

Ogólny Regulamin Świadczenia Usług

Rozdział I Przedmiot Regulaminu

Ogólny Regulamin Świadczenia Usług określa ogólne warunki świadczenia przez SGT S.A., zwanego dalej Operatorem, Usług multimedialnych Abonentom.

Rozdział II Definicje

Użyte w niniejszym Regulaminie określenia oznaczają:

1. **Abonament** – opłata miesięczna za możliwość korzystania przez Abonenta z Usług Operatora oraz za utrzymanie infrastruktury niezbędnej do świadczenia Usług;
2. **Abonent** – podmiot będący stroną zawartej z Operatorem Umowy Abonenckiej;
3. **Autoryzowany Przedstawiciel Operatora** – podmiot uprawniony przez Operatora do zawarcia Umowy Abonenckiej z Abonentem;
4. **Autoryzowany Punkt Obsługi Serwisowej** – podmiot uprawniony przez Operatora do obsługi serwisowej Abonenta;
5. **Awaria** – zdarzenie polegające na braku sygnału telewizyjnego lub nie działanie Usług świadczonych przez Operatora, znaczne pogorszenie jakości Usług uniemożliwiające korzystanie z nich;
6. **Biuro Obsługi Klienta** – wydzielona u Operatora jednostka organizacyjna odpowiedzialna za całościową obsługę Abonentów;
7. **Cennik** – zestawienie cen i opisów Usług udostępnianych przez Operatora;
8. **Lokal** – pomieszczenie mieszkalne lub użytkowe Abonenta, w którym jest zainstalowany sprzęt umożliwiający korzystanie z Usług Operatora, adres Lokalu jest równoznaczny z Miejscem Instalacji zdefiniowanym w Zamówieniu Instalacji;
9. **Operator** – SGT S.A., spółka będąca właścicielem platformy cyfrowej IPTV, pozwalającej na świadczenie Usług Abonentom, w tym m.in.: udostępnienie kodowanych programów telewizyjnych i radiowych, dostęp do serwisów informacyjnych i multimedialnych, inne;
10. **Operator ETTH** – lokalny operator sieci Internet wykorzystujący infrastrukturę światłowodową, podłączoną do infrastruktury wykorzystywanej przez SGT S.A., do świadczenia Usług Abonentowi i współpracujący z SGT S.A. w dziedzinie udostępniania Usług;
11. **Opłata/Oplaty** – wszystkie płatności, w tym kary, uiszczane przez Abonenta na rzecz Operatora w tytułu świadczonych przez Operatora, a zakupionych przez Abonenta Usług;
12. **Okres Rozliczeniowy** – jednomiesięczny okres liczony od początku do końca miesiąca kalendarzowego, chyba że w Umowie Abonenckiej lub Regulaminie Dodatkowym dotyczącym pewnych Usług lub Regulaminie Promocji określono inaczej, w którym naliczane są należności za wyświadczone Abonentowi Usługi;
13. **Panel**
 - a. **Web Panel** – portal WWW Operatora 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;
 - b. **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 Usług;
14. **Pakiet** – grupa programów telewizyjnych i innych Usług określona w Cenniku;
15. **Pakiet Dodatkowy** – Pakiet programów telewizyjnych, innych niż zawarte w Pakiecie Wielotematycznym, może zawierać kanały o podobnej tematyce (Pakiet Tematyczny) lub kanały Premium (Pakiet Premium);
16. **Pakiet Wielotematyczny** – podstawowy Pakiet programów telewizyjnych wraz z dodatkowymi Usługami;
17. **Pełnomocnik** – osoba uprawniona na piśmie przez Abonenta do reprezentowania go wobec Operatora;
18. **Promocja** – specjalna oferta związana ze szczególnymi warunkami świadczenia Usług i naliczania Opłat opisanymi w Regulaminie Promocji;
19. **JPIN** – osobisty numer identyfikacyjny Abonenta, wykorzystywany m.in. do potwierdzania zakupów Usług, poświadczania zmiany zakupionych Pakietów, potwierdzanie zgody na proponowane przez Operatora zmiany w Umowie Abonenckiej;
20. **tvPIN** – służący do konfiguracji swojego profilu na STB oraz blokowania dostępu do wybranych przez Abonenta Usług i programów telewizyjnych (tak zwana blokada rodzicielska);
21. **Protokół Przekazania Sprzętu** – dokument, w którym Abonent potwierdza przyjęcie do użytkowania kompletu Udostępnionego przez Operatora Sprzętu;
22. **Protokół Zwrotu Sprzętu** – dokument, w którym Operator potwierdza zwrot przez Abonenta Udostępnionego Sprzętu w komplecie bądź nie, wraz z informacją o stanie sprzętu w momencie zwrotu;
23. **Przedstawiciel Operatora** – pracownik Autoryzowanego Przedstawiciela Operatora lub Autoryzowanego Punktu Obsługi Serwisowej lub Operatora ETTH.
