli:
 - Operator nie poinformował Abonenta o prawie odstąpienia od umowy i skutkach jego wykonania zgodnie z przepisami Ustawy o prawach konsumenta lub
 - Abonent nie żądał spełnienia świadczenia przed upływem terminu do odstąpienia od umowy zgodnie z przepisami Ustawy o prawach konsumenta lub
 - b. dostarczania treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym, jeżeli:
 - Abonent nie wyraził zgody na spełnienie świadczenia przed upływem terminu do odstąpienia od umowy lub
 - Abonent nie został poinformowany o utracie przysługującego mu prawa odstąpienia od umowy w chwili udzielania takiej zgody, lub
 - c. Operator nie dostarczyli potwierdzenia zawarcia umowy zgodnie z przepisami Ustawy o prawach konsumenta.
 19. Prawo odstąpienia od Umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa nie przysługuje w wypadkach:
 - a. świadczenie usług, jeżeli Operator wykonali w pełni usługę za wyraźną
20. Operator może uzależnić zawarcie Umowy od:
 - a. dostarczenia przez Abonenta dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec dostawcy usług wynikającego z Umowy (w tym wobec Operatora);
 - b. pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta wynikającej z danych będących w posiadaniu Operatora lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (Dz. U. 2010, Nr 81, poz. 530 z późn. zm.); Operator powiadamia Abonenta o wystąpieniu takiego zastrzeżenia.
 21. Operator może odmówić użytkownikowi końcowemu zawarcia Umowy lub zawrzeć Umowę na warunkach mniej korzystnych dla Abonenta w wyniku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej dokonanej na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej, o którym mowa w ust 22 pkt b., w szczególności poprzez żądanie zabezpieczenia wierzytelności wynikających z zawieranej Umowy.
 22. Wskutek zawarcia Umowy Operator zobowiązuje się do świadczenia Usług na zasadach określonych w Umowie, Regulaminie, Cenniku oraz – jeśli jest to uzasadnione zamawianymi Usługami – Regulaminami Promocji oraz Regulaminami Dodatkowymi, a Abonent zobowiązuje się do przestrzegania postanowień Umowy, Regulaminu, Cennika oraz Regulaminów Promocji oraz Regulaminów Dodatkowych, w szczególności do terminowego uiszczania opłat za Usługi.

Rozdział VI Pakiety i programy telewizyjne

1. Operator lub SGT w ramach oferty udostępniają kodowane programy telewizyjne pogrupowane w Pakiety bądź dostępne pojedynczo.
2. Minimalnym zakresem Usług, jaki Abonent jest zobowiązany posiadać by korzystać z Pakietów Dodatkowych, jest usługa telewizyjna zawierająca Pakiet Wielotematyczny.
3. W ramach Pakietu, Operator i SGT zobowiązują się do udostępniania programów telewizyjnych oraz ew. innych świadczeń wyraźnie wskazanych w opisie takiego Pakietu (programy i świadczenia gwarantowane). Opis taki zamieszczony jest w Cenniku, Regulaminie dodatkowym bądź ofercie SGT i Operatora. Powyższe nie wyklucza udostępnienia Abonentowi dodatkowych programów lub świadczeń, niewskazanych w opisie Pakietu, lub określonych jako świadczenia dodatkowe i niegwarantowane, według uznania Operatora i SGT. Takie dodatkowe programy lub świadczenia mogą być także, według uznania Operatora lub SGT, zmieniane lub wyłączone.

4. Zmiany zawartości zamówionych przez Abonenta Pakietów w zakresie programów lub świadczeń gwarantowanych traktowane będą jak zmiana treści Umowy.

Rozdział VII Usługi dodatkowe

1. Operator i SGT, oprócz dostępu do Pakietów i pojedynczych kanałów telewizyjnych świadczą również dostęp do dodatkowych usług takich jak: VOD (wideo na żądanie), kanały radiowe, dostęp do serwisów informacyjnych i multimedialnych, i inne, wskazane w Cenniku, Regulaminach Promocji lub Regulaminach Dodatkowym.
2. W zależności od Usługi Dodatkowej, dostęp do danej Usługi może być uwzględniony zarówno w cenie Pakietu Wielotematycznego, może być uwzględniony w cenie innych Pakietów lub być dodatkowo płatny. Szczegółowe postanowienia w tym zakresie określa Umowa, Cennik, Regulaminy Promocji, lub Regulaminy Dodatkowe.
3. Ceny dodatkowych Usług płatnych znajdują się w Cenniku, Regulaminach Promocji lub Regulaminach Dodatkowych.

Rozdział VIII 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 lub SGT.
2. Zakupu Pakietów Dodatkowych Abonent może dokonywać w dowolnym momencie, jeśli nie jest to sprzeczne z Umową, Regulaminem, Regulaminami Promocji lub z Regulaminami Dodatkowymi dotyczącymi wykupionych dotychczas przez niego Usług, a Pakiety takie są dostępne w ofercie Operatora i SGT.
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 lub Regulamin Promocji dotyczący danego Pakietu Dodatkowego i w Regulaminie tym podany jest inny warunek dotyczący terminu uruchomienia dostępu do Pakietu.
4. Zakup Pakietu Dodatkowego może być dokonany na minimum jeden Okres Rozliczeniowy liczony od pierwszego dnia miesiąca następującego po dniu aktywacji Pakietu Dodatkowego.
5. Abonent ma prawo do rezygnacji z wykupionego na czas nieokreślony Pakietu Dodatkowego z jednomiesięcznym terminem wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca następującego po miesiącu, w którym złożone zostanie wypowiedzenie.
6. Rezygnacja, o której mowa w ust. 5, powinna być złożona w trybie przewidzianym dla wypowiedzenia Umowy, wskazanym w Rozdziale XIII, lub, o ile jest to technicznie uzasadnione i wykonalne i nie narusza postanowień Umowy lub Regulaminów, w sposób wskazany w Rozdziale IV ust. 12.
7. Zakup lub zmiana wykupionych Pakietów Dodatkowych może podlegać osobnym Regulaminom Promocji lub Regulaminom Dodatkowym i może wiązać się z zapłatą za aktywację. Szczegółowe postanowienia w tym przedmiocie znajdują się w Umowie, Cenniku, Regulaminach Promocji lub Regulaminach Dodatkowych.
8. W większości przypadków, zmianę lub zakup Pakietów Dodatkowych jak i innych Usług dostępnych w ofercie Operatora i SGT, Abonent będzie mógł zamówić i potwierdzić zakup za pomocą swojego numeru jPIN na ekranie własnego odbiornika telewizyjnego podłączonego do urządzenia STB wpiętego do sieci Operatora i SGT, czyli za pomocą TV Panelu. Szczegółowe postanowienia w tym przedmiocie znajdują się w Umowie, Cenniku, Regulaminach Promocji lub Regulaminach Dodatkowych. Abonent zalegający z płatnościami na rzecz Operatora lub SGT lub będący w okresie wypowiedzenia Umowy Abonenckiej, może skorzystać z wybranych Pakietów Dodatkowych lub Usług Dodatkowych po uprzednim uregulowaniu zobowiązań wobec odpowiednio Operatora lub SGT. Dodatkowo, w przypadku Abonenta będącego w okresie wypowiedzenia Umowy, zakup Usług Dodatkowych lub Pakietów Dodatkowych będzie możliwy, jeśli nie naruszy to postanowień ust. 4, tj. jeśli między zamówieniem takich Usług a zakończeniem ich świadczenia wskutek rozwiązania Umowy upłynie przynajmniej jeden pełny okres rozliczeniowy.

