

## Rozdział I.

### Postanowienia ogólne

#### § 1

Niniejszy regulamin, dalej zwany Regulaminem, określa zasady świadczenia usług telekomunikacyjnych przez spółkę UPC Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy al. Jana Pawła II 27, wpisaną do Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000273136, NIP 526-24-61-791, kapitał zakładowy w wysokości 100 000 zł, dalej zwana Dostawcą usług.

#### § 2

Określenia użyte w Regulaminie mają następujące znaczenie:

- Abonent** - podmiot, który jest stroną umowy o świadczenie Usług zawartej w formie pisemnej z Dostawcą usług;
- Aktywacja** - czynności w wyniku których następuje uruchomienie świadczenia Usług w Zakończeniu Sieci umożliwiającej Abonentowi rozpoczęcie korzystania z Usług;
- Awaria** - techniczna wada Sieci całkowicie uniemożliwiająca korzystanie z Usług, z wyłączeniem przerw spowodowanych koniecznością przeprowadzenia prac konserwacyjnych oraz przerw wynikających z działania Siły wyższej;
- Biuro Obsługi Klienta** - jednostka Dostawcy usług wyznaczona do kontaktów z Abonentami i Zamawiającymi, w tym Ogólnopolskie Biuro Obsługi Klienta w Katowicach;
- Cennik** - zestawienie cen za Usługi świadczone przez Dostawcę usług stanowiące integralną część Umowy Abonenckiej;
- Dekoder** - Sprzęt (dekoder wraz z pilotem oraz kartą klucz) umożliwiający korzystanie z Usługi Telewizji Cyfrowej;
- Instalacja** - czynności techniczne mające na celu wykonanie Zakończenia Sieci lub montaż Sprzętu w Lokalu i zapewnienie Abonentowi dostępu do Sieci;
- Konsument** - osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
- Lokal** - nieruchomości lub jej część (budynek lub lokal), w której Zamawiający zamierza korzystać z Usług Dostawcy usług lub w której zgodnie z Umową Abonencką jest zlokalizowane Zakończenie Sieci;
- Menu Główne** - dostępne za pomocą Dekodera menu graficzne, umożliwiające Abonentowi korzystającemu z Usługi Telewizji Cyfrowej obsługę funkcji w ramach Usługi Telewizji Cyfrowej;
- Numer Identyfikacyjny** - numer nadany Abonentowi przez Dostawcę Usług, wymagany m.in. do rozliczeń z Abonentem oraz identyfikacji Abonenta w kontaktach z Dostawcą Usług;
- Okres Rozliczeniowy** - okres jednego miesiąca, za który dokonane są rozliczenia należności Abonenta wobec Dostawcy usług z tytułu świadczonych Usług, rozpoczynający i kończący się w dniach wskazanych przez Dostawcę usług na Rachunku;
- Pakiet** - określona w Cenniku grupa Usług lub Programów w ramach Usług Telewizji Kablowej dostępnych na danym terenie, objętych jedną opłatą abonamentową;
- PIN** - prywatny numer identyfikacyjny określony przez Abonenta Usługi Telewizji Cyfrowej w Menu głównym w ustawieniach, przy użyciu którego Abonent korzysta z funkcji określonych w Menu głównym;
- Programy** - programy radiowe lub telewizyjne;
- Programy Analogowe** - Programy radiowe lub telewizyjne w postaci sygnału analogowego;
- Przedstawiciel Dostawcy usług** - osoba działająca w imieniu i na rzecz Dostawcy usług, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany i rozwiązywania Umowy Abonenckiej na podstawie stosownego pisemnego upoważnienia oraz do wykonania Instalacji i innych czynności technicznych;
- Rachunek** - dokument zawierający opłaty wynikające z Umowy Abonenckiej, Regulaminu i Cennika wystawiany Abonentowi przez Dostawcę usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa;
- Sieć** - sieć telekomunikacyjna służąca do świadczenia Usług;
- Siła Wyższa** - zdarzenie niezależne od stron, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i do zapobieżenia, w szczególności wojny, katastrofy naturalne, strajki oraz akty wydane przez organy władzy publicznej;
- Sprzęt** - urządzenie techniczne (np. dekodek, modem) oraz Zakończenie Sieci stanowiące własność Dostawcy usług niezbędne do korzystania z Usług objętych Umową Abonencką;
- Umowa Abonencka** - umowa o świadczenie Usług zawarta w formie pisemnej pomiędzy Abonentem a Dostawcą usług;
- Urządzenia Końcowe** - urządzenia będące własnością Abonenta, w szczególności: telefon, telewizor, radio, komputer, lub inne urządzenia audio video przeznaczone do podłączenia bezpośrednio lub pośrednio do Zakończenia Sieci;
- Usługi** - Usługi Internetowe, Usługi Telefoniczne, Usługi Telewizji Kablowej lub związane z nimi usługi dodatkowe;
- Usługi Interaktywne** - usługi dodatkowe dostępne w ramach Usługi Telewizji Cyfrowej, takie jak: video na żądanie, gry, serwisy informacyjne.
- Usługi Internetowe** - zapewnienie transmisji danych, w tym dostępu do Internetu za pośrednictwem Sieci;
- Usługi Telefoniczne** - ustanawianie połączeń głosowych za pomocą Sieci pozwalających na dwukierunkową łączność;
- Usługi Telewizji Kablowej** - Usługa Telewizji Analogowej lub Usługa Telewizji Cyfrowej;
- Usługa Telewizji Analogowej** - dostarczanie Programów metodą transmisji sygnału telewizyjnego lub radiowego w postaci sygnału analogowego;