24. **Regulamin** – niniejszy dokument, Ogólny Regulamin Świadczenia Usług regulujący główne zasady świadczenia Usług przez Operatora;
25. **Regulamin Promocji** – Regulamin opisujący szczególne warunki świadczenia Usług w ramach danej Promocji;
26. **Regulamin Dodatkowy** – dokument opisujący zasady związane ze świadczeniem przez Operatora pewnych Usług, gdy zasady te wykraczają poza opisane w niniejszym Regulaminie;
27. **Set Top Box (STB)** – urządzenie pozwalające na dekodowanie dostarczanego sygnału telewizyjnego w lokalu Abonenta oraz na dostęp do wszelkich innych Usług dostępnych za jego wykorzystaniem i oferowanych przez Operatora, STB z dyskiem posiada dodatkowo szereg funkcjonalności związanych z możliwością nagrywania materiałów multimedialnych na dysku urządzenia;
28. **Udostępniony Sprzęt** – sprzęt Operatora przekazany Abonentowi do użytkowania w celu korzystania z Usług Operatora w czasie obowiązywania Umowy Abonenckiej, elementy wchodzące w skład Udostępnionego Sprzętu są wymienione w Protokole Przekazania Sprzętu;
29. **Umowa Abonencka** – umowa o świadczeniu Usług podpisana z Abonentem, w skład umowy wchodzi: Umowa Abonencka, Regulamin, ewentualnie dodatkowo Regulamin Promocji i/lub Regulamin Dodatkowy dotyczące pewnych Usług jeśli Abonent zakupi część oferty Operatora objętą takimi Dodatkowymi Regulaminami;
30. **Usługa** – każda usługa świadczona przez Operatora;
31. **Usterka** – defekt w odbiorze Usługi nie będący Awarią;
32. **VOD** – video on demand, Usługa polegająca na możliwości obejrzenia przez Abonenta materiału multimedialnego znajdującego się i udostępnionego na serwerach Operatora;
33. **Zamówienie Instalacji** – dokument podpisywany przez osobę chcącą zostać Abonentem w celu wskazania miejsca instalacji;
34. **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 i Operatorem może być zawarta w imieniu Operatora: samodzielnie przez Operatora, przez Autoryzowanego Przedstawiciela Operatora bądź przez Operatora ETTH.
2. Umowa Abonencka zostaje zawarta w formie pisemnej.
3. Niniejszy Regulamin (załącznik nr 1) oraz ewentualnie Regulamin Promocji (załącznik nr 3) i Regulamin Dodatkowe stanowią integralną część podpisywanej z Abonentem Umowy Abonenckiej.
4. Promocje oraz świadczenie pewnych dodatkowych Usług może być organizowane przez Operatora na podstawie osobnych Regulaminów opisujących warunki świadczenia.
5. W przypadku skorzystania przez Abonenta z wybranej Promocji, Regulamin tej promocji staje się integralną częścią Umowy Abonenckiej.
6. 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.
7. 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.
8. Opłaty abonamentowe na rzecz Operatora nie zawierają abonamentu radiowo-telewizyjnego.
9. Operator zastrzega sobie prawo do odmowy zawarcia Umowy z Abonentem w przypadku gdy:
 - a. uprzednio Operator rozwiązał z nim Umowę Abonencką z przyczyn leżących po stronie Abonenta,
 - b. na osobie ubiegającej się o zawarcie Umowy ciąży wymagalne zobowiązania pieniężne wobec Operatora,
 - c. Operator posiada udostępnione mu przez biuro informacji gospodarczej informacje podważające wiarygodność płatniczą Abonenta.
10. Abonent nie nabywa praw do udostępniania Usług Operatora osobom trzecim 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, zostanie on obciążony karą zgodną z Cennikiem.
11. Operator zastrzega sobie prawo wglądu w Umowę Abonencką przez pracowników firm i instytucji dokonujących audytów i kontroli działalności Operatora
12. Operator będzie informował na piśmie Abonenta o wszelkich zmianach Regulaminu ogólnego i innych które dotyczą Usług bądź Promocji zakupionych przez Abonenta.
13. Operator będzie informował Abonenta na piśmie o zmianach Cennika, w przypadku gdy zmiany będą związane ze zwiększeniem opłat za zakupione przez Abonenta Usługi. Wprowadzanie nowych Usług płatnych z których Abonent nie jest zobowiązany korzystać, nie wymaga informowania klienta i nie stanowi zmiany Umowy Abonenckiej.
14. Operator nie jest zobowiązany do informowania na piśmie o dodaniu kolejnych kanałów do istniejącego Pakietu przy zachowaniu dotychczasowej ceny Pakietu oraz o obniżce cen Pakietów i innych Usług. Przypadki takie nie