Rozdział IX Cennik i opłaty

1. Ceny za wszystkie Usługi określają Cennik, Regulaminy Dodatkowe lub Regulaminy Promocji.
2. Operator może udzielać rabatów i zniżek zgodnych z Cennikiem lub Regulaminami Promocji.
3. Operator doręczy na piśmie Abonentowi, chyba że Abonent złożył żądanie określone w ust. 5, oraz podaje do publicznej wiadomości treść każdej proponowanej zmiany w Cenniku, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Jednocześnie Abonent ma prawo wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji zmiany w Cenniku, poprzez złożenie Operatorowi oświadczenia o braku akceptacji zmian najpóźniej do dnia wejścia tej zmiany w życie.
4. W przypadku, gdy proponowana zmiana w Cenniku wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen usług telekomunikacyjnych, dodanie nowej usługi lub wynika z decyzji Prezesa UKE, Operator podaje do publicznej wiadomości treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Jednocześnie Abonent ma prawo wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian, poprzez złożenie Operatorowi lub oświadczenia o braku akceptacji zmian najpóźniej do dnia wejścia tej zmiany w życie.
5. Na żądanie Abonenta, który złożył żądanie wskazane w Rozdz. III ust. 22, Operator dostarczy treść każdej proponowanej zmiany w Cenniku drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.
6. W przypadku, o którym mowa w ust. 3, w razie skorzystania z prawa wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji podwyższenia cen, Operatorowi nie przysługuje zwrot ulgi udzielonej Abonentowi.
7. Informacja o aktualnym Cenniku, zawierającym również informacje o kosztach usług serwisowych dostępna jest na stronach WWW Operatora. Umowa może wskazywać dodatkowe sposoby uzyskiwania w/w informacji przez Abonenta.
8. Opłaty stałe dotyczące okresów krótszych niż Okres Rozliczeniowy są naliczane proporcjonalnie do czasu świadczenia Usług w danym Okresie Rozliczeniowym.
9. Opłaty stałe są naliczane i płatne z góry za dany Okres Rozliczeniowy.
10. Opłaty jednorazowe mogą być naliczane i płatne w momencie zakupu Usługi, lub też z dołu na koniec Okresu Rozliczeniowego w którym zostały wyswiadczone, Szczegółowe postanowienia w tym przedmiocie znajdują się w Umowie, Cenniku, Regulaminach Promocji lub Regulaminach Dodatkowych.
11. Przy zawieraniu Umowy oraz później Abonent może wyrazić zgodę na otrzymywanie informacji o wysokości należności do zapłaty i terminie płatności za pomocą TV Panelu, czyli serwisu informacyjnego dostępnego na jego odbiorniku telewizyjnym podpiętym do STB, na którym są świadczone Usługi Operatora za pomocą Web Panelu. W przypadku niewyrażenia zgody na powyższe, kopia faktury będzie przesyłana w formie papierowej na adres Abonenta, wraz z podstawowym wykazem wykonanych usług telekomunikacyjnych (obejmującym informację o zrealizowanych/realizowanych płatnych usługach z podaniem, dla każdego typu usługi, liczby jednostek rozliczeniowych odpowiadających wartości zrealizowanych usług). Na żądanie Abonenta możliwe jest także przesłanie szczegółowego wykazu wykonanych usług telekomunikacyjnych, zgodnie z opłatą określoną w Cenniku. Szczegółowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych dostarczany będzie począwszy od, odpowiednio, bieżącego okresu rozliczeniowego albo miesiąca, w którym Abonent złożył pisemne żądanie, do końca okresu rozliczeniowego albo miesiąca, w czasie którego upływa uzgodniony z Abonentem termin zaprzestania dostarczania tego wykazu.
12. Abonent jest zobowiązany do dokonania płatności w terminie płatności, w wysokości nie mniejszej niż należność do zapłaty, na rachunek wskazany w Umowie lub na stosownej fakturze.

13. Od naleŹności zapłaconych po terminie płatności Operator moŹe naliczyó odsetki ustawowe za zwłokę od niezapłaconej w terminie kwoty.
14. W przypadku gdy Abonent nie wskaŹe za jakie naleŹności płaci, Operator ma prawo do zaliczenia takiej wpłaty na poczet najstarszych zaleŹności Abonenta.
15. W przypadku Usług kupowanych na Źyczenie, jednorazowo, np. pojedynczych materiałów multimedialnych typu VOD, istnieje moŹliwość ograniczenia wysokoóci zakupów w Okresie Rozliczeniowym. Ograniczenie wysokoóci zakupów moŹe dokonaó Abonent, zaś Operator jedynie w przypadku niespełniania przez Abonenta warunków okreóonych w Rozdziale V ust. 22 lub zaistnienia sytuacji wskazanej w Rozdziale V ust. 23.
16. W przypadku zalegania Abonenta z płatnoóciami i stwierdzenia tego stosownym tytułem wykonawczym, Operator ma prawo do przekazania informacji o tym do właściwego biura informacji gospodarczej w trybie okreóonym w Ustawie o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (Dz. U. 2010, Nr 81, poz. 530 z późn. zm.).
17. W przypadku nieotrzymania faktury lub innego stosownego dokumentu księgowego w terminie, w którym Abonent zwyczajowo taką fakturę otrzymywaó, powinien on niezwłocznie poinformowaó o tym fakcie Operatora.

