

## Regulamin Świadczenia Usługi Telewizji Cyfrowej

### Rozdział I

#### Postanowienia wstępne

Użyte w treści niniejszego Regulaminu pojęcia mają następujące znaczenia:

1. Abonent – podmiot, który jest stroną Umowy o świadczenie Usługi zawartej z Petrotel Sp. z o.o. i Telefonią Dialog sp. z o.o. w formie pisemnej lub elektronicznej za pomocą formularza na stronie internetowej;
2. Awaria - przerwa w działaniu Usługi, z wyłączeniem przerw spowodowanych siłą wyższą lub z przyczyn nie leżących po stronie Petrotel Sp. z o.o. lub Telefonii Dialog sp. z o.o.;
3. Biuro Obsługi Klienta – jednostka wewnętrzna Petrotel Sp. z o.o. powołana do obsługi Abonentów i Klientów;
4. Cennik – zestawienie cen za usługi świadczone przez Telefonię Dialog sp. z o.o.;
5. Cennik Petrotel Sp. z o.o. – Cennik usług telekomunikacyjnych Petrotel Sp. z o.o.;
6. Dekoder, STB – abonenckie urządzenie dostępne, umożliwiające odbiór programów telewizyjnych i innych przekazów treści wideo przez łącze cyfrowe. Dostawca Usług Telewizyjnych może udostępnić Abonentowi dodatkowo abonenckie urządzenia dostępne służące do przekazywania sygnału cyfrowego do STB;
7. Dodatkowa Instalacja - dodatkowe Gniazdo Sieciowe umożliwiające dostęp do Usługi w Lokalu;
8. Dostawca Usług Telewizyjnych - Telefonia Dialog sp. z o.o. z siedzibą przy placu Jana Pawła II nr 1, 50-136 Wrocław, posiadająca wymagane prawem pozwolenia na dostarczanie usług telewizji cyfrowej i zaspokajająca zobowiązania wynikające z praw autorskich i pokrewnych, świadcząca Abonentowi usługę telewizji cyfrowej wraz z usługami dodatkowymi;
9. Gniazdo Sieciowe -zakończenie sieci lokalnej w Lokalu Abonenta, umożliwiające korzystanie z Usługi;
10. Kaucja - uzgodniona między stronami Umowy kwota stanowiąca zabezpieczenie należności z tytułu wykonanych usług;
11. Klient – podmiot zamierzający zawrzeć Umowę o korzystanie z Usługi - osoba fizyczna, będąca konsumentem w rozumieniu art. 22<sup>1</sup> Kodeksu Cywilnego, osoba fizyczna prowadząca we własnym imieniu działalność gospodarczą lub zawodową, osoba prawna albo utworzona zgodnie z przepisami prawa jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej;
12. Lokal - pomieszczenia mieszkalne lub użytkowe będące w dyspozycji Abonenta na podstawie przysługującego mu tytułu prawnego;
13. Oferta Programowa – określona przez Operatora oferta programów radiowych i telewizyjnych reemitowanych przez Dostawcę Usług Telewizyjnych;
14. Okres Rozliczeniowy – okres jednego miesiąca, będący podstawą rozliczenia należności Abonenta wobec Petrotel Sp. z o.o., rozpoczynający się i kończący we wskazanych na fakturze dniach miesiąca;
15. Operator – Petrotel Sp. z o.o. z siedzibą w Płocku, świadcząca usługi telekomunikacyjne, telefoniczne, Internetowe, działająca na podstawie umowy jako agent Dostawcy Usług Telewizyjnych, upoważniony do pośrednictwa w sprzedaży Usługi i obsługi Klientów, w tym do zawierania i rozwiązywania umów w imieniu Dostawcy Usług Telewizyjnych, obsługi reklamacji, przyjmowania wniosków;
16. Opłata Jednorazowa - opłata należna Operatorowi za jednorazowe czynności związane z Usługą;
17. Opłata Miesięczna – opłata należna Operatorowi za korzystanie przez Abonenta z Usługi, w każdym kolejnym Okresie Rozliczeniowym;
18. Pakiet – określona w ofercie usług Operatora, grupa programów radiowych i telewizyjnych dostępnych w Sieci wyodrębniona ze względu na zawartość programową i/lub wysokość Opłaty Miesięcznej;
19. Pin - osobisty numer identyfikacyjny, rodzaj hasła służącego do autoryzacji i identyfikacji, niezbędny do uruchomienia i zarządzania usługą telewizji cyfrowej;
20. Program – pojedynczy program telewizyjny emitowany przez Dostawcę Usług Telewizyjnych;
21. Protokół wykonania zlecenia – dokument, w którym Abonent potwierdza uruchomienie Usługi zgodnie z zawartą Umową;
22. Przewodnik elektroniczny EPG – tekstowo – graficzny system komunikowania, umożliwiający Abonentowi wybór programów, funkcji, zlecenie wykonania czynności oraz odczytu przekazów i personalizowanej informacji dla Abonenta;
23. Regulamin – niniejszy Regulamin Świadczenia Usługi Telewizji Cyfrowej;
24. Reklamacja - zgłoszenie roszczenia o odszkodowanie lub inną należność w związku z:
  - a) niedotrzymaniem z winy Operatora terminu rozpoczęcia świadczenia usług telekomunikacyjnych, określonego w umowie zawartej z Abonentem;
  - b) niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem usługi telekomunikacyjnej;
  - c) nieprawidłowym obliczeniem należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej.
25. Sieć – zespół urządzeń i mediów, wraz z okablowaniem lokali abonentów, służący do dostarczania usług telekomunikacyjnych, w tym Usługi.
26. Siła Wyższa – zdarzenie, którego nie można przewidzieć lub w żaden sposób zapobiec;
27. Ulga - różnica w Opłacie Miesięcznej lub Opłacie Jednorazowej za Usługę pomiędzy ceną zawartą w Cenniku, a ceną zawartą w oddzielnych regulaminach promocji właściwych dla podpisanej Umowy;
28. Umowa – „Umowa o świadczenie usług telewizji cyfrowej”;
29. Usługa – usługa telewizji cyfrowej na szerokopasmowym łączy transmisji danych z protokołem IP ( Internet Protocol) polegająca na dostępie i uprawnieniu do stałego korzystania z programów telewizji cyfrowej rozprowadzanej przez Dostawcę Usług Telewizyjnych wymienionych w Ofercie Programowej, przysługujące na podstawie Umowy.

### Rozdział II

#### Zakres i warunki świadczenia Usługi

§1

Dostawca Usług Telewizyjnych świadczy Usługę w zakresie i na warunkach określonych w Regulaminie oraz Umowie.

§2

Zakres świadczonych usług w ramach telewizji cyfrowej obejmuje emisje programów krajowych kanałów telewizji publicznej i telewizji komercyjnej, a także emisję krajowych i zagranicznych kanałów tematycznych, w szczególności o tematyce informacyjnej, sportowej, kulturalnej, popularyzatorskiej, filmowej. Dostawca Usług Telewizyjnych może również udostępniać filmy itp. audycje jednorazowo, na żądanie Abonenta lub umożliwiać ich rejestrację Abonentowi. Aktualny zestaw usług telewizji cyfrowej w tym kanałów telewizyjnych jest zawarty w Cenniku lub w Ofercie Programowej.