wymagają potwierdzenia zgody Abonenta na zmianę warunków Umowy Abonenckiej.

15. Podłączenie do zakończenia sieci Operatora w Lokalu innych urządzeń niż STB Abonenta jest niedozwolone.

Rozdział IV Zakres i warunki świadczenia usług

1. Usługi świadczone przez Operatora obejmują: dostęp do Pakietów, dostęp do usług dodatkowych m.in. VOD (wideo na żądanie), dostęp do serwisów informacyjnych, dostęp do serwisów multimedialnych i inne.
2. Operator będzie rozszerzał zakres świadczonych Usług.
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. Abonent może zmieniać zakres świadczonych mu Usług zgodnie z Umową Abonencką, niniejszym Regulaminem, Regulaminami Promocji i Regulaminami Dodatkowymi.

Rozdział V Zawarcie umowy

1. Umowa Abonencka zawierana jest na czas nieokreślony chyba, że Regulamin Promocji z której korzysta Abonent w momencie podpisywania Umowy lub zapisy w Umowie Abonenckiej stanowią inaczej.
2. Umowa Abonencka zawarta na czas określony staje się umową na czas nieokreślony po okresie, na jaki została zawarta, chyba że w terminie co najmniej 30 dni przed upływem tego okresu Abonent powiadomi Operatora o rezygnacji z Usług.
3. Umowa Abonencka podpisana jest po instalacji wykonanej w Lokalu Abonenta i po odebraniu przez Abonenta poprawnie działającej Usługi.
4. Opłata za instalację i aktywację Usługi określona w Cenniku lub w Regulaminie Promocji nie podlega zwrotowi w przypadku rozwiązania Umowy Abonenckiej w przyszłości, niezależnie od przyczyny rozwiązania Umowy.
5. Abonent zawiera Umowę Abonencką osobiście lub poprzez osobę której udzielił na piśmie pełnomocnictwa do reprezentowania siebie w kwestii podpisania Umowy.
6. Osoba podpisująca Umowę Abonencką (Abonent lub jego Pełnomocnik) musi być pełnoletnia, musi legitymować się co najmniej jednym dokumentem

- tożsamości: dowód osobisty, paszport, prawo jazdy, inny analogiczny dokument.
7. Gdy Umowa Abonencka została zawarta poza lokalem przedsiębiorstwa Operatora, Abonent może odstąpić od Umowy bez podania przyczyny w terminie 10 dni od zawarcia Umowy Abonenckiej, składając stosowne oświadczenie na piśmie.
8. Podpisanie Umowy Abonenckiej może być uzależnione od wpłacenia przez Abonenta kaucji gwarancyjnej jako zabezpieczenie Udostępnionego Sprzętu oraz należności za zakupione przez Abonenta Usługi. Wysokość kaucji jest określona w Cenniku.
9. Podpisanie Umowy Abonenckiej może być uzależnione od podpisania przez Abonenta weksla gwarancyjnego In blanco wraz z deklaracją wekslową.
10. Operator może przystąpić do realizacji praw z weksla lub zaspokoić przysługujące mu roszczenie z kaucji w przypadku zalegania Abonenta z płatnościami za zakupione Usługi oraz w przypadku uszkodzenia z winy Abonenta Udostępnionego mu Sprzętu.