30) **Usługa Telewizji Cyfrowej** - dostarczanie Programów metodą transmisji sygnału telewizyjnego lub radiowego w postaci sygnału cyfrowego wraz z innymi usługami dodatkowymi;

31) **Usterka** - techniczna wada Sieci obniżająca jakość Usług, lecz umożliwiająca korzystanie z tej Usługi, w tym również - w przypadku Usług Telewizji Kablowej - techniczna wada Sieci uniemożliwiająca odbiór tylko niektórych Programów;

32) **Warunki Właściwego Użytkowania** - dokument zawierający spis zasad, do przestrzegania których zobowiązani są Abonenci korzystający z Usług internetowych, stanowiący integralną część Umowy Abonenckiej, dostępny na stronie internetowej [www.upc.pl](http://www.upc.pl);

33) **Zakończenie Sieci** - sieć telekomunikacyjna (instalacja) w Lokalu Abonenta zakończona gniazdem umożliwiającą podłączenie Urządzeń Końcowych do Sieci lub Sprzętu i korzystanie z Usług;

34) **Zamawiający** - podmiot ubiegający się o zawarcie Umowy Abonenckiej.

#### § 3

- Dostawca usług oferuje Usługi podmiotom zamierzającym z nich korzystać na terenach, na których posiada Sieć umożliwiającą świadczenie Usług.
- Zakres oferowanych Usług jest uzależniony od posiadanych na danym terenie możliwości technicznych i organizacyjnych Dostawcy usług.
- Regulamin stanowi integralną część Umowy Abonenckiej.
- Dostawca usług może wprowadzić odrębne regulaminy dla świadczonych przez siebie Usług, w szczególności związane z akcjami promocyjnymi („Regulaminy promocji”).
- Postanowienia Umowy Abonenckiej oraz odrębnych regulaminów odmienne od postanowień zawartych w Regulaminie, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.

## Rozdział II.

### Zawarcie Umowy Abonenckiej

#### § 4

- Zamawiający składa u Dostawcy usług pisemny wniosek o zawarcie Umowy Abonenckiej. Dostawca usług dopuszcza możliwość składania wniosku telefonicznie, za pośrednictwem poczty elektronicznej albo na stronie internetowej Dostawcy usług.
- Dostawca usług udziela Zamawiającemu odpowiedzi na wniosek w terminie do 30 dni. W razie odmowy, Dostawca usług informuje o jej przyczynach.
- Umowa może zostać zawarta przez Zamawiającego:
  - w Biurze Obsługi Klienta,
  - poza Biurem Obsługi Klienta, z upoważnionym Przedstawicielem Dostawcy usług,
  - za pomocą środków porozumiewania na odległość.
- Jeżeli Umowa Abonencka została zawarta poza Biurem Obsługi Klienta, Abonent będący Konsumentem może od Umowy Abonenckiej odstąpić, składając Dostawcy usług pisemne oświadczenie w terminie 10 dni od dnia zawarcia Umowy Abonenckiej. W takim przypadku Abonent zobowiązany jest zwrócić zainstalowany Sprzęt w terminie 7 dni od zaprzestania świadczenia Usług oraz zapłacić za korzystanie z Usług Telefonicznych, świadczonych przez Dostawcę usług do dnia złożenia oświadczenia o odstąpieniu.
- Jeżeli Umowa Abonencka została zawarta na odległość, Abonent będący Konsumentem może od Umowy Abonenckiej odstąpić, składając Dostawcy usług pisemne oświadczenie w terminie 10 dni od dnia zawarcia Umowy Abonenckiej. Prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość nie przysługuje Konsumentowi w wypadku świadczenia Usług rozpoczętego, za zgodą Konsumenta, przed upływem terminu, o którym mowa w zdaniu poprzednim, a także w przypadku Umowy dotyczącej świadczeń o właściwościach określonych przez Konsumenta w złożonym przez niego zamówieniu.