### §3

W ramach świadczenia Usługi Operator zapewnia:

1. dostęp do Usługi zgodnie z zawartą Umową, a w szczególności do sygnału obejmującego programy radiowe oraz telewizyjne dostępne w Pakiecie określonym w Umowie;
2. utrzymanie Sieci w stałej gotowości do świadczenia Usługi;
3. Dekoder STB lub podobne urządzenie;
4. przekazywanie Abonentom informacji dotyczących działania Usługi między innymi przez następujące kanały informacyjne:
  - 4.1. Przewodnik Elektroniczny (EPG) dostępny przez Dekoder STB;
  - 4.2. stronę internetową Operatora;
  - 4.3. telefonicznie;
5. zapewnienia emisji programów telewizyjnych zgodnie z wybranym przez Abonenta Pakietem;
6. nadanie Abonentowi kodu PIN, który to zobowiązany jest zmienić po pierwszym logowaniu. Zabezpieczenie kodu PIN przed osobami trzecimi leży po stronie Abonenta.

### §4

1. W ramach świadczenia Usługi Abonent otrzymuje od Dostawcy Usług Telewizyjnych za pośrednictwem Operatora Dekoder STB.
2. Wobec wydanego Abonentowi Dekodera STB stosuje się przepisy jak dla stosunku najmu rzeczy, przy czym czas najmu jest równoznaczny z czasem trwania zawartej Umowy.
3. Abonent potwierdza odbiór Dekodera STB na protokole przekazania, stanowiącym załącznik do Umowy.
4. Abonent ponosi odpowiedzialność materialną za niewłaściwe użytkowanie, zniszczenie bądź utratę Dekodera STB.
5. Dekoder STB udostępniany Abonentowi umożliwia korzystanie wyłącznie z Usług świadczonych przez Dostawcę Usług Telewizyjnych
6. W przypadku udostępnienia Abonentowi Dekodera STB administrowanego w całości lub w części przez Dostawcę Usług Telewizyjnych, możliwość administrowania Dekoderem STB przez Abonenta w tym zakresie jest wyłączona.
7. Szczegółowe informacje dotyczące sposobu korzystania z Dekodera STB znajdują się na stronie internetowej Operatora.
8. W przypadku rozwiązania Umowy, zawartej lub przedłużonej na czas określony, przed upływem tego okresu, Abonent zobowiązany jest do zapłaty Operatorowi kary umownej. Roszczenie nie przysługuje w przypadku rozwiązania przez Konsumenta Umowy przed rozpoczęciem świadczenia Usługi, chyba że przedmiotem Ulgi jest Dekoder STB.
9. W przypadku rozwiązania Umowy Abonent, któremu Dostawca Usług Telewizyjnych za pośrednictwem Operatora udostępnił do korzystania z Usługi Dekoder STB ma obowiązek zwrotu tego Dekodera STB na własny koszt, przesyłając urządzenie na adres wskazany w Umowie w terminie 14 dni od daty rozwiązania Umowy.
10. W przypadku niewykonania zobowiązania, o którym mowa w ust.9. Abonent zobowiązany będzie do zapłaty w terminie 14 dni od daty wystawienia noty obciążeniowej kary umownej w wysokości określonej w Umowie lub Cenniku za każdy niezwrócony Dekoder STB.
11. Operator i Dostawca Usług Telewizyjnych świadczą Usługi przez 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu.
12. Na minimalne oferowane przez Operatora poziomy jakości Usługi składają się:
  - a) poziom dostępności Usługi określony w § 28 ust. 1 Regulaminu oraz
  - b) termin rozpoczęcia świadczenia Usługi, w tym czas wstępnego przyłączenia, określony w § 19 ust. 1 Regulaminu bądź w Umowie.

### §5

1. Dostawcy Usług Telewizyjnych przysługuje prawo do zastępowania programów w ramach Oferty Programowej przez inne programy lub zmniejszenie ich liczby w razie wystąpienia ważnych i niezależnych od niego przyczyn natury prawnej, technicznej, organizacyjnej lub ekonomicznej. Za ważne przyczyny uznaje się w szczególności: zaprzestanie nadawania programu przez nadawcę, utratę prawa do reemisji, zmianę satelity lub systemu nadawania.
2. Operator doręczy Abonentowi na piśmie, chyba że Abonent złożył żądanie określone w ostatnim zdaniu niniejszego ustępu, oraz podaje do publicznej wiadomości treść każdej zaproponowanej zmiany warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie w stosunku do danego Abonenta. 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. Abonent do dnia wejścia w życie proponowanych zmian może doręczyć Operatorowi pisemne wypowiedzenie Umowy, w przypadku braku akceptacji propozycji zmian. Brak pisemnego oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację zmian. W przypadku wypowiedzenia Umowy, w przypadku braku akceptacji propozycji zmian, Operatorowi nie przysługuje zwrot Ulgi (kara umowna), chyba że konieczność wprowadzenia zmian wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, usunięcia niedozwolonych postanowień umownych lub decyzji Prezesa UKE określającej minimalne wymogi w zakresie jakości usług. Na żądanie Abonenta, który udostępnił odpowiednie dane, Operator 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.
3. 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. Abonent do dnia wejścia w życie proponowanych zmian może doręczyć Operatorowi pisemne wypowiedzenie Umowy w przypadku braku akceptacji propozycji zmian. Brak pisemnego oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację zmian.
4. Abonent uprawniony jest do korzystania z Usługi bez ograniczeń, w tym do rejestracji i kopiowania programów telewizyjnych wyłącznie do własnego użytku osobistego, niemającego charakteru zarobkowego. Dozwolony użytek osobisty nie może naruszać normalnego korzystania z utworu lub godzić w słuszne interesy twórcy.

### §6

Abonent zleca zmiany zakresu Usługi samodzielnie, za pomocą Przewodnika Elektronicznego (EPG), przez stronę www, telefonicznie, przez Biuro Obsługi Klienta lub przez inny kanał komunikacji opisany w materiałach informacyjnych. Każde zlecenia zmiany potwierdzone stosownie do użytego kanału komunikacji: poufny PINem (hasłem), autoryzacją telefoniczną, podpisem Abonenta, są wiążące i wywołują zobowiązania Abonenta, stosownie do Cennika, w związku z tym Operator bezwarunkowo przystępuje do wykonania zlecenia, zgodnie ze złożoną dyspozycją. Zamówienie i skorzystanie z niektórych usług może nastąpić przez czynności faktyczne, polegające na dokonaniu odpowiedniego wyboru za pomocą EPG i Dekodera STB.