Rozdział VI Pakiety i programy telewizyjne

1. Operator w ramach świadczonej oferty udostępni kodowane programy telewizyjne pogrupowane w Pakiety bądź dostępne pojedynczo.
2. W okresach promocji Abonentowi mogą zostać udostępnione, bez dodatkowych Opłat, dodatkowe kanały i/lub Pakiety nieobjęte Umową Abonencką. Udostępnienie jak i wycofanie takich kanałów/Pakietów nie wymaga poinformowania ani zgody Abonenta i nie stanowi zmiany Umowy Abonenckiej.
3. Operator zastrzega sobie możliwość zmiany liczby i rodzaju kanałów dostępnych w ofercie pojedynczo jak i w poszczególnych Pakietach. Operator dąży starań aby w przypadku konieczności zmiany dostępnych

- kanałów, nowe kanały posiadały podobne cechy jak usuwane i były co najmniej równie atrakcyjne dla Abonenta.
4. Operator zastrzega sobie możliwość blokowania dostępu do poszczególnych programów z ramówki danego kanału w przypadku gdy taki będzie wymóg nadawcy kanału wobec Operatora.
5. Operator nie ponosi odpowiedzialności za formę i treść udostępnianych przez nadawców programów.
6. Operator nie ponosi odpowiedzialności na zmianę ramówki kanału. Za treści prezentowane w ramówce kanału odpowiada jego nadawca.

Rozdział VII Usługi dodatkowe

1. Operator oprócz dostępu do Pakietów i pojedynczych kanałów telewizyjnych świadczy również dostęp do dodatkowych usług takich jak: VOD (wideo na żądanie), kanały radiowe, dostęp do serwisów informacyjnych i multimedialnych, i inne.
2. Dostęp do usług dodatkowych może być zarówno w cenie Pakietu Wielotematycznego jak i może być w cenie innych Pakietów lub być dodatkowo płatny.

3. Ceny Usług dodatkowych płatnych znajdują się w Cenniku.
4. Operator nie ponosi odpowiedzialności za Awarie serwisów tworzonych i administrowanych przez zewnętrznych dostawców, w szczególności dotyczy to serwisów informacyjnych i multimedialnych udostępnianych przez Operatora.
5. Operator zastrzega sobie możliwość zmiany i usuwania Usług dodatkowych dostępnych bezpłatnie w ramach Pakietów.

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.
2. Zakup Pakietów Dodatkowych Abonent może dokonywać w dowolnym momencie, jeśli nie jest to sprzeczne z Regulaminami Promocji lub z Regulaminami Dodatkowymi dotyczącymi wykupionych dotychczas przez niego Usług.
3. W przypadku opisanym w punkcie 2 aktywacja dostępu do nowych Pakietów Dodatkowych nastąpi najpóźniej w następnym dniu roboczym po dokonaniu zakupu, chyba że istnieje osobny Regulamin Dodatkowy dotyczący danego Pakietu Dodatkowego i w regulaminie tym jest inny warunek dotyczący terminu uruchomienia dostępu do Pakietu.
4. Zakup Pakietu Dodatkowego może być dokonany na minimum jeden Okres Rozliczeniowy liczony od pierwszego dnia miesiąca po dniu aktywacji Pakietu Dodatkowego.
5. Abonent ma prawo do rezygnacji z wykupionego na czas nieokreślony Pakietu Dodatkowego z jednomiesięcznym terminem wypowiedzenia ze

- skutkiem na koniec miesiąca następującego po miesiącu w którym złożone zostanie wypowiedzenie.
6. Wypowiedzenie powinno być złożone na piśmie osobiście, pocztą elektroniczną, listownie lub faksem do BOK.
7. Zakup/zmiana wykupionych Pakietów Dodatkowych może podlegać osobnym Regulaminom Promocji lub Regulaminom Dodatkowym i może wiązać się z zapłatą za aktywację.
8. W większości przypadków, zmianę/zakup Pakietów Dodatkowych jak i innych Usług dostępnych w ofercie Operatora, Abonent będzie mógł zamówić i potwierdzić zakup za pomocą swojego numeru jPIN na ekranie własnego odbiornika telewizyjnego podłączonego do urządzenia STB wpiętego do sieci Operatora, czyli za pomocą TV Panelu.
9. Operator zastrzega sobie prawo odmowy sprzedaży wybranych Pakietów Dodatkowych i/lub Usług dodatkowych Abonentom zalegającym z płatnościami na rzecz Operatora lub będącym w okresie wypowiedzenia Umowy Abonenckiej.