Rozdział X Udostępnienie Sprzętu

1. W ramach usługi, w ramach posiadanych zasobów Operator moŹe na wniosek Abonenta udostępnió sprzęt niezbędny do korzystania z zakupionych Usług, zgodnie z opłatą wskazaną w Cenniku.
2. O ile w Umowie nie wskazano inaczej, Sprzęt jest udostępniany w formie dzierŹawy, za którą Abonent ponosi opłatę zgodnie z Cennikiem i sprzęt ten pozostaje własnoóci odpowiednio Operatora.
3. Abonent moŹe zmienió sprawny i nieuszkodzony model udostępnionego Routera, STB na inny, znajdujący się w ofercie Operatora. Wymiana taka moŹe byó wykonana w lokalu Operatora lub w Autoryzowanym Punkcie Obsługi Serwisowej i związana jest z opłatą podaną w Cenniku. PowyŹsze nie dotyczy wymiany urzadzeń uszkodzonych, których wymianę regulują postanowienia Rozdziału XI.
4. Koszt energii elektrycznej niezbędnej do zasilania Udostępnionego Abonentowi Sprzętu, jak równieŹ sprzętu własnego wykorzystywanego do korzystania z Usługi w Lokalu (w tym w szczególności odbiornika telewizyjnego oraz własnego Routera, STB) ponosi Abonent.
5. Odpowiedzialnoó Abonenta za Udostępniony Sprzęt rozpoczyna się od momentu podpisania Protokołu Przekazania Sprzętu i trwa do momentu zwrotu Udostępnionego Sprzętu i podpisania Protokołu Zwrotu Sprzętu przez Operatora, Autoryzowany Punkt Obsługi Serwisowej lub inny upowaŹniony podmiot. PowyŹsze nie wyklucza roszczeń Operatora związanych z uszkodzeniem Sprzętu z winy Abonenta, zgłaszanych po zwrocie tego Sprzętu, zgodnie z obowiązującymi przepisami.
6. Abonent zobowiązany jest do informowania Operatora o wszelkich uszkodzeniach oraz zaginięciu Udostępnionego Sprzętu.
7. W przypadku gdy uszkodzenia s s wynikiem nieprawidłowego uŹytkowania Abonent poniesie koszt naprawy b dŹy wymiany zniszczonego sprzętu zgodnie z Cennikiem, z zastrŹeŹeniem ust. 8. Dotyczy to równieŹ uszkodzeń b dŹy wynikiem zalania, wadliwej instalacji elektrycznej lub odgromowej w Lokalu, itp., o ile Abonent ponosi winę za takie działanie lub zaniechanie (w szczególności świadomie uŹytkowaó wadliwą instalację elektryczną lub świadomie doprowadzaó do jej przecięcia).
8. W przypadku sporu co do zasadnoóci naliczenia kosztów naprawy Sprzętu z winy Abonenta, klasyfikacji uszkodzenia sprzętu, pod kątem oceny czy uszkodzenia s s wynikiem nieprawidłowego uŹytkowania, dokona niezależny rzeczoznawca. W przypadku stwierdzenia, Źe uszkodzenia powstały z winy Abonenta, Operator moŹe obciżyć Abonenta kosztami naprawy lub wymiany. Abonentowi, który nie zgadza się z wykonaną klasyfikacją uszkodzenia przysługuje prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu s dowym lub postępowaniu wskazanym w Rozdz. XVII ust. 2-3.
9. W przypadku opisanym w ust. 7, wydanie Abonentowi nowego lub naprawionego Sprzętu nastąpi po poniesieniu przez Abonenta wyŹej opisanych kosztów wymiany lub naprawy Udostępnionego Sprzętu, stosownie do postanowień ust. 7-8.
10. W przypadku zaginięcia Udostępnionego Sprzętu z przyczyn, za które odpowiada Abonent, wydanie Abonentowi nowego Sprzętu nastąpi po poniesieniu przez Abonenta kosztów takiego wydania.
11. W przypadku niepokrycia przez Abonenta kosztów naprawy, wymiany lub wydania nowego Sprzętu, gdy na mocy Umowy, Regulaminów lub bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa byó do tego zobowiązany, Operator moŹe zawiesió świadczenie całoóci b dŹy części Usług, albo rozwiązac Umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia po uprzednim wezwaniu Abonenta do zapłaty w terminie 14 dni.
12. Abonent nie ma prawa modyfikowaó, rozkręcaó ani wykorzystywaó Udostępnionego Sprzętu niezgodnie z przeznaczeniem.
13. Abonent nie ma prawa udostępniaó Udostępnionego Sprzętu osobom trzecim. PowyŹsze nie narusza postanowień Rozdziału III ust. 10, tj. Abonent moŹe udostępniaó jedynie Usługi świadczone przy pomocy Udostępnionego Sprzętu dla osób pozostających w związku osobistym, w szczególności pokrewieństwa, powinowactwa lub stosunku towarzyskiego
14. Abonent powinien, w miarę moŹliwości powiadomió Operatora o zamiarze opuszczenia Lokalu w którym zainstalowany jest Udostępniony Sprzęt.
15. Zwrot Udostępnionego Sprzętu w przypadku rozwiązania Umowy Abonentkiej jest opisany w Rozdziale XIII.

Rozdział XI Serwis i postępowanie reklamacyjne

1. Obsługa serwisowa oraz postępowanie reklamacyjne prowadzone s s przez Operatora. W ramach obsługi serwisowej Operator zapewnia:
 - a. telefoniczną obsługę Abonenta w godzinach pracy Biura Obsługi Klienta;
 - b. usuwanie Awarii;
 - c. moŹliwość uzyskania informacji dotyczacej aktualnego Cennika oraz świadczonych Usług, w godzinach pracy Biura Obsługi Klienta;
 - d. moŹliwość uzyskania informacji o ofertach promocyjnych, w godzinach pracy Biura Obsługi Klienta.
2. Usterki lub Awarie moŹna zgłaszaó telefonicznie, pocztą elektroniczną, listownie, faksem do Biura Obsługi Klienta, za pomocą Web Panelu lub osobiócie w siedzibie Operatora. Kontakt do podmiotów świadczących usługi serwisowe wskazany b dŹy na Umowie.
3. Abonent moŹe składaó reklamacje dotyczace usługi telekomunikacyjnych, które to reklamacje mog s dotyczyc w szczególności:
 - a. niedotrzymania z winy Operatora okreóonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia usług telekomunikacyjnych,
 - b. niewykonania lub nienaleŹytego wykonania usługi telekomunikacyjnej,
 - c. nieprawidłowego obciżenia naleŹności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej.
4. Reklamacja moŹe byó złoŹona w kaŹdej jednostce obsługujacej Abonentów Operatora, w szczególności w lub za pośrednictwem Biura Obsługi Klienta. Reklamacja moŹe byó złoŹona:
 - a. w formie pisemnej - osobiócie podczas wizyty reklamujacego w jednostce obsługujacej Abonentów Operatora, albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz. U. poz. 1529);
 - b. ustnie - telefonicznie albo osobiócie do protokołu podczas wizyty reklamujacego w jednostce obsługujacej Abonentów Operatora;
 - c. w formie elektronicznej z wykorzystaniem s ródków komunikacji elektronicznej, o ile takie s ródki zostały do tego celu wskazane przez Operatora.
5. Przyjęcie reklamacji złoŹonej w formie pisemnej, telefonicznej, lub w formie elektronicznej z wykorzystaniem s ródków komunikacji elektronicznej, wymaga potwierdzenia przez Operatora z podaniem dnia złoŹenia reklamacji, nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki Operatora rozpatrujacej reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złoŹenia, z wyjątkiem przypadku udzielenia odpowiedzi w tym terminie.
6. W przypadku złoŹenia reklamacji osobiócie przez reklamujacego w jednostce obsługujacej Abonentów Operatora, pisemnie lub ustnie, upowaŹniona osoba reprezentujaca Operatora, przyjmujaca reklamację, obowiązana jest niezwłocznie potwierdzió jej przyjęcie.
7. Reklamacja powinna zawieraó:

- a. imię i nazwisko lub nazwę Abonenta wraz z adresem zamieszkania lub siedziby;
 - b. określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
 - c. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - d. przydzielony reklamującemu numer, którego reklamacja dotyczy, numer ewidencyjny (o ile dotyczy danego reklamującego) lub adres miejsca zakończenia sieci;
 - e. datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług – gdy reklamacja dotyczy niedotrzymania terminu rozpoczęcia świadczenia Usług;
 - f. wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub z przepisów prawa, w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty;
 - g. numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności – w przypadku, gdy reklamujący żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności;
 - h. podpis reklamującego w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
8. W przypadku gdy reklamacja złożona przez reklamującego ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty reklamującego w jednostce obsługującej Abonentów Operatora nie spełnia warunków określonych w ust. 7, upoważniona osoba reprezentująca Operatora, przyjmując reklamację, jest obowiązana, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania reklamującego o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania.
 9. W przypadku gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w ust. 8 nie spełnia warunków określonych w ust. 7, jednostka Operatora rozpatrująca reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
 10. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 7 pkt f), a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, jednostka Operatora rozpatrująca reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
 11. Operator udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej w terminie 30 dni od daty jej złożenia. Reklamacja nierozpatrzona w tym terminie uznana jest za uwzględnioną. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu przez Operatora odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji.
 12. Odpowiedź na reklamację zawiera:
 - a. nazwę jednostki Operatora rozpatrującej reklamację;
 - b. informację o dniu złożenia reklamacji;
 - c. rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
 - d. w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem reklamującego, o którym mowa w ust. 6 pkt g);
 - e. pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, oraz o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w art. 109 i 110 Ustawy – Prawo Telekomunikacyjne, tj. postępowania mediacyjnego prowadzonego przez Prezesa Urzędu komunikacji Elektronicznej oraz w postępowaniu przed polubownym sądem konsumenckim przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej;
 - f. dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska.
 13. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
 - a. dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
 - b. zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą – w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.
 14. Reklamacje mogą być składane w okresie 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 faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi.
 15. Reklamację złożoną po upływie powyższego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Operatora rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.
 16. Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze.
 17. Za zgodą reklamującego, wyrażoną w reklamacji, w Umowie Abonenckiej lub w odrębnym oświadczeniu, Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej.
 18. Przepisu ust. 16 nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli reklamujący nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez reklamującego do złożenia reklamacji.
 19. Jeżeli wysłana przez Operatora odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Operator, na żądanie reklamującego wyrażone w sposób określony w ust. 4, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
 20. Reklamujący, w porozumieniu z Operatorem, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w ust. 19, ma zostać przekazana. Na żądanie reklamującego, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Operator ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.
 21. Operator nie są obowiązani do ponownego przekazania reklamującemu odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona reklamującemu.
 22. Abonent zobowiązany jest do udostępnienia Lokalu w którym zainstalowana jest Usługa, w przypadku konieczności wykonania prac serwisowych lub usunięcia Usterki lub Awarii w Lokalu Abonenta.
 23. Jeśli podczas wizyty serwisowej pracownik lub Przedstawiciel Operatora stwierdzi że przyczyną Usterki lub Awarii jest uszkodzenie Udostępnionego Sprzętu, to Sprzęt ten zostanie wymieniony na miejscu lub będzie odebrany do naprawy lub wymiany przez pracownika lub Przedstawiciela Operatora, a po naprawie lub wymianie będzie on dostarczony i podłączony przez pracownika lub Przedstawiciela Operatora w Lokalu Abonenta, z zastrzeżeniem postanowień ust. 28.
 24. W przypadku gdy reklamowany Sprzęt będzie dostarczony osobiście przez Abonenta do siedziby Operatora lub do Autoryzowanego Punktu Obsługi Serwisowej, w miarę możliwości powinien on być w oryginalnym opakowaniu i być kompletny zgodnie z wyszczególnionym w Protokole Przekazania Sprzętu spisem udostępnionych elementów.
 25. W przypadku gdy reklamowany Sprzęt dostarczony zostanie przez Abonenta do siedziby Operatora lub do Autoryzowanego Punktu Obsługi Serwisowej, to wydanie naprawionego lub nowego Sprzętu nastąpi w tym samym miejscu, a o możliwości odbioru Abonent zostanie odpowiednio poinformowany.
 26. Z zastrzeżeniem postanowień ust. 28, w przypadku konieczności odebrania Sprzętu do naprawy, Abonentowi zostanie wydany sprzęt zastępczy, o parametrach nie gorszych niż Sprzęt odebrany. Jeśli wydanie takiego sprzętu nie jest możliwe, Abonentowi za okres od odebrania do ponownego oddania Sprzętu nie będą naliczane opłaty za Usługi, a ponadto Abonent ma prawo dochodzenia kar umownych wskazanych w Rozdziale XII ust. 5.

27. Ust. 28 nie stosuje się, jeśli Sprzęt odebrany do naprawy nie jest niezbędny do korzystania z Usług lub jakiegokolwiek ich części lub też jego odebranie nie powoduje ograniczenia jakości czy dostępności Usług, z tym zastrzeżeniem, że nie ogranicza to praw Abonenta w zakresie dochodzenia od Operatora jakichkolwiek roszczeń czy składania reklamacji.
28. W przypadku gdy przyczyną Usterek lub Awarii będzie uszkodzenie bądź zniszczenie Udostępnionego Sprzętu z winy Abonenta lub też stwierdzone zostaną próby nieuprawnionego otwarcia Sprzętu przez Abonenta, pokryje on koszty naprawy, wymiany i prac serwisowych. Postanowienia Rozdziału

X ust.7-11 stosuje się odpowiednio.

29. Operator może powierzyć wykonywanie czynności serwisowych, a także przyjmowanie zgłoszeń o Awarii lub Usterce oraz Reklamacji osobom trzecim, przy czym w Umowie wskazany będzie kontakt do takich osób. W takim wypadku całościowa obsługa Abonenta w zakresie zgłoszenia, likwidacji lub obsługi takiej Awarii lub Usterki, jak również w zakresie Reklamacji, może być wykonywana przez taką osobę trzecią. Operator i SGT odpowiadają za działania i zaniechania takiej osoby trzeciej w zakresie powierzonych jej obowiązków jak za swoje własne.