#### §7

1. Dostawca Usług Telewizyjnych i Operator zapewniają poufność informacji o świadczonych na rzecz Abonenta usługach.
2. Dostawca Usług Telewizyjnych i Operator obowiązani są udzielić informacji wynikających z prowadzonej dokumentacji o przyjętych do wykonania lub wykonanych usługach. Informacji tych może żądać osoba, która zawarła Umowę o świadczenie danej usługi.
3. Dostawca Usług Telewizyjnych i Operator są uprawnieni do przetwarzania następujących danych dotyczących Abonenta będącego osobą fizyczną:
  - 3.1. imienia i nazwiska,
  - 3.2. imion rodziców,
  - 3.3. miejsca i daty urodzenia,
  - 3.4. adresu miejsca zamieszkania i adresu korespondencyjnego, jeżeli jest on inny niż adres miejsca zamieszkania,
  - 3.5. numeru ewidencyjnego PESEL – w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej,
  - 3.6. nazwy, serii i numeru dokumentów potwierdzających tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który jest obywatelem państwa nie będącego członkiem Unii Europejskiej lub Europejskiego Obszaru Gospodarczego – numeru paszportu lub karty pobytu,
  - 3.7. danych zawartych w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Operatora i Dostawcy Usług Telewizyjnych wynikającego z Umowy.
4. Dostawca Usług Telewizyjnych i Operator mogą, za zgodą Abonenta będącego osobą fizyczną, przetwarzać inne dane tego Abonenta w związku ze świadczoną Usługą, w szczególności:
  - 4.1. numeru identyfikacji podatkowej NIP,
  - 4.2. numeru konta bankowego lub karty płatniczej,
  - 4.3. adresu poczty elektronicznej oraz numerów telefonów kontaktowych.
5. Przetwarzanie danych Abonenta, niebędącego osobą fizyczną, może w szczególności dotyczyć:
  - 5.1. nazwy,
  - 5.2. siedziby i adresu,
  - 5.3. dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Operatora i Dostawcy Usług Telewizyjnych wynikającego z Umowy,
  - 5.4. numeru identyfikacji podatkowej NIP,
  - 5.5. numeru REGON,
  - 5.6. rodzaju prowadzonej działalności gospodarczej,
  - 5.7. numeru konta bankowego,
  - 5.8. adresu Abonenta do korespondencji, jeżeli jest inny niż adres miejsca jego siedziby, adresu poczty elektronicznej oraz numerów telefonów kontaktowych.
6. Dostawca Usług Telewizyjnych i Operator mogą przetwarzać dane Abonentów w okresie obowiązywania Umowy, a po jej zakończeniu w okresie dochodzenia roszczeń lub wykonywania innych zadań przewidzianych w Prawie telekomunikacyjnym lub przepisach odrębnych.
7. W celu zabezpieczenia interesów Abonentów, Dostawca Usług Telewizyjnych i Operator zastrzegają sobie prawo do nagrywania treści rozmów dotyczących zgłaszanych usterek, Awarii lub innych oświadczeń woli związanych z Umową. Nagranie ma charakter poufny i może być wykorzystane wyłącznie jako dowód złożenia zlecenia lub sprawdzenia prawidłowości jego wykonania.

#### § 8

Abonent korzystający z Usługi obowiązany jest:

1. udostępnić w uzgodnionym terminie pracownikom Operatora dostęp do Lokalu celem wykonania Sieci oraz zainstalowania urządzeń służących do świadczenia Usługi,
2. umożliwić pracownikom Operatora sprawdzenie stanu technicznego Sieci w jego Lokalu,
3. do ponoszenia odpowiedzialności za wszelkie powierzone jego pieczy urządzenia stanowiące własność Operatora lub Dostawcy Usług Telewizyjnych, zainstalowane przez Operatora w jego Lokalu lub Lokalu pozostającym w jego pieczy,
4. do potwierdzenia poprzez pisemne oświadczenie faktu zainstalowania Usługi,
5. niezwłocznie zawiadomić Operatora o występujących nieprawidłowościach w funkcjonowaniu Usługi,
6. nie prowadzić jakichkolwiek działań, które mogą uszkodzić infrastrukturę Operatora lub zakłócić jej funkcjonowanie,
7. przestrzegać przepisów prawa, treści regulaminów i Umowy.

#### §9

Zakres obsługi serwisowej Abonenta podczas obowiązywania umowy obejmuje:

- a) uruchomienie i utrzymanie łącza abonenckiego;
- b) obsługę Abonenta w wyznaczonych Jednostkach Organizacyjnych Operatora, w tym przede wszystkim w Biurach Obsługi Klienta;
- c) telefoniczną obsługę Abonenta w godz. 7 - 23;
- d) informowanie o świadczonych usługach, cenach i promocjach w szczególności poprzez telefoniczną obsługę Abonenta w godz. 7 - 23 i stroną internetową Operatora;
- e) działania związane z usuwaniem usterek i awarii;
- f) realizację zleceń jednorazowych i stałych, przekazywanie informacji niezbędnych do korzystania z usług;
- g) informowanie o stanie usług i zamówień Abonenta;
- h) przyjmowanie reklamacji.

#### §10

1. Operator, w ramach opłaty za podłączenie do Sieci,
  - 1.1. dokonuje w Lokalu montażu Usługi zgodnie z technologią stosowaną przez Operatora w celu stworzenia możliwości świadczenia Usługi,
  - 1.2. nie konfiguruje i nie uruchamia urządzeń, w tym komputerowych i odbiorników telewizyjnych, będących własnością Abonenta.

2. W celu umożliwienia Operatorowi uruchomienia Usługi, Abonent wyraża zgodę na ewentualne wywiercenie otworów, mocowanie odpowiedniego wyposażenia oraz prowadzenie przewodów w Lokalu.
3. Wykonanie podłączenia do Sieci oraz stwierdzenie jego sprawnego działania, Abonent potwierdza podpisując Protokół Wykonania Zlecenia.
4. Na wniosek Abonenta, Operator, za Opłatą Jednorazową określoną w Cenniku, może odłączyć Abonenta od Sieci w aktualnie używanym Lokalu i podłączyć go w innym lokalu, jeżeli Operator ma techniczne możliwości do dokonania takiego przełączenia.
5. W ramach Usługi Abonent może podłączyć tylko jeden Odbiornik TV, o ile szczególne postanowienia Cennika nie stanowią inaczej.

#### § 11

1. Operator lub Dostawca Usług Telewizyjnych może okresowo przerwać świadczenie Usługi w celu konserwacji i modernizacji sieci telekomunikacyjnej, nie dłużej niż na 24 godziny w miesiącu po uprzednim zawiadomieniu Abonenta. Zawiadomienie o planowanym czasie przerwy i długości jej trwania będzie ogłoszone na stronie internetowej Operatora co najmniej na 48 godzin przed planowaną przerwą.
2. Abonent zobowiązany jest do udostępnienia Operatorowi Lokalu w celu kontroli Sieci o ile zachodzi podejrzenie zakłócenia pracy Sieci Operatora lub pracy sieci innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych, pod rygorem natychmiastowego rozwiązania Umowy.
3. W razie nieprawidłowego funkcjonowania Sieci, Operator zobowiązuje się do podejmowania działań interwencyjnych i usunięcia niesprawności funkcjonowania Sieci w możliwie najkrótszym czasie od momentu powzięcia wiadomości o Awarii.
4. Wszelkich zmian, przeróbek lub ingerencji w Sieć może dokonywać jedynie Operator. Operator na wniosek Abonenta i na jego koszt może dokonać modernizacji odcinka Sieci znajdującego się w Lokalu.
5. Wszelkie uszkodzenia w Sieci wynikające z winy Abonenta, będą usuwane na koszt Abonenta.
6. Za bezpodstawne wezwanie Operatora, Abonent może zostać obciążony Opłatą Jednorazową zgodną z obowiązującym Cennikiem Petrotel Sp. z o.o..