Rozdział IX Cennik i opłaty

1. Ceny za wszystkie Usługi określa Cennik lub Regulamin Promocji.
2. Operator może udzielać rabatów i zniżek zgodnych z Cennikiem dla wybranych Usług i/lub grup Abonentów.
3. W przypadku zmiany cen w Cenniku na wyższe, jeśli Abonent korzysta z Usług których dotyczyć będzie podwyżka, Abonent zostanie poinformowany na piśmie o zmianach z wyprzedzeniem co najmniej jednego Okresu Rozliczeniowego. Jeśli Abonent, którego dotyczy podwyżka, nie zaakceptuje zmiany cen, ma prawo do wypowiedzenia Umowy Abonenckiej do dnia wprowadzenia zmiany. Nie wypowiedzenie Umowy Abonenckiej przez Abonenta do dnia od którego obowiązuje nowy Cennik, oznacza zgodę Abonenta na kontynuowanie Umowy Abonenckiej. Wypowiedzenie musi być wyrażone na piśmie i złożone w siedzibie Operatora lub przesłane listem poleconym na adres Operatora.

4. Opłaty stałe dotyczące okresów krótszych niż Okres Rozliczeniowy są naliczane proporcjonalnie do czasu świadczenia Usług w danym Okresie Rozliczeniowym.
5. Opłaty stałe są naliczane i płatne z góry za cały kolejny Okres Rozliczeniowy.
6. Opłaty jednorazowe mogą być naliczane i płatne w momencie zakupu Usługi, lub też z dołu na koniec Okresu Rozliczeniowego w którym zostały wyświadczone.
7. O wysokości należności do zapłaty i terminie płatności Abonent będzie informowany za pomocą TV Panelu, czyli serwisu informacyjnego dostępnego na jego odbiorniku telewizyjnym podpiętym do STB, na którym są świadczone Usługi Operatora oraz za pomocą Web Panelu. Na pisemne życzenie Abonenta, wysłane do Operatora, istnieje możliwość otrzymania papierowej kopii faktury wraz z bilingiem dotyczącym Usług z danego Okresu Rozliczeniowego.

8. Abonent jest zobowiązany do dokonania płatności w terminie płatności, w wysokości nie mniejszej niż należność do zapłaty.
9. Od należności zapłaconych po terminie płatności Operator może naliczyć odsetki ustawowe od nie zapłaconej w terminie kwoty.
10. W przypadku gdy Abonent nie wskaże na dowodzie wpłaty za jakie należności płaci, Operator ma prawo do zaliczenia takiej wpłaty na poczet najstarszych zaległości Abonenta.
11. Za dzień dokonania płatności przyjmuje się dzień wpływu środków na konto Operatora.
12. W przypadku Usług kupowanych na życzenie, jednorazowo, np. pojedynczych materiałów multimedialnych typu VOD, istnieje możliwość ograniczenia wysokości zakupów w Okresie Rozliczeniowym. Ograniczenie wysokości zakupów może dokonać Abonent jak i Operator. Szczegółowe warunki znajdują się w odpowiednim Regulaminie Dodatkowym.
13. W przypadku zalegania Abonenta z płatnościami, Operator ma prawo do przekazania informacji o tym do właściwego biura informacji gospodarczej.
14. Operator ma prawo do powierzenia wybranej przez siebie firmie windykacyjnej dochodzenia należności od Abonenta, jak również do przeniesienia tych wierzycielności na rzecz osób trzecich.

Rozdział X Udostępnienie Sprzętu

1. W ramach usługi telewizyjnej zawierającej Pakiet Wielotematyczny Operator udostępnia sprzęt niezbędny do korzystania z zakupionych Usług.
2. Abonent może zmienić model udostępnionego STB. Wymiana może być wykonana w lokalu Operatora, Operatora ETTH lub w Autoryzowanym Punkcie Obsługi Serwisowej i związana jest z opłatą podaną w Cenniku.
3. Koszt energii elektrycznej niezbędnej do zasilania Udostępnionego Abonentowi Sprzętu ponosi Abonent.
4. Abonent jest odpowiedzialny za Udostępniony Sprzęt od momentu podpisania Protokołu Przekazania Sprzętu do momentu zwrotu Udostępnionego Sprzętu i podpisania Protokołu Zwrotu Sprzętu przez Operatora, Operatora ETTH lub Autoryzowany Punkt Obsługi Serwisowej.
5. Abonent zobowiązany jest do informowania Operatora o wszelkich uszkodzeniach oraz zaginięciu Udostępnionego Sprzętu.
6. W przypadku gdy uszkodzenia są wynikiem nieprawidłowego użytkowania Abonent poniesie koszt naprawy bądź wymiany zniszczonego sprzętu zgodnie z Cennikiem. Dotyczy to również uszkodzeń będących wynikiem zalania, wadliwej instalacji elektrycznej lub odgromowej w Lokalu, itp.
7. Klasyfikacji uszkodzenia sprzętu, pod kątem oceny czy uszkodzenia są wynikiem nieprawidłowego użytkowania, dokona Operator. Operator może odstąpić od obciążania Abonenta kosztami naprawy lub wymiany.
8. Abonentowi, który nie zgadza się z wykonaną klasyfikacją uszkodzenia przysługuje prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym.
9. W przypadku opisanym w punkcie 6, wydanie Abonentowi nowego/naprawionego Sprzętu nastąpi po poniesieniu przez Abonenta wyżej opisanych kosztów wymiany/naprawy Udostępnionego Sprzętu.
10. W przypadku zaginięcia Udostępnionego Sprzętu wydanie Abonentowi nowego Sprzętu nastąpi po poniesieniu przez Abonenta kosztów określonych w Cenniku.
11. W przypadku niepokrycia przez Abonenta kosztów naprawy, wymiany lub wydania nowego Sprzętu, Operator może zawiesić świadczenie całości bądź części Usług lub wypowiedzieć Umowę Abonencką w trybie natychmiastowym.
12. Abonent nie ma prawa modyfikować, rozkręcać ani wykorzystywać Udostępnionego Sprzętu niezgodnie z przeznaczeniem.
13. Abonent nie ma prawa udostępnić Udostępnionego Sprzętu osobom trzecim.
14. Abonent zobowiązuje się powiadomić Operatora o zamiarze opuszczenia Lokalu w którym zainstalowany jest Udostępniony Sprzęt.
15. Zwrot Udostępnionego Sprzętu w przypadku rozwiązania Umowy Abonenckiej jest opisany w Rozdziale XIII Zmiana i rozwiązanie umowy.