Rozdział XII Odpowiedzialność Operatora

- Operator oraz SGT odpowiadają za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług zakupionych przez Abonenta i zobowiązują się do świadczenia Usług o dobrej jakości, przez całą dobę i przez 7 dni w tygodniu (o ile z charakteru Usługi nie wynika inaczej) z zastrzeżeniem postanowień niniejszego Rozdziału. .
- Do Awarii zaliczane są również przerwy wynikające z prac serwisowych Operatora, z zastrzeżeniem postanowień ust. 3.
- Do Awarii nie jest wliczany czas planowanych prac serwisowych, ogłoszonych na Web Panelu i TV Panelu na minimum 7 dni przed pracami serwisowymi, jeśli czas trwania takich prac nie przekracza łącznie 6 godzin w Okresie Rozliczeniowym. Do Awarii nie zalicza się także okresów zawieszenia lub ograniczenia Usług, jeśli do takiego zawieszenia lub ograniczenia Operator lub SGT byli uprawnieni na mocy Regulaminów, Umowy bądź bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
- Czas Awarii liczony jest od momentu jej wystąpienia.
- W przypadku uznania przez Operatora lub SGT wniesionej reklamacji dotyczącej Awarii, Abonent otrzyma zwrot Płat w wysokości 1/30 sumy miesięcznych Płat za Usługi, których dotyczy Awaria, za każde rozpoczęte 24 godziny Awarii.
- Zwrot wskazany w ust. 5 liczony jest dla wszystkich Usług łącznie, chyba, że Umowa, Regulaminy Promocji lub Regulaminy Dodatkowe stanowią inaczej.
- Kwoty uznane na rzecz Abonenta w wyniku Reklamacji dotyczącej Awarii, na wyraźne żądanie Abonenta, będą odliczane od należności w następnych Okresach Rozliczeniowych.
- Operator ani SGT nie odpowiadają za Awarie i złą jakość Usług, jeśli powodem ich wystąpienia jest awaria lub zła jakość sprzętu należącego do Abonenta, w szczególności odbiornika telewizyjnego, a Operator lub SGT nie ponoszą odpowiedzialności za taki stan rzeczy.
- Obsługą roszczeń Abonenta wynikających z Umowy Abonenckiej, w tym również wypłatą odszkodowań, w imieniu SGT zajmuje się Operator.

Rozdział XIII Zmiana i rozwiązanie umowy

- Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy na osobę spełniającą kryteria do zawarcia Umowy Abonenckiej, wyłącznie za łączną zgodą Operatora.
- Abonent powinien w miarę możliwości informować Operatora o wszelkich zmianach przekazanych bądź wskazanych w Umowie Abonenckiej danych osobowych, w szczególności adresu zameldowania.
- Abonent ma prawo do rozwiązania umowy zawartej na czas nieokreślony z zachowaniem jednomiesięcznego terminu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca następującego po miesiącu, w którym złożone zostanie wypowiedzenie, przy czym wypowiedzenie przez Abonenta umowy tylko Operatorowi skutkuje wypowiedzeniem takiej Umowy obu tym podmiotom łącznie.
- Wypowiedzenie powinno być złożone na piśmie w siedzibie Operatora bądź wysłane przesyłką poleconą na adres Operatora. Operator, wypowiadając lub rozwiązując Umowę zgodnie z postanowieniami Regulaminu, zachowuje formę pisemną i podaje przyczynę takiego wypowiedzenia lub rozwiązania, zaś w przypadku wskazanym w ust. 11 dodatkowo precyzuje ważne przyczyny takiego rozwiązania.
- W przypadku rozwiązania Umowy Abonenckiej zawartej na czas określony, przez Abonenta lub przez Operatora z winy Abonenta przed upływem terminu, na jaki Umowa została zawarta, w przypadku gdy podpisanie Umowy lub instalacja i aktywacja związane były z przyznaniem Abonentowi ulgi, Operator ma prawo dochodzić odszkodowania w wysokości nie wyższej niż wartość ulgi przyznanej Abonentowi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania. Roszczenie nie przysługuje w przypadku rozwiązania przez Abonenta Umowy przed rozpoczęciem świadczenia Usług, chyba że przedmiotem ulgi jest telekomunikacyjne urządzenie końcowe.
- Abonent ma prawo do rozwiązania Umowy Abonenckiej bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadku, gdy przerwa w świadczeniu Usług trwa dłużej niż jeden miesiąc i wynika ona z winy Operatora bądź siły wyższej. W takim wypadku Operatorowi nie przysługuje żadne dodatkowe roszczenie z tytułu rozwiązania Umowy.
- Umowa Abonencka wygasa w razie śmierci Abonenta z chwilą śmierci Abonenta. Małżonek, zstępni, wstępni lub rodzeństwo mogą wystąpić o zawarcie z danym spadkobiercą Umowy Abonenckiej na warunkach identycznych z dotychczasową Umową, o ile nie spowoduje to konieczności zmiany konfiguracji Usług, w tym konieczności zmiany Miejsca Instalacji. W takim wypadku Operator zobowiązuje się, że po otrzymaniu takiego wniosku podpiszą daną Umowę Abonencką z nowym Abonentem. Jednocześnie może istnieć tylko jedna Umowa Abonencka na zawartą w/w warunkach.
- Operator ma prawo do rozwiązania Umowy Abonenckiej ze skutkiem natychmiastowym, w przypadku zażegania Abonenta z płatnościami za przynajmniej dwa Okresy Rozliczeniowe, po uprzednim wezwaniu go do zapłaty z terminem przynajmniej 14- dniowym. W przypadku takiego rozwiązania Umowy, Operator ma prawo dochodzić odszkodowania w wysokości nie wyższej niż wartości ulgi przyznanej Abonentowi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania, jeśli z zawarciem takiej Umowy wiązało się przyznanie Abonentowi ulgi.
- Operator może rozwiązać Umowę Abonencką z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia w razie cofnięcia lub ograniczenia Operatorowi koncesji lub zezwolenia na prowadzenie działalności, a także w przypadku wypowiedzenia umów Operatorowi przez nadawców kanałów telewizyjnych. W takim wypadku Operatorowi nie przysługuje żadne dodatkowe roszczenie z tytułu rozwiązania Umowy.
- Operator może rozwiązać Umowę Abonencką w każdym czasie za skutkiem natychmiastowym w przypadku, gdy Abonent wykorzystuje Usługi lub Udostępniony Sprzęt niezgodnie z prawem, Regulaminem, Regulaminem Promocji, lub postanowieniami Umowy Abonenckiej, po uprzednim wezwaniu Abonenta do zaprzestania takich naruszeń.
- Operator może rozwiązać Umowę Abonencką z jednomiesięcznym terminem wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca następującego po miesiącu, w którym złożone zostanie wypowiedzenie, w przypadku ważnych przyczyn technicznych lub ekonomicznych uniemożliwiających lub znacznie ograniczających możliwość świadczenia Usług, bądź zaistnienia siły wyższej uniemożliwiającej dalsze świadczenie Usług. W takim wypadku Operatorowi nie przysługuje żadne dodatkowe roszczenie z tytułu rozwiązania Umowy.
- W przypadku rozwiązania Umowy Abonenckiej, Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego zwrotu Udostępnionego mu Sprzętu Operatora (także sprzętu należącego do SGT), wyszczególnionego w Protokole Przekazania Sprzętu. Sprzęt zostanie odebrany przez Operatora, lub upoważniony przez któregoś z powyższych podmiotów, na koszt Operatora. Abonent może osobiście dokonać zwrotu w siedzibie Operatora, bądź w Autoryzowanym Punkcie Obsługi Serwisowej.
- Po rozwiązaniu Umowy, upoważniony przez Operatora podmiot, Operator podejmą przynajmniej dwie próby kontaktu z Abonentem, w odstępie 14 dni, w celu odebrania Sprzętu. W przypadku odmowy zwrotu Sprzętu przez Abonenta lub niemożności odebrania Sprzętu pomimo dwóch prób kontaktu z Abonentem, postanowienia ust. 16 stosuje się odpowiednio.
- Upoważniony przez Operatora podmiot, Operator, bądź Autoryzowany Punkt Obsługi Serwisowej poświadczą odbiór oraz kompletność (lub brak) i stan zwracanego Sprzętu za pomocą Protokołu Zwrotu Sprzętu.
- Udostępniony sprzęt powinien zostać zwrócony w oryginalnym opakowaniu, wraz z udostępnionym osprzętem (tj. w szczególności okablowaniem, pilotem, instrukcją etc.).
- Zwrot Udostępnionego Sprzętu w stanie nadmiernego zużycia niż