### Rozdział III

#### Warunki zawarcia i realizacja Umowy

#### § 12

1. Przez zawarcie Umowy Dostawca Usług Telewizyjnych oraz Operator zobowiązują się świadczyć Usługę za pośrednictwem Sieci zgodnie z Umową i Regulaminem, a Abonent zobowiązuje się do terminowego regulowania płatności i do przestrzegania postanowień Umowy i Regulaminu.
2. Stronami Umowy są: Abonent, Operator w zakresie poprawnego funkcjonowania Usługi oraz Dostawca Usług Telewizyjnych w zakresie dostarczenia Programów Telewizyjnych.
3. Abonentem Usługi, może zostać każdy Klient z uwzględnieniem technicznych możliwości świadczenia danej Usługi przez Dostawcę Usług Telewizyjnych, z uwzględnieniem technicznych możliwości Operatora i po zawarciu Umowy. Dostawca Usług Telewizyjnych zastrzega sobie prawo do dostarczania Usługi wyłącznie konsumentom, jeżeli wynika to ze zobowiązań Dostawcy Usług Telewizyjnych wobec dostawców treści (Oferty Programowej).

#### § 13

1. Abonent może zamówić Usługę w Biurze Obsługi Klienta, na stronie [www.petrotel.pl](http://www.petrotel.pl) lub u Przedstawiciela Handlowego Operatora. Adresy Biur Obsługi Klienta oraz kontakty do Przedstawicieli Handlowych znajdują się na stronie [www.petrotel.pl](http://www.petrotel.pl).
2. Umowa jest zawierana w formie pisemnej lub elektronicznej za pomocą formularza na stronie internetowej, po spełnieniu przez Abonenta warunków określonych w Regulaminie.

#### § 14

1. W imieniu Dostawcy Usług Telewizyjnych Umowę zawiera, upoważniony przez niego, przedstawiciel handlowy Operatora, co jest stwierdzone stosownym dokumentem (pełnomocnictwem) lub identyfikatorem.
2. Abonent może zawrzeć Umowę oraz składać inne oświadczenia woli z nią związane osobiście lub poprzez pełnomocnika albo należycie umocowanego przedstawiciela.

#### § 15

1. Umowa może być zawarta z Abonentem zamieszkującym w Lokalu lub nieruchomości lub posiadającym tytuł prawny do Lokalu bądź nieruchomości, w którym ma być uruchomiona Usługa.
2. Abonent nie może korzystać z Usługi poza Lokalem określonym w Umowie.
3. W celu zawarcia Umowy Abonent jest zobowiązany przedstawić dokument potwierdzający jego tożsamość lub status prawny.
4. W przypadku zawarcia Umowy przez pełnomocnika Abonenta, jest on zobowiązany przedstawić stosowne pełnomocnictwo do zawarcia Umowy.
5. W przypadku zawarcia Umowy z podmiotem innym niż osoba fizyczna nie prowadząca działalności gospodarczej, Abonent zobowiązany jest przedstawić dokument potwierdzający nadanie numeru REGON i NIP.
6. W szczególnych przypadkach Operator zastrzega sobie prawo żądania dodatkowych dokumentów i informacji, niewymienionych w Regulaminie, potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Operatora lub oceny wiarygodności płatniczej Abonenta.

#### § 16

1. Umowa o świadczenie Usługi jest zawierana na czas określony bądź nieokreślony.
2. Zawarcie Umowy może być związane z przyznaniem Abonentowi Ulg szczegółowo określonych w Umowie lub regulaminie promocji.

#### § 17

Dostawca Usług Telewizyjnych zastrzega sobie prawo odmowy zawarcia Umowy w przypadkach, gdy:

1. nie istnieją warunki techniczne do świadczenia Usługi,
2. Klient zalega z opłatami na rzecz Operatora, Dostawcy Usług Telewizyjnych lub innych podmiotów,
3. w stosunku do Klienta zostało wszczęte postępowanie likwidacyjne,
4. poprzednia lub poprzednie umowy z Klientem zostały rozwiązane z powodu naruszenia warunków umowy lub postanowień regulaminów przez Klienta,
5. podczas telefonicznego zawierania Umowy lub aneksu, Klient nie poda wymaganych danych lub nie złoży ustnie wymaganych oświadczeń,
6. Klient przy zawieraniu Umowy lub aneksu do Umowy posługuje się dokumentami zniszczonymi, lub takimi, które zdaniem Operatora budzą wątpliwości co do ich autentyczności lub kompletności,
7. Klient nie przedłoży dokumentów:

- 7.1. potwierdzających jego tożsamość lub status prawny, a w przypadku osób reprezentujących takiego Klienta również dokument upoważniający do jego reprezentowania,
- 7.2. potwierdzających posiadanego przez Klienta prawa dysponowania Lokalem lub nieruchomością lub potwierdzających adres zamieszkania lub tytuł prawny do Lokalu, pisemne porozumienie między pracownikiem a pracodawcą dotyczące zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych na rzecz pracownika.

#### § 18

1. Dostawca Usług Telewizyjnych może zawrzeć Umowę na warunkach mniej korzystnych dla Abonenta w wyniku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej, w szczególności poprzez żądanie zabezpieczenia wiarygodności wynikających z tej Umowy. Informacje na temat braku wiarygodności płatniczej są pozyskiwane przez Dostawcę Usług Telewizyjnych z Biura Informacji Gospodarczej lub z własnej bazy danych o Abonentach, którym Dostawca Usług Telewizyjnych świadczy lub świadczył usługi telekomunikacyjne lub na podstawie innych publicznie dostępnych informacji, zwłaszcza sądowych i komorniczych.
2. Z Abonentem, co do którego dokonano negatywnej oceny wiarygodności płatniczej, Dostawca Usług Telewizyjnych może zawrzeć Umowę pod warunkiem złożenia przez niego jednorazowej Kaucji w wysokości uzgodnionej przez strony Umowy, z zastrzeżeniem §18 ust. 4.
3. Kaucja nie podlega oprocentowaniu.
4. Kaucja ulega niezwłocznie zwrotowi w przypadku rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy, o ile Dostawca Usług Telewizyjnych nie zaliczy całości lub części Kaucji na poczet wymagalnych opłat należnych Dostawcy Usług Telewizyjnych z tytułu Umowy.

#### § 19

1. Dostawca Usług Telewizyjnych i Operator rozpoczną świadczenie Usługi najpóźniej w terminie wskazanym w Umowie, a w przypadku braku terminu w Umowie – nie później niż w terminie 30 dni od daty:
  - a) zawarcia Umowy lub
  - b) zmiany Umowy – w przypadku rozszerzenia zakresu Usług.

2. Za datę uruchomienia Usługi w Lokalu Abonenta uważa się datę wykazaną na Protokole Wykonania Zlecenia.

#### § 20

1. Abonent zobowiązany jest powiadomić Operatora działającego w imieniu Dostawcy Usług Telewizyjnych o wszelkich zmianach danych wskazanych w dokumentach określonych w §15, o zmianie swoich danych zawartych w Umowie, o wszczęciu wobec niego postępowań upadłościowych oraz innych postępowań sądowych mogących mieć wpływ na Umowę, w terminie 14 dni od dnia zaistnienia tych zmian lub wszczęcia postępowań.
2. Abonent jest zobowiązany do doręczenia Operatorowi dokumentów potwierdzających zaistniałe zmiany lub wszczęte postępowania.
3. W przypadku nie poinformowania Operatora o zmianie adresu lub innych danych, wszelką korespondencję nadaną przez Operatora do Abonenta nie będącego Konsumentem na dotychczasowy adres lub zawierającą dotychczasowe dane uważa się za prawidłowo doręczoną.