Rozdział XI Serwis i postępowanie reklamacyjne

1. Operator nie odpowiada za problemy wynikające z awarii sprzętu Abonenta jak np. odbiornika telewizyjnego.
2. Usterki i Awarie można zgłaszać telefonicznie, pocztą elektroniczną, listownie, faksem do BOK, za pomocą Web Panelu, osobiście w siedzibie Operatora.
3. Usterki powinny być zgłaszane w momencie wystąpienia lub w następnym dniu roboczym po wystąpieniu Usterki.
4. Reklamacje dotyczące kwestii finansowych lub związane z żądaniem rekompensaty należy składać na piśmie osobiście, pocztą elektroniczną, listownie lub faksem do BOK.
5. Złożenie Reklamacji nie zwalnia z wnoszenia opłat za reklamowane Usługi.
6. Reklamacje złożone na piśmie będą rozpatrywane w terminie 30 dni, a odpowiedź Abonent otrzyma tą samą drogą pisemną jaką Reklamacja wpłynęła do Operatora. Odpowiedzi na Reklamacje złożone osobiście w siedzibie Operatora będą wysyłane listownie lub pocztą elektroniczną.
7. Kwoty uznane na rzecz Abonenta w wyniku Reklamacji będą odliczane od należności w następnych Okresach Rozliczeniowych.
8. Wysokość rekompensaty uznanej w wyniku Reklamacji nie może być większa niż wysokość Opłat Abonenta zapłaconych za Reklamowane Usługi.
9. Reklamacje nie mogą dotyczyć zdarzeń które wystąpiły wcześniej niż 12 miesięcy od dnia złożenia reklamacji.
10. Abonent zobowiązany jest do udostępnienia Lokalu w którym zainstalowana jest Usługa, w przypadku konieczności wykonania prac serwisowych lub usunięcia Usterki bądź Awarii w Lokalu Abonenta.
11. Jeśli podczas wizyty serwisowej pracownik/Przedstawiciel Operatora stwierdzi że przyczyną Usterki/Awarii jest uszkodzenie Udostępnionego Sprzętu, to zostanie on wymieniony na miejscu lub będzie odebrany do naprawy lub wymiany przez pracownika/Przedstawiciela Operatora, a po naprawie/wymianie będzie on dostarczony i podłączony przez pracownika/Przedstawiciela Operatora w Lokalu Abonenta.
12. W przypadku gdy reklamowany Sprzęt będzie dostarczony osobiście przez Abonenta do siedziby Operatora, Operatora ETTH lub do Autoryzowanego Punktu Obsługi Serwisowej, powinien on być w oryginalnym opakowaniu i być kompletny zgodnie z wyszczególnionym w Protokole Przekazania Sprzętu spisem udostępnionych elementów.
13. W przypadku gdy reklamowany Sprzęt dostarczony zostanie przez Abonenta do siedziby Operatora, Operatora ETTH lub do Autoryzowanego Punktu Obsługi Serwisowej, to wydanie naprawionego lub nowego Sprzętu nastąpi w tym samym miejscu, a o możliwości odbioru Abonent zostanie poinformowany.
14. W przypadku gdy przyczyną Usterki/Awarii będzie uszkodzenie bądź zniszczenie Udostępnionego Sprzętu z winy Abonenta lub też stwierdzone zostaną próby otwarcia Sprzętu przez Abonenta, pokryje on koszty naprawy, wymiany i prac serwisowych zgodnie z Cennikiem.