#### § 5

- Umowa Abonencka zostaje zawarta w formie pisemnej. Zawarcie umowy następuje po spełnieniu przez Zamawiającego wymogów określonych w Regulaminie.
- Umowa Abonencka zawierana jest na czas nieokreślony. Umowa Abonencka może być zawarta także na czas określony, o ile Dostawca usług przewiduje taką możliwość.
- Dostawca usług uzależnia zawarcie Umowy Abonenckiej od istnienia warunków technicznych niezbędnych do świadczenia Usług na rzecz Zamawiającego.
- Dostawca usług dopuszcza możliwość dokonywania przez Abonenta zmian Umowy Abonenckiej w innej formie niż pisemna. Konsument, który dokonał zmian Umowy Abonenckiej w formie innej niż pisemna, może odstąpić od dokonanych zmian, składając stosowne oświadczenie na piśmie w terminie 10 dni od dnia otrzymania pisemnego potwierdzenia zmian bądź faktury uwzględniającej zmiany. Odstąpienie w powyższym trybie wyierać będzie skutki wyłącznie od dnia złożenia oświadczenia. Usługi świadczone przed tą datą rozliczone zostaną zgodnie z Cennikiem Dostawcy usług.

#### § 6

- Umowa Abonencka może być zawarta z Zamawiającym posiadającym tytuł prawny do Lokalu.
- Zamawiający zobowiązany jest przedstawić dokument potwierdzający tytuł prawny do Lokalu.
- W przypadku posiadania przez Zamawiającego tytułu prawnego do Lokalu innego niż prawo własności, prawo użytkowania wieczystego lub spółdzielcze prawo do lokalu, zawarcie Umowy Abonenckiej wymaga przedstawienia przez Zamawiającego pisemnej zgody odpowiednio właściciela, użytkownika wieczystego lub członka spółdzielni mieszkaniowej na Instalację Sprzętu.

4. Zgoda, o której mowa w ust. 3 nie jest wymagana, jeżeli właściciel, użytkownik wieczysty nieruchomości lub członek spółdzielni mieszkaniowej jest osobą prawną.

5. W celu ustalenia tytułu prawnego Zamawiającego do Lokalu, Dostawca usług może żądać dodatkowych informacji i dokumentów.

6. Abonent obowiązany jest niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od utraty tytułu prawnego do Lokalu, do pisemnego powiadomienia Dostawcy usług o tym fakcie.

#### § 7

- Dostawca usług może uzależnić zawarcie Umowy Abonenckiej od podania przez Zamawiającego następujących danych:
  - nazwisko i imiona,
  - imiona rodziców,
  - adres miejsca zameldowania na pobyt stały,
  - numer ewidencyjny PESEL - w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej,
  - nazwa, seria i numer dokumentów potwierdzających tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który jest obywatelem państwa niebędącego członkiem Unii Europejskiej lub Europejskiego Obszaru Gospodarczego - numer paszportu lub karty pobytu,
  - zaświadczenia o wpisie do ewidencji działalności gospodarczej,
  - potwierdzenie nadania numeru REGON oraz NIP, odpisu z Krajowego Rejestru Sądowego lub innego właściwego rejestru, przy czym dane o których mowa w ust. 1 pkt 1)-6) dotyczą wyłącznie osób fizycznych, zaś dane o których mowa w ust. 1 pkt 7) - podmiotów nie będących osobami fizycznymi. Weryfikacja danych, o których mowa w ust. 1 pkt 1)-5) następuje na podstawie dowodu osobistego lub paszportu Zamawiającego.

2. Dostawca usług może również uzależnić zawarcie Umowy Abonenckiej od:

- dostarczenia przez Zamawiającego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Dostawcy usług wynikających z Umowy Abonenckiej (np. dokumentów potwierdzających wykonanie zobowiązań wobec innych dostawców mediów, za okres trzech ostatnich miesięcy poprzedzających zawarcie Umowy Abonenckiej),
- pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego wynikającej z danych będących w posiadaniu Dostawcy usług lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie o udostępnianiu informacji gospodarczych; Dostawca usług obowiązany jest powiadomić Zamawiającego o wystąpieniu takiego zastrzeżenia.
- Dostawca usług, w szczególności w przypadku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego, albo w przypadku, gdy Zamawiający posiada tytuł prawny do Lokalu inny niż prawo własności, prawo użytkowania wieczystego lub spółdzielcze prawo do lokalu, może uzależnić zawarcie Umowy Abonenckiej od zabezpieczenia roszczeń mogących powstać w związku z uszkodzeniem lub utratą Sprzętu, bądź też nieterminową wpłatą należności przewidzianych Umową Abonencką, Cennikiem lub Regulaminem bądź od spełnienia dodatkowych wymogów.
- Ponadto Dostawca usług przysługujące prawo odmowy zawarcia Umowy Abonenckiej, jeżeli:
  - Zamawiający posługuje się dokumentami uszkodzonymi lub budzącymi wątpliwość co do ich autentyczności lub kompletności,
  - Zamawiający lub inna osoba korzystająca z Usług w Lokalu zalega z opłatami na rzecz Dostawcy usług,
  - wcześniejsza umowa o świadczenie Usług zawarta z Zamawiającym lub inną osobą korzystającą z Usług w Lokalu została rozwiązana przez Dostawcę usług lub wygasła w związku z naruszeniem jej postanowień bądź postanowień Regulaminu lub Warunków Właściwego Użytkowania,
  - w zakresie Usług Telewizji