#### § 21

1. Umowa może ulec zmianie za porozumieniem stron.
2. Operator może, poza formą pisemną lub elektroniczną za pomocą formularza na stronie internetowej, umożliwić Abonentowi zmianę warunków Umowy dotyczących świadczonych Usług ze wskazaniem elementów składających się na opłatę abonamentową, okresu, na jaki została zawarta Umowa, w tym minimalnego okresu wymaganego do skorzystania z warunków promocyjnych, pakietu taryfowego, sposobu składania zamówień na pakiety taryfowe oraz dodatkowe opcje Usługi, a także sposobów dokonywania płatności, za pomocą środków porozumiewania się na odległość, w szczególności telefonicznie. W takim przypadku Operator utrwała oświadczenie Abonenta złożone w powyższy sposób i przechowuje je do końca obowiązywania Umowy na zmienionych warunkach oraz udostępnia Abonentowi treść oświadczenia na jego żądanie, zgłoszone w szczególności w trakcie postępowania reklamacyjnego. W przypadku zmiany warunków Umowy dokonanej telefonicznie Operator utrwała całą rozmowę. Jednocześnie Operator potwierdzi Abonentowi fakt złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy oraz jego zakresu i terminu wprowadzenia zmian w terminie ustalonym z Abonentem, ale nie później niż w ciągu jednego miesiąca od dnia zlecenia zmiany. Potwierdzenie Operator dostarcza drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość. W przypadku braku możliwości dostarczenia potwierdzenia, w powyższy sposób lub na żądanie Abonenta Operator dostarcza potwierdzenie w formie pisemnej. Potwierdzenie zawiera: 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. 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. W razie braku potwierdzenia Abonentowi fakt złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy oraz jego zakresu i terminu wprowadzenia zmian, 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. Do zachowania terminu odstąpienia wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Abonentowi nie przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków Umowy, jeżeli Operator, za zgodą Abonenta, rozpoczął świadczenie usług zgodnie ze zmienionymi warunkami Umowy.

3. Zmiana Pakietu nie powoduje konieczności podpisywania przez Abonenta nowej Umowy ani aneksów do niej.

4. Zmiana Pakietu i zamawianie usług dodatkowych w ramach Cennika następuje poprzez złożenie zlecenia przez Abonenta lub umocowanego pełnomocnika w formie przewidzianej przez Operatora, określonej w Umowie.

#### § 22

1. Na pisemne zlecenia Abonenta, który nie zalega z żadną Opłatą na rzecz Operatora, Dostawca Usług Telewizyjnych może zawiesić świadczenie Usługi. Zlecenie, składane jest przez Abonenta lub przez należycie umocowanego pełnomocnika w jednym z Biur Obsługi Klienta.
2. Zlecenie musi być złożone najpóźniej w 14 (czternastym) dniu przed końcem Okresu Rozliczeniowego, poprzedzającego okres, w którym ma nastąpić to zawieszenie.
3. Zawieszenie świadczenia Usługi liczone jest w pełnych miesiącach kalendarzowych i nie może trwać dłużej niż 3 (trzy) miesiące w danym roku kalendarzowym. Za zawieszenie świadczenia Usługi Dostawca Usług Telewizyjnych naliczy Opłatę Jednorazową zgodnie z obowiązującym Cennikiem.

4. Po upływie wnioskowanego przez Abonenta okresu zawieszenia, Dostawca Usług Telewizyjnych wznowia świadczenie Usługi, na dotychczasowych warunkach, wynikających z Umowy, bez osobnego powiadomienia Abonenta.

#### §23

1. Abonent lub Dostawca Usług Telewizyjnych może rozwiązać Umowę z podaniem przyczyny wypowiedzenia lub zmienić taką Umowę w sposób powodujący ograniczenie zakresu świadczonych Usług w drodze wypowiedzenia ze skutkiem na koniec Okresu Rozliczeniowego następującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym zostało dokonane wypowiedzenie. W okresie wypowiedzenia Usługa świadczona jest na zasadach określonych w Umowie do dnia jej rozwiązania.
  - 1.1. Za dzień dokonania wypowiedzenia Umowy przez Abonenta przyjmuje się dzień wpływu wypowiedzenia do Dostawcy Usług Telewizyjnych. Wypowiedzenie jest skuteczne pod warunkiem złożenia go pisemnie lub osobiście przez Abonenta lub przez należycie umocowanego pełnomocnika w Biurze Obsługi Klienta.
  - 1.2. Za dzień dokonania wypowiedzenia przez Dostawcę Usług Telewizyjnych przyjmuje się dzień skutecznego doręczenia oświadczenia Abonentowi, zawierającego przyczynę rozwiązania Umowy.
2. Umowa może zostać rozwiązana przez Dostawcę Usług Telewizyjnych, po wcześniejszym pisemnym powiadomieniu Abonenta, w przypadku stwierdzenia niewłaściwego wykonania przez Abonenta postanowień Umowy lub naruszenia Regulaminu, w szczególności:
  - 2.1. nieuregulowania opłat na rzecz Dostawcy Usług Telewizyjnych,
  - 2.2. podejmowania jakichkolwiek działań, które mogą uszkodzić infrastrukturę Dostawcy Usług Telewizyjnych / Operatora lub zakłócić jej funkcjonowanie,
  - 2.3. uniemożliwienia pracownikom Operatora kontroli lub usunięcia uszkodzenia instalacji w Lokalu Abonenta,
  - 2.4. uporczywego naruszania warunków Regulaminu lub Umowy.
3. Dostawca Usług Telewizyjnych ma prawo rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym, bez zachowania terminu wypowiedzenia w sytuacji w której straci możliwość dostarczania Usługi. Dotyczy to w szczególności okoliczności związanych z utratą przez Dostawcę Usług Telewizyjnych możliwości dostarczania bądź rozprowadzania Programów z uwagi na utratę praw do korzystania z infrastruktury koniecznej do świadczenia Usługi, utraty zezwolenia na rozprowadzanie programów, innych okoliczności uniemożliwiających dostarczanie Usługi niezależnych od Dostawcy Usług Telewizyjnych.

#### §24

1. W przypadku, o którym mowa w §23 ust. 2 Dostawca Usług Telewizyjnych ma prawo tymczasowo ograniczyć lub zawiesić świadczenie Usługi przy jednoczesnym naliczaniu Opłaty Miesięcznej za Usługę.
2. Abonentowi, któremu Dostawca Usług Telewizyjnych ograniczył lub zawiesił świadczenie Usługi z przyczyn wskazanych w §23 ust. 2, Usługa będzie świadczona po uregulowaniu należnych Dostawcy Usług Telewizyjnych opłat.
3. Ponowne włączenie Usługi następuje w terminie 3 (trzech) dni roboczych od chwili ustania przyczyn wymienionych w § 23 ust. 2.

#### §25

1. Dostawca Usług Telewizyjnych ma prawo do organizowania promocji w ustalonym przez siebie terminie. Szczegółowe warunki promocji Dostawca Usług Telewizyjnych określa w odrębnym regulaminie promocji.