Rozdział XII Odpowiedzialność Operatora

1. Operator odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług zakupionych przez Abonenta, z wyjątkiem sytuacji kiedy niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług wynikało z winy Abonenta, nieprzestrzegania przez niego zasad Regulaminów lub Umowy Abonenckiej, albo było wynikiem działania siły wyższej.
2. Abonent ma prawo do wszczęcia postępowania reklamacyjnego w razie Awarii w następujących przypadkach:
 - a. Abonent zgłosi wystąpienie Awarii;
 - b. Jednorazowa Awaria jest dłuższa niż 48 godzin;
 - c. Łączny czas trwania wszystkich, również tych najkrótszych, Awarii w miesiącu przekracza 72 godzin;
 - d. Do Awarii zaliczane są również przerwy wynikające z prac serwisowych Operatora;
 - e. 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 48 godzin w Okresie Rozliczeniowym.
3. Czas Awarii liczony jest od momentu zgłoszenia.
4. W przypadku uznania przez Operatora wniesionej reklamacji dotyczącej Awarii, Abonent otrzyma zwrot Opłat w wysokości 1/30 sumy miesięcznych Opłat za Usługi których dotyczy Awaria, za każde rozpoczęte 24 godziny Awarii.
5. W przypadku uznania przez Operatora wniesionej reklamacji dotyczącej Awarii Abonent otrzyma dodatkowo od Operatora, tytułem kary umownej, 25% uznanej kwoty zwrotu Opłat.
6. Kwoty uznane na rzecz Abonenta w wyniku Reklamacji dotyczącej Awarii, będą odliczane od należności w następnych Okresach Rozliczeniowych.
7. Operator nie ponosi odpowiedzialności za Awarie dotyczące kanałów/Pakietów udostępnionych Abonentowi w ramach Promocji na którą Abonent nie posiada Umowy, a Abonentowi nie przysługuje odszkodowanie za takie Awarie.
8. Odpowiedzialność Operatora nie obejmuje utraconych korzyści Abonenta będących wynikiem Awarii.
9. Operator nie odpowiada za Awarie i złą jakość Usług jeśli powodem ich wystąpienia jest zła jakość odbiornika telewizyjnego Abonenta.
10. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niezawinioną przez niego niedostępność Usług mającą swe źródło u nadawcy/dostawcy Usług.
11. Wszelka odpowiedzialność Operatora jest ograniczona do wysokości Opłat wniesionych przez Abonenta za Usługi świadczone przez Operatora na rzecz Abonenta w spornym okresie czasu.

Rozdział XIII Zmiana i rozwiązanie umowy

1. Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy na osobę spełniającą kryteria do zawarcia Umowy Abonenckiej, wyłączając za zgodą Operatora.
2. Udzielenie zgody na przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy Abonenckiej jest uzależnione od wywiązania się Abonenta ze wszystkich zobowiązań wobec Operatora. W szczególnych przypadkach Operator może odstąpić od spełnienia tego warunku.
3. Za przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy Abonenckiej, Operator zastrzega sobie prawo do pobrania Opłaty w wysokości określonej w Cenniku.
4. Abonent odpowiedzialny jest za informowanie Operatora o wszelkich zmianach danych osobowych w szczególności adresów: zameldowania i korespondencyjnego.