- wynikałoby to z normalnej eksploatacji, zniszczonego, uszkodzonego bądź niekompletnego uprawnia Operatora do dochodzenia odszkodowania równego wysokości powstałej stąd szkody. W przypadku braku zwrotu Sprzętu, Operator może dochodzić odszkodowania w wysokości rynkowej wartości Sprzętu, pomniejszonej o normalne jego zużycie.
17. Operator doręczy na piśmie Abonentowi treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, chyba że abonent złożył żądanie określone w ust. 18, oraz poda do publicznej wiadomości treść każdej takiej proponowanej zmiany z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Jednocześnie Abonent ma prawo do wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian, poprzez złożenie Operatorowi oświadczenia o braku akceptacji zmian najpóźniej do dnia wejścia tych zmian w życie.
 18. Na żądanie Abonenta, który udostępnił swoje dane zgodnie z Rozdz. III ust. 22, Operator lub dostarcza treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.
 19. W razie skorzystania z prawa wypowiedzenia Umowy, o którym mowa w ust. 17, Operatorowi nie przysługuje roszczenie określone w pkt. 5.
 20. Przepisu ust. 19 nie stosuje się, jeżeli konieczność wprowadzenia zmian, o których mowa w ust. 17, wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, usunięcia niedozwolonych postanowień umownych lub wynika z decyzji Prezesa UKE.
 21. W przypadku, gdy proponowana zmiana warunków Umowy określonych w Regulaminie wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen Usług telekomunikacyjnych, dodanie nowej usługi lub wynika z decyzji Prezesa UKE, Operator podaje do publicznej wiadomości treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Jednocześnie Abonent ma prawo wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian, poprzez złożenie Operatorowi oświadczenia o braku akceptacji zmian najpóźniej do dnia wejścia tych zmian w życie.
 22. Operator niezwłocznie informują na piśmie o zmianie swojej nazwy (firmy), adresu lub siedziby, chyba że abonent złożył żądanie otrzymywania tych informacji drogą elektroniczną na wskazany przez abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość. Informacja o powyższych zmianach nie stanowi zmiany warunków Umowy.

Rozdział XIV Wykorzystanie i bezpieczeństwo PIN i tvPIN

1. Abonentowi w momencie podpisywania Umowy Abonenckiej zostają przydzielone dwa numery PIN: PIN pozwalający w szczególności na poświadczanie zmiany zakupionych Pakietów Dodatkowych, potwierdzanie zakupów Dodatkowych Usług, potwierdzanie zgody na inne, objęte Umową, Cennikami lub Regulaminami Usługi; tvPIN służący do blokowania dostępu do wybranych przez Abonenta Usług i programów telewizyjnych dla osób korzystających z tego samego STB oraz do konfiguracji swojego profilu na STB.
2. W przypadku zwiększenia zakresu Usług oferowanych przez Operatora bądź rozbudowy funkcjonalności Web Panelu lub Panelu mogą zostać wprowadzone kolejne przypadki umożliwiające użycie PIN przez Abonenta.
3. Użycie PIN do potwierdzenia zakupu jest równoznaczne z dokonaniem zakupu i zgodą na naliczenie obciążenia za zakupioną Usługę.
4. Operator umożliwia Abonentowi zmianę obu numerów PIN za pomocą Web Panelu oraz za pomocą pilota do odbiornika telewizyjnego podłączonego do urządzenia STB wpiętego do sieci Operatora w Lokalu Abonenta, czyli za pomocą Panelu.
5. W celach zachowania bezpieczeństwa Abonenta, w przypadku 5-krotnego nieoprawnego wpisania numeru PIN, numer ten może zostać zablokowany.
6. Abonent jest odpowiedzialny za zachowanie numerów PIN w tajemnicy przed osobami trzecimi.
7. Zaleca się niezwłoczną zmianę numerów PIN w przypadku, gdy zostały one ujawnione osobom niepowołanym.
8. Abonent ponosi odpowiedzialność za skutki wynikające z ujawnienia numerów PIN przez Abonenta osobom trzecim, chyba, że do takiego ujawnienia doszło z przyczyn niezależnych od Abonenta.
9. Abonent może dokonywać operacji odblokowania i blokowania numerów PIN telefonicznie, dzwoniąc do Biura Obsługi Klienta, lub osobiście w Biurze Obsługi Klienta. Zmiana PIN w ten sposób wymaga zidentyfikowania klienta przez pracownika Biura Obsługi Klienta.