#### §26

Umowa wygasa w przypadku:

1. upływu czasu, na który została zawarta z zastrzeżeniem postanowień §16 ust. 2;
2. powzięcia przez Dostawcę Usług Telewizyjnych wiadomości o śmierci Abonenta;
3. powzięcia przez Dostawcę Usług Telewizyjnych wiadomości o utracie tytułu prawnego do nieruchomości lub Lokalu;
4. ustania bytu prawnego Abonenta nie będącego osobą fizyczną, chyba że ustanie bytu prawnego Abonenta wiąże się z przejęciem jego praw i obowiązków przez następcę prawnego, który przejmuje Abonenta lub powstaje w wyniku jego podziału w trybie określonym w tytule IV ustawy – Kodeks spółek handlowych;
5. braku możliwości technicznych podłączenia do sieci Dostawcy Usług Telewizyjnych;
6. nie wpłacenia przez abonenta Kaucji, o której mowa w §8;
7. utratę przez Dostawcę Usług Telewizyjnych możliwości świadczenia Usługi.

### Rozdział III a

Bezpieczeństwo i integralność sieci i usług telekomunikacyjnych.

3a.1. Operator wprowadził procedury mające na celu pomiar i organizację ruchu w sieci, aby zapobiec osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza polegające na współpracy z podmiotami dostarczającymi infrastrukturę w przypadku Usług świadczonych przy wykorzystaniu sieci innego operatora oraz procedury wewnętrzne polegające w szczególności na zarządzaniu transmisją danych oraz zarządzaniu infrastrukturą i urządzeniami służącymi do świadczenia Usług, w tym usługi dostępu do Internetu. W przypadku osiągnięcia lub przekroczenia pojemności łącza w zakresie świadczonej Usługi może wystąpić czasowe lub trwałe obniżenie jakości świadczonej Usługi oraz może wystąpić Awaria łącza.

3a.2. W przypadku naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci i usług Operator podejmie działania przewidziane w Ustawie, w szczególności polegające na:

- a) podejmowaniu środków technicznych i organizacyjnych w celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności sieci, usług oraz przekazu komunikatów w związku ze świadczonymi usługami z uwzględnieniem zapewnienia poziomu bezpieczeństwa odpowiedniego do stopnia ryzyka z zastosowaniem najnowocześniejszych osiągnięć technicznych oraz kosztów wprowadzenia tych środków;
- b) informowaniu 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;
- c) informowaniu Prezesa UKE o naruszeniu bezpieczeństwa lub integralności sieci lub usług, które miało istotny wpływ na funkcjonowanie sieci lub usług, o podjętych działaniach zapobiegawczych i środkach naprawczych;
- d) eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu sieci lub usług;
- e) przerwaniu lub ograniczeniu świadczenia usługi telekomunikacyjnej na zakończeniu sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu sieci lub usług;
- f) informowaniu innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych i podmioty zajmujące się bezpieczeństwem;
- g) publikowaniu informacji i podjętych działań na stronach internetowych.

3a.3. W przypadku podjęcia środków wskazanych w ust. 3a.2. lit. a, c-e Operator nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług telekomunikacyjnych w zakresie wynikającym z podjętych środków.

3a.4. Operator nie wprowadza ograniczeń w dostępie lub korzystaniu z usług i aplikacji w ramach świadczonych Usług, z zastrzeżeniem działań, jakie Operator jest uprawniony podejmować w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci i Usług oraz przypadków określonych w § 4 ust. 5 i 6 Regulaminu.

3a.5. Operator gromadzi dane o lokalizacji Dekodera STB w zakresie przewidzianym Ustawą.

## Rozdział IV Odpowiedzialność

### § 27

1. Dostawca Usług Telewizyjnych i Operator nie ponosi odpowiedzialności za:
  - 1.1. krótkotrwałe przerwy w nadawaniu sygnału telewizyjnego spowodowane pracami konserwacyjnymi dostawców programów telewizyjnych.
  - 1.2. przerwy w świadczeniu Usługi, będące następstwem:
    - 1.2.1. przyczyn niezależnych od Dostawcy Usług Telewizyjnych i Operatora (np.: brak sygnału z nadajników naziemnych, brak sygnału z satelity);
    - 1.2.2. Siły Wyższej,
  - 1.3. uszkodzenia lub zniszczenia Gniazda Sieciowego, wynikającego z jego nieprawidłowego użytkowania;
  - 1.4. treść i formę programów radiowych i telewizyjnych retransmitowanych w Sieci;
  - 1.5. zaprzestania nadawania programów przez nadawców lub jeżeli z umowy dysponującym prawami autorskimi do danego przekazu wynika zakaz oferowania tego przekazu przez telewizję cyfrową
  - 1.6. niewykonanie lub nienależyte wykonanie postanowień Umowy w przypadku niewykonania przez Abonenta zobowiązania wynikającego z regulaminów, Cennika lub Umowy;
  - 1.7. brak odbioru lub pogorszoną jakość odbioru sygnału spowodowane złym stanem instalacji lub Odbiorników TV należących do Abonenta w tym nieprzystosowanie Odbiornika TV do Usługi;
  - 1.8. uszkodzenia Sieci Lokalnej w obrębie lokalu Abonenta i z przyczyn leżących po stronie Abonenta, przy czym usunięcie takich uszkodzeń następuje na wniosek i koszt Abonenta,
  - 1.9. szkody poniesione przez Abonenta w związku z korzystaniem lub niemożnością korzystania z Usługi,
  - 1.10. udostępnianie przez Abonenta treści, o których mowa w Ustawie o radiofonii i telewizji z dnia 29 grudnia 1992 r., tj. z dnia 18 lutego 2011 r. (Dz.U. Nr 43, poz. 226) osobom, dla których nie są one przeznaczone.
2. Dekoder (STB) za pomocą Przewodnika Elektronicznego (EPG) może informować Abonenta o oczekiwaniu na dostęp do programu lub Usługi. Oczekiwanie na dostęp do programu lub Usługi nie stanowi usterki lub awarii usługi telewizji cyfrowej.
3. Dostawca Usług Telewizyjnych i Operator odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi wyłącznie w zakresie określonym w Umowie, Regulaminie oraz obowiązujących przepisach prawa.
4. Dostawca Usług Telewizyjnych i Operator ponoszą odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, w szczególności w przypadku, gdy nie został osiągnięty określony w Umowie poziom jakości świadczonej Usługi wyłącznie w zakresie określonym w Regulaminie, o ile nie przewidziano inaczej w Umowie oraz Ustawie.

### § 28

1. Za każde 12 godzin przerwy w świadczeniu Usługi, Abonentowi przysługuje uprawnienie do żądania zwrotu miesięcznej opłaty za Usługę w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty za Usługę.
2. Do okresu, za który Abonentowi przysługuje zwrot opłaty o której mowa w § 28 ust. 2 nie wlicza się czasu, w którym usunięcie Awarii nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta.
3. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie zgłosić do „biura napraw” Operatora wszelkie usterki związane z funkcjonowaniem Usługi oraz udostępnić Lokal, w którym świadczona jest Usługa służbom technicznym Operatora w zakresie niezbędnym do usunięcia uszkodzenia.
4. Dostawca Usług Telewizyjnych i Operator zobowiązuje się do usuwania nieprawidłowości w funkcjonowaniu Usługi w możliwie najkrótszym terminie od momentu przyjęcia zgłoszenia.
5. Czas przerwy w świadczeniu Usługi liczony jest od momentu przyjęcia zgłoszenia. Czas oczekiwania na udostępnienie Lokalu przez Abonenta służbom technicznym Operatora nie jest wliczany do przerwy w świadczeniu Usługi.
6. Wypłata kary umownej następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta w trybie określonym w Rozdziale VI Regulaminu.