- Operator przyjmuje że adresy znajdujące się w bazie danych Operatora są aktualne i w przypadku niepoinformowania przez Abonenta o zmianie adresów, korespondencję wysłaną na adres korespondencyjny uważa się za doręczoną.
- Abonent ma prawo do rozwiązania umowy z jednomiesięcznym terminem wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca następującego po miesiącu w którym złożone zostanie wypowiedzenie.
- Wypowiedzenie powinno być złożone na piśmie w siedzibie Operatora bądź wysłane listem poleconym na adres Operatora.
- W przypadku rozwiązania Umowy Abonenckiej przez Abonenta lub z winy Abonenta, w trakcie trwania Promocji zakupionej przez Abonenta, Operator ma prawo żądać od Abonenta kary w wysokości udzielonej Abonentowi ulgi określonej w Umowie Abonenckiej lub Regulaminie Promocji.
- W przypadku rozwiązania przez Abonenta lub z winy Abonenta Umowy Abonenckiej podpisanej na czas określony, przed końcem okresu obowiązywania Umowy, w przypadku gdy podpisanie Umowy lub instalacja i aktywacja związane były z przyznaniem Abonentowi ulgi, Operator ma prawo żądać od Abonenta kary w wysokości udzielonej Abonentowi ulgi określonej w Cenniku.
- Abonent ma prawo do rozwiązania Umowy Abonenckiej bez zachowania okresu wypowiedzenia i bez jakichkolwiek kar w przypadku, gdy przerwa w świadczeniu Usług trwa dłużej niż jeden miesiąc i wynika ona z winy Operatora bądź siły wyższej.
- Umowa Abonencka wygasa w razie śmierci Abonenta z chwilą poinformowania Operatora przez członków rodziny bądź innych spadkobierców. Małżonek, zstępni lub wstępni mogą wystąpić o kontynuowanie Umowy Abonenckiej na dotychczasowych warunkach, a Operator zobowiązuje się, że po otrzymaniu takiego wniosku podpisze kontynuację Umowy Abonenckiej z nowym Abonentem.
- Operator ma prawo do rozwiązania Umowy Abonenckiej ze skutkiem natychmiastowym, w przypadku zalegania Abonenta z płatnościami za dwa Okresy Rozliczeniowe.
- Operator może rozwiązać Umowę Abonencką w każdym czasie ze skutkiem natychmiastowym w razie cofnięcia lub ograniczenia mu koncesji lub zezwolenia na prowadzenie działalności, a także w przypadku wypowiedzenia umów Operatorowi przez nadawców kanałów telewizyjnych.
- Operator może rozwiązać Umowę Abonencką w każdym czasie za skutkiem natychmiastowym w przypadku gdy Abonent wykorzystuje Usługi i Udostępniony Sprzęt niezgodnie z prawem, Regulaminem, Regulaminem Promocji, zapisami Umowy Abonenckiej lub w inny sposób narażający Operatora na straty.
- Operator może rozwiązać Umowę Abonencką z jednomiesięcznym terminem wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca następującego po miesiącu, w którym złożone zostanie wypowiedzenie, w przypadku ważnych przyczyn technicznych, zaistnienia siły wyższej uniemożliwiającej dalsze świadczenie Usług bądź w przypadkach, w których dalsze świadczenie Usług jest nieopłacalne dla Operatora.
- Abonent zobowiązany jest zapłacić wszelkie należności za zakupione Usługi do dnia rozwiązania Umowy Abonenckiej.
- W przypadku rozwiązania Umowy Abonenckiej, Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego zwrotu Udostępnionego mu Sprzętu Operatora, wyszczególnionego w Protokole Przekazania Sprzętu. Zwrot może być dokonany w siedzibie Operatora, Operatora ETTH bądź w Autoryzowanym Punkcie Obsługi Serwisowej. Ostatecznym terminem zwrotu sprzętu jest 14 dni od dnia wygaśnięcia Umowy Abonenckiej. W przypadku zwrotu Udostępnionego Sprzętu po terminie 14 dni Operator ma prawo do naliczenia kar zgodnie z Cennikiem.
- Operator, Operator ETTH bądź Autoryzowany Punkt Obsługi Serwisowej poświadczają odbiór oraz kompletność i stan zwracanego Sprzętu za pomocą Protokołu Zwrotu Sprzętu.
- Udostępniony sprzęt należy zwrócić w oryginalnym opakowaniu.
- Zwrot Udostępnionego Sprzętu w stanie nadmiernego zużycia niż wynikającego z normalnej eksploatacji, zniszczonego, uszkodzonego bądź niekompletnego spowoduje naliczenie przez Operatora kar zgodnie z Cennikiem.

Rozdział XIV Wykorzystanie i bezpieczeństwo jPIN i tvPIN

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

Rozdział XV Zawieszenie świadczenia usług

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

Rozdział XVI Postanowienia końcowe

- W sprawach nieuregulowanych w Regulaminach i Umowie Abonenckiej mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
- 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.
- Operator nie ponosi odpowiedzialności za skutki korzystania z Usług udostępnianych przez Operatora w zakresie większym niż to określono w Regulaminach.
- Regulamin w niniejszej wersji obowiązuje od dnia 1 lutego 2008 roku.