Rozdział XV Zawieszenie świadczenia usług

1. Operator ma prawo do wstrzymania świadczenia części lub całości Usług, w przypadku zażegania Abonenta z zapłatą za zakupione Usługi przez co najmniej dwa Okresy Rozliczeniowe, działań niezgodnych z prawem, Umową lub Regulaminami związanymi z zakupionymi Usługami. po uprzednim wezwaniu Abonenta do dopełnienia swoich obowiązków lub zaniechania naruszeń w terminie nie krótszym niż 14 dni, ze wskazaniem takich obowiązków lub naruszeń.
2. Postanowienia ust. 1 nie będą dotyczyły zawieszenia świadczenia Usług spowodowanego żądaniem uprawnionego do takiego żądania organu, w szczególności sądu, Policji czy Prokuratora.
3. Gdy wstrzymanie lub pogorszenie jakości świadczenia Usług przez Operatora było spowodowane nieterminowym regulowaniem płatności lub ich nieregulowaniem przez Abonenta, to przywrócenie świadczenia Usług wymaga ze strony Abonenta uregulowania zaległości.
4. W okresie zawieszenia świadczenia danej Usługi, opłaty za zawieszono Usługi nie są naliczane.
5. Zawieszenie Usług zgodnie z niniejszym paragrafem nie wyłącza innych uprawnień Operatora przewidzianych Regulaminami lub przepisami prawa, w szczególności prawa do wypowiedzenia lub rozwiązania Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia, zgodnie z postanowieniami Rozdziału XIII.

Rozdział XVI Umowy zawarte na warunkach specjalnych

1. W przypadku, gdy Abonent rozwiązuje umowę o świadczenie usług zbliżonych zakresem do Usług świadczonych przez Operatora z podmiotem, z którym Operator mają zawarte stosowne porozumienie o współpracy, Umowa Abonencka może zostać zawarta na warunkach specjalnych. Zawarcie Umowy w takim trybie jest dobrowolne przez Abonenta. Umowa nie może zostać zawarta w takim trybie, gdy zrealizowanie postanowień niniejszego Rozdziału jest niewykonalne, w szczególności ze względów technicznych.
2. Zawarcie Umowy na warunkach specjalnych polega na złożeniu Zamówienia na Zawarcie Umowy Abonenckiej za pomocą Panelu lub za pośrednictwem podmiotów, o których mowa w ust. 1 i zawarciu takiej Umowy pisemnie.
3. Do zawierania Umów na zasadach szczególnych stosuje się postanowienia niniejszego Rozdziału. W zakresie nieuregulowanym, stosuje się postanowienia pozostałych rozdziałów Regulaminu.
4. W przypadku wskazanym w ust. 2, Umowa zostanie dostarczona na adres Abonenta, lub inny wskazany przez Abonenta Adres.
5. Operator rozpoczyna świadczenie Usług najpóźniej z początkiem okresu rozliczeniowego bezpośrednio następującego po miesiącu, w którym zostało złożone Zamówienie na Zawarcie Umowy Abonenckiej, w sposób wskazany w ust. 2. W każdym wypadku, w chwili zawarcia Umowy, wszelkie zamówione Usługi będą aktywne. Postanowienia Rozdziału IV stosuje się odpowiednio.
6. W przypadku określonym w ust. 2, Abonent nie będzie ponosił opłat związanych z instalacją ani żadnych innych opłat początkowych. Naliczanie opłat okresowych, w tym abonamentowych, zgodnych z Cennikiem, rozpocznie się nie wcześniej niż wraz z rozpoczęciem okresu rozliczeniowego, o którym mowa w ust. 5.
7. W przypadku określonym w ust. 2, Abonent może odstąpić od Umowy bez podania przyczyny w terminie 14 dni od zawarcia Umowy, składając stosowne oświadczenie na piśmie. Jeśli w tym terminie Operator lub SGT nie rozpoczęli świadczenia Usług, Abonentowi przysługuje zwrot

- poniesionych na rzecz Operatora, w związku z zawarciem takiej Umowy, opłat.
8. Jeżeli na mocy rozwiązywanej umowy, o której mowa w ust.1, uprzedni podmiot świadczący usługi udostępnił Abonentowi sprzęt i podmiot ten ma zawarte porozumienie, o którym mowa w ust. 1, wówczas wraz z zawarciem Umowy Abonenckiej dojdzie do przeniesienia własności tego sprzętu lub ograniczonych praw rzeczowych na Operatora, o czym Abonent zostanie odpowiednio poinformowany.
 9. Jeżeli na mocy rozwiązywanej umowy, o której mowa w ust.1, Operator udostępnił Abonentowi Sprzęt, Rozdział X stosuje się odpowiednio.
 10. Operator nie odpowiada z tytułu umów podpisanych przez Abonenta z innymi operatorami, w szczególności nie odpowiadają za sprzęt udostępniony przez tamtego operatora przed przeniesieniem praw, o którym mowa w ust. 8 lub 9, ani za świadczone przez tamtego operatora usługi. Jeśli dojdzie do zdublowania usług, Operator odpowiada jedynie za Usługi świadczone na mocy Umowy z Abonentem i tylko z tytułu tejże Umowy naliczane są płatności.
 11. Operator dołoży starań, aby w okresie rozwiązania umowy, o której mowa w ust. 1 oraz zawarcia Umowy Abonenckiej nie doszło do zawieszenia świadczenia usług, jednakże nie gwarantują, że usługi będą świadczone przed rozpoczęciem okresu, o którym mowa w ust. 5.