## Rozdział V Opłaty

### § 29

1. Wysokość opłat i sposób ich naliczania określa Cennik lub regulamin promocji obowiązujący w chwili podpisania Umowy.
2. Wysokość opłat związanych z wykonaniem Dodatkowej Instalacji oraz dodatkowymi czynnościami w zakresie montażu Usługi w Lokalu Abonenta określa Cennik Petrotel Sp. z o.o.
3. Dostawca Usług Telewizyjnych zastrzega sobie prawo zmiany cen za Usługę w każdym czasie.
4. Zmiany Cennika dokonywane są w trybie określonym w Prawie Telekomunikacyjnym i nie wymagają zmiany umowy.
5. Operator doręczy Abonentowi na piśmie, chyba że Abonent złożył żądanie określone w ostatnim zdaniu niniejszego ustępu, oraz podaje do publicznej wiadomości treść każdej zmiany w Cenniku, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie w stosunku do danego Abonenta. Okres ten może być krótszy, jeżeli 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. Abonent do dnia wejścia w życie proponowanych zmian może doręczyć Operatorowi pisemne wypowiedzenie Umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian. Brak pisemnego wypowiedzenia, o którym mowa w zdaniu poprzednim, oznacza akceptację zmian w Cenniku. W razie wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji podwyższenia cen, Operatorowi nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze, a także kara umowna, chyba że zmiana następuje na skutek zmiany przepisów prawa. Na żądanie Abonenta, który udostępnił odpowiednie dane, Operator dostarcza treść każdej proponowanej zmiany warunków Cennika drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.
6. W przypadku, gdy zmiana w Cenniku wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen usług telekomunikacyjnych, dotyczy dodania 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. Abonent do dnia wejścia w życie proponowanych zmian może doręczyć Operatorowi pisemne wypowiedzenie Umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian. Brak pisemnego wypowiedzenia, o którym mowa w zdaniu poprzednim, oznacza akceptację zmian w Cenniku.

### § 30

Abonent jest zobowiązany do terminowego uiszczania opłat zgodnie z Cennikiem oraz fakturami VAT wystawianymi przez Operatora na numer konta bankowego podanego w w/w dokumencie, a w szczególności:

1. Opłaty Jednorazowej z tytułu uzyskania dostępu do Usługi wskutek zawarcia Umowy lub przejęcia uprawnień do korzystania z Usługi,
2. Opłaty Miesięcznej za Pakiet,
3. Opłaty za dodatkowe czynności dokonywane zgodnie z postanowieniami Regulaminu na wniosek Abonenta lub za jego zgodą.

### §31

Jeżeli Usługa świadczona na podstawie Umowy nie obejmuje pełnego miesiąca, wówczas miesięczną opłatę za Usługę ustala się w wysokości 1/30 tej opłaty za każdy dzień jej świadczenia.

### §32

1. Opłaty wymienione w §30 Abonent jest obowiązany uiścić w terminie 14 (czternastu) dni od dnia wystawienia faktury VAT za Usługę, chyba że w fakturze VAT lub Umowie wskazano inny termin.
2. Za dzień zapłaty uważa się dzień wpływu środków na rachunek Operatora.
3. Za opóźnienie w uiszczaniu opłat określonych w §30 Operator ma prawo pobierać odsetki w wysokości ustawowej.
4. Obciążenie Abonenta kwotą odsetek następuje na podstawie przesyłanej Abonentowi noty odsetkowej.
5. W przypadku nieotrzymania faktury VAT w terminie, w którym była zwykle Abonentowi doręczana, Abonent powinien niezwłocznie powiadomić Operatora o nieotrzymaniu faktury VAT.
6. Do faktury VAT za bieżący Okres Rozliczeniowy może zostać doliczona wartość usług z poprzednich Okresów Rozliczeniowych, jeżeli opłaty te w wysokości zgodnej z Cennikiem nie zostały uwzględnione w fakturach VAT za te okresy – bez dodatkowego powiadomienia, zgodnie z wymaganiami przepisów podatkowych.
7. W przypadku dokonania korekty faktury VAT na korzyść Abonenta, kwota nadpłaty wynikająca z korekty zostaje w pierwszej kolejności zaksięgowana na poczet zadłużenia Abonenta wobec Operatora za usługi określone w Umowie. W przypadku braku zadłużenia kwota nadpłaty może zostać zaksięgowana na poczet należności za bieżący Okres Rozliczeniowy albo będzie zwracana przekazem pocztowym lub przelewem na rachunek bankowy Abonenta, zgodnie z jego życzeniem.
8. Operator zastrzega sobie prawo do dostarczania Abonentowi zindywidualizowanych komunikatów o wysokości należności z tytułu korzystania z Usługi, przesyłanych drogą elektroniczną na Dekoder i wyświetlanych na ekranie odbiornika TV lub przy wykorzystywaniu innych środków komunikacji udostępnionych przez Operatora. Operator dostarcza uprawnionemu Abonentowi fakturę VAT w formie wymaganej powszechnie obowiązującymi przepisami prawa i Umową wiążącą go z Dostawcą Usług Telewizyjnych.

## Rozdział VI

### Tryb postępowania reklamacyjnego

### § 33

1. Abonent ma prawo do złożenia reklamacji. Abonent przyjmuje do wiadomości, że reklamacje dotyczące Usługi w zakresie zapewnienia właściwych warunków technicznych sieci umożliwiających dostęp do Oferty Programowej rozpatrywane będą zgodnie z zapisami Prawa telekomunikacyjnego, a zgłoszenia dotyczące treści, formy oraz jakości materiału telewizyjnego – zgodnie z przepisami Kodeksu Cywilnego.
2. Reklamacja może być wniesiona pisemnie, telefonicznie, ustnie do protokołu, a także za pomocą innych środków technicznych, które pozwalają na identyfikację Abonenta. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w Biurze Obsługi Klienta Operatora upoważniona osoba reprezentująca Operatora przyjmująca reklamację jest obowiązana niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej.
3. Reklamacja powinna zawierać:
  - 3.1. imię i nazwisko (nazwę) oraz adres Abonenta;
  - 3.2. przedmiot reklamacji ze wskazaniem rodzaju niewykonanej lub nienależycie wykonanej Usługi, Okresu Rozliczeniowego, którego usługa dotyczy oraz okoliczności uzasadniających reklamację;
  - 3.3. datę zawarcia Umowy i datę rozpoczęcia świadczenia Usługi w przypadku wniesienia reklamacji z tytułu niedotrzymania terminu uruchomienia Usługi,
  - 3.4. określenie kwoty odszkodowania lub innej należności – w przypadku żądania ich wypłaty;
  - 3.5. numer konta bankowego lub adres do wypłaty odszkodowania lub innej należności lub wniosek o ich zaliczenie,
  - 3.6. datę i podpis reklamującego w przypadku wniesienia reklamacji w formie pisemnej lub ustnie do protokołu.
4. Jeżeli reklamacja nie zawiera informacji podanych w ust. 3. przez co jej rozpatrzenie staje się niemożliwe, Abonent jest zawiadamiany pisemnie o konieczności jej uzupełnienia w terminie 7 dni od wezwania przez Operatora. Nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie powoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.
5. Jeśli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 3.4, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności nie budzi wątpliwości Operator rozpatrując reklamację traktuje ją tak, jakby kwota ta była określona.
6. Reklamację można wnosić w terminie 12 miesięcy od końca Okresu Rozliczeniowego, w którym zaistniało zdarzenie stanowiące przedmiot reklamacji, lub otrzymano faktury VAT, których dotyczy reklamacja. Reklamację złożoną po tym terminie pozostawia się bez rozpoznania, o czym Operator niezwłocznie powiadamia Abonenta.
7. Operator jest zobowiązany rozpatrzyć reklamację w terminie 30 dni od daty otrzymania reklamacji. Operator jest zobowiązany potwierdzić reklamację przyjętą korespondencyjnie lub przy użyciu środków porozumiewania się na odległość, w terminie 14 dni w formie pisemnej z podaniem nazwy, adresu i numeru telefonu jednostki organizacyjnej rozpatrującej reklamację, chyba że odpowiedź udzielono w terminie 14 dni. Reklamacja nierozpoznana w terminie 30 dni od daty otrzymania staje się reklamacją uwzględnioną. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu przez Operatora odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji.
8. Za datę wniesienia reklamacji uważa się datę otrzymania pisma przez Operatora albo dzień jej zgłoszenia w Biurze Obsługi Klienta Operatora.
9. Operator udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
  - 9.1 nazwę jednostki organizacyjnej rozpatrującej reklamację;
  - 9.2 powołanie podstawy prawnej;
  - 9.3 rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji, w przypadku przyznania odszkodowania – określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty; w przypadku zwrotu innej należności – określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu;

- 9.4 pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku, gdy reklamującym jest Konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu mediacyjnym prowadzonym przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej lub przed stałym polubownym sądem konsumenckim przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej;
- 9.5 podpis upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska służbowego.
10. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne oraz zostać doręczona Abonentowi przesyłką poleconą.
11. W przypadku uznania reklamacji Operator zobowiązany jest zwrócić Abonentowi nienależnie pobrane opłaty. Zwrot nienależnie pobranych opłat następuje poprzez zaliczenie kwot należnych Abonentowi w wyniku uznanej reklamacji:
- a) w przypadku posiadania przez Abonenta bieżących należności płatniczych wobec Operatora – na poczet tych należności;
  - b) w przypadku posiadania przez Abonenta zaległych należności płatniczych wobec Operatora – na poczet tych należności;
  - c) na pisemny wniosek Abonenta – na rachunek bankowy lub przekazem pocztowym na adres zamieszkania/siedziby Abonenta;
  - d) na poczet przyszłych należności, jeżeli brak dyspozycji Abonenta lub nie zachodzą okoliczności wymienione w lit. a) i lit. b).
12. Drogę postępowania reklamacyjnego uważa się za wyczerpaną, jeżeli reklamacja nie została uwzględniona lub Operator nie zapłacił dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja usługi telekomunikacyjnej została uwzględniona.
13. Po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego, wszystkie sprawy sporne Strony poddają rozstrzygnięciu właściwemu miejscowo Sądowi powszechnemu. W przypadku, gdy stroną umowy jest Konsument, sprawy sporne mogą być poddane rozstrzygnięciu przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej (postępowanie mediacyjne) lub przez Stały Polubowny Sąd Konsumencki przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej (art. 109 i 110 Ustawy).
14. Szczegółowy tryb postępowania reklamacyjnego określa Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 1 października 2004 r. w sprawie trybu postępowania reklamacyjnego oraz warunków, jakim powinna odpowiadać reklamacja usługi telekomunikacyjnej (Dz.U. Nr 226, poz. 2291).

## **Rozdział VII**

### **Postanowienia końcowe**

#### § 34

Dostawca Usług Telewizyjnych na podstawie umowy o współpracy, upoważnił Operatora do:

1. zawierania umów na Usługę;
2. przetwarzania danych osobowych Abonenta będącego konsumentem, niezbędnego do zawarcia Umowy;
3. przyjmowania płatności za Usługę oraz prowadzenia ewentualnego postępowania windykacyjnego wobec Abonenta opóźniającego zapłatę;
4. przyjmowania i rozpatrywania reklamacji dotyczących korzystania z Usługi,
5. usuwania awarii uniemożliwiających odbiór Usługi w ciągu 12 godzin od chwili wystąpienia awarii w Sieci.
6. Operator przekazuje Abonentowi informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych za pośrednictwem swojej strony internetowej, a także może przekazywać informacje za pośrednictwem poczty elektronicznej oraz ulotek przesyłanych na adres korespondencyjny.

#### § 35

1. Zmiany regulaminu dokonywane są w trybie określonym w Prawie Telekomunikacyjnym i nie wymagają zmiany umowy.

#### § 36

1. W razie zalegania Abonenta z należnościami na rzecz Operatora, Operator zastrzega sobie prawo do przekazania informacji o zaległościach do Krajowego Rejestru Długów Biura Informacji Gospodarczej S.A..
2. Operator zastrzega sobie prawo do powierzenia firmie windykacyjnej dochodzenia należności od Abonenta, jak również przeniesienia tych wierzytelności na rzecz osób trzecich.
3. Właściwym do rozstrzygnięcia sporów wynikających z niniejszego Regulaminu winny być w pierwszej kolejności rozstrzygane na drodze mediacji. Wszystkie sprawy sporne Strony poddają rozstrzygnięciu właściwemu sądowi powszechnemu. W przypadku gdy stroną umowy jest konsument, dalsze dochodzenie roszczeń może nastąpić w postępowaniu mediacyjnym prowadzonym przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej lub przed Stałym Polubownym Sądem Konsumenckim przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

#### § 37

W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem stosuje się przepisy ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeksu Cywilny (Dz. U. Nr 16, poz. 93, z późn. zm.), ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171 poz. 1800 z późn. zm.) i wydanych na jego podstawie rozporządzeń, ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny z dnia 2 marca 2000 r. (Dz. U. Nr 22, poz. 271), tj. z dnia 14 września 2012r. (Dz. U. z 2012r., poz. 1225), oraz ustawy z dnia 9 kwietnia 2010r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (Dz. U. Nr 81, poz. 530), a także Międzynarodowej Konwencji Telekomunikacyjnej oraz umów zawartych z administracjami łączności innych krajów i regulaminami międzynarodowymi.

#### § 38

1. Traci moc Regulamin Świadczenia Usługi Telewizji Cyfrowej z dnia 2 lipca 2009.
2. Regulamin wchodzi w życie z dniem 20 stycznia 2011 roku \*.

\*) Niniejszy tekst uwzględnia zmiany wynikające z nowelizacji ustawy Prawo telekomunikacyjne, które weszły w życie w dniu 21.01.2013 r.