Rozdział XVII Bezpieczeństwo i integralność sieci

1. Operator podejmuje środki techniczne i organizacyjne w celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności Sieci, Usług oraz przekazu komunikatów w związku ze świadczonymi Usługami, uwzględniając stopień ryzyka, oraz najnowocześniejszych osiągnięcia techniczne oraz koszty wprowadzenia tych środków, oraz informują Abonentów o wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa Sieci wymagającego podjęcia środków wykraczających poza środki techniczne i organizacyjne podjęte przez Operatora, a także o istniejących możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach. Informacja taka może być przekazana drogą elektroniczną lub poprzez podanie jej do publicznej wiadomości.
2. W celu realizacji obowiązku wskazanego w ust. 1, Operator może podjąć środki zmierzające do lub powodujące:
 - a. Eliminację przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu Sieci lub Usług, lub
 - b. Przerwanie lub ograniczenie świadczenia Usługi telekomunikacyjnej na zakończeniu Sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci lub Usług.
3. Operator może informować innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych i podmioty zajmujące się bezpieczeństwem teleinformatycznym o zidentyfikowanych zagrożeniach, o których mowa w ust. 1. Informacja może zawierać dane niezbędne do identyfikacji oraz ograniczenia zagrożenia.
4. Operator sprawdzi mierzają jakość Usług, oraz porównują tak zebrane dane z danymi historycznymi, w celu zapewnienia odpowiedniej jakości Usług, zapewnienia bezpieczeństwa i integralności Sieci, w tym aby zapobiec osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza. Umowa lub Regulaminy mogą przewidywać wprowadzanie lub korzystanie z odrębnych procedur dotyczących czynności określonych w zd. pierwszym.
5. W zakresie określonym przez obowiązujące przepisy Operator zapewniają zachowanie tajemnicy telekomunikacyjnej w rozumieniu Ustawy – Prawo telekomunikacyjne, w tym tajemnicę:
 - a. informacji przekazywanych w sieci telekomunikacyjnej;
 - b. informacji dotyczących faktu, okoliczności i rodzaju połączenia telekomunikacyjnego, prób uzyskania takiego połączenia;
 - c. identyfikacji bądź lokalizacji Zakończeń Sieci, pomiędzy którymi wykonano połączenie telekomunikacyjne w taki sposób, w jaki umożliwiła to technologia stosowana przez Operatora, z wyjątkiem sytuacji określonych w ust. 6 oraz innych przypadkach, w których Operator jest zobowiązany do udostępnienia informacji zgodnie z obowiązującymi przepisami.
6. Środki techniczne stosowane przez Operatora zgodnie z wymogami aktualnej wiedzy technicznej zapewniają w zwykłych warunkach zachowanie tajemnicy telekomunikacyjnej. Operator nie gwarantują jednak całkowitego bezpieczeństwa przekazu informacji, w szczególności w następujących okolicznościach: awarii Usługi, popełnienia przez osobę trzecią lub Abonenta czynu niedozwolonego, przypadków losowych, których wystąpienie było niezależne od Operatora.
7. Operator jest uprawniony do gromadzenia i przetwarzania danych transmisyjnych oraz innych danych dotyczących Abonenta w celach i zakresie przewidzianych prawem, w szczególności w zakresie dopełnienia obowiązków na rzecz obronności wskazanych w Ustawie – Prawo telekomunikacyjne, w celu poprawnej realizacji obowiązków wynikających z Umowy – w tym w celu rozpoznawania reklamacji, w celach marketingowych (za stosowną zgodą Abonenta), w celu naliczania opłat i rozliczeń operatorskich, świadczenia usług o wartości wzbogaconej (w rozumieniu Ustawy). O ile nie wskazano inaczej, Operator będzie gromadzić dane o lokalizacji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego, z którego wykonywane jest połączenie, zgodnie z obowiązującymi przepisami.
8. Przez dane transmisyjne rozumie się dane przetwarzane dla celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych lub naliczania opłat za usługi telekomunikacyjne, w tym dane lokalizacyjne, które oznaczają wszelkie dane przetwarzane w sieci telekomunikacyjnej wskazujące położenie geograficzne urządzenia końcowego użytkownika publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych.
9. Przez dane dotyczące Abonenta rozumie się wszelkie dane udostępnione przez Abonenta w celu realizacji Umowy lub w celach reklamowych i związanych z marketingiem, dane pozwalające na identyfikację Abonenta oraz dane, które Abonent uczynił powszechnie dostępnymi. Abonent ma prawo do wglądu i poprawiania danych dotyczących Abonenta, a także usunięcia ich z baz danych Operatora, o ile taka zmiana lub usunięcie nie spowoduje naruszenia prawa ani nie uniemożliwi lub nie utrudni wykonywania obowiązków wynikających z Umowy.
10. Operator ma prawo do rejestrowania rozmów i innych operacji Abonentów realizowanych za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość, zgodnie i w granicach obowiązującego prawa, w szczególności w celu udokumentowania transakcji handlowej czy zamówienia przez Abonenta nowych Usług.
11. Dane transmisyjne przetwarzane do celów naliczania opłat Abonenta i opłat z tytułu rozliczeń operatorskich będą przetwarzane do końca okresu obowiązywania Umowy, a po jej zakończeniu – w okresie dochodzenia roszczeń lub wykonywania innych zadań przewidzianych powszechnie obowiązującym prawem.
12. Przetwarzanie danych transmisyjnych na cele marketingowe lub świadczenie usług o wartości wzbogaconej odbywa się na podstawie zgody Abonenta. Może on w każdej chwili odwołać taką zgodę.
13. Za zgodą Abonenta, oraz jedynie dla celów niezbędnych do świadczenia usług o wartości wzbogaconej, Operator może wykorzystać dane o lokalizacji Abonenta. Dane te mogą być przetwarzane przez czas obowiązywania Umowy i mogą być przekazane podmiotom trzecim dla celów świadczenia usługi tworzącej wartość wzbogaconą. Dane te będą poddawane anonimizacji, a Abonent ma prawo wycofać taką zgodę, także okresowo lub w związku z konkretnym połączeniem.

Rozdział XVII Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych Umową, Regulaminami oraz Cennikiem mają zastosowanie przepisy prawa polskiego, w szczególności Kodeksu cywilnego (Dz. U. 1964, Nr 16, poz. 93 z późn. zm.) oraz Ustawy – Prawo Telekomunikacyjne (Dz. U. 2004, Nr 171, poz. 1800 z późn. zm.).
2. W przypadku powstania sporu między Operatorem a Abonentem, Operator dopuszcza możliwość rozwiązania powstałego między nimi polubownie.
3. Spór cywilnoprawny między Abonentem a Operatorem może być zakończony polubownie w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzi Prezes UKE, który w tym zakresie jest podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23

września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz.U. poz. 1823). Operator informuje ponadto, że przy Prezesie UKE funkcjonują stałe polubowne sądy konsumenckie. Tryb postępowania w w/w postępowaniu wskazany jest w art. 109 i 110 Ustawy – Prawo telekomunikacyjne, a dodatkowe informacje w przedmiocie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich Abonent może pozyskać na stronie WWW Prezesa UKE: www.uke.gov.pl.

4. W sprawach wszczętych a niezakończonych przed wejściem w życie jakichkolwiek zmian do treści Regulaminów i Umowie Abonenckiej, stosuje się postanowienia obowiązujące w Regulaminach i Umowie Abonenckiej obowiązujących w momencie wszczęcia tych spraw, chyba, że powszechnie obowiązujące prawo stanowi inaczej.
5. Operator jest zobowiązani do zachowania tajemnicy telekomunikacyjnej, zgodnie z obowiązującym prawem.
6. W przypadku zaistnienia jakiegokolwiek sporu wynikającego z Umowy Abonenckiej, którego stroną jest Abonent, wszelkie prawa i obowiązki, na etapie pozasądowym i poza mediacją, o której mowa w ust. 3, realizowane będą przez Operatora.
7. Aktualne wersje Regulaminu, Regulaminów Dodatkowych oraz Regulaminów Promocji są dostępne na stronie [www Operatora](http://www.cemoos.net/), pod adresem <http://www.cemoos.net/>. Abonent może także uzyskać informację o Umowie, Regulaminach lub Cenniku dzwoniąc do Biura Obsługi Klienta. Niezależnie od powyższego, Operator na żądanie Abonenta dostarczy mu nieodpłatnie aktualne Regulaminy lub Cennik.
8. Regulamin w niniejszej wersji obowiązuje od dnia 01 czerwca 2022 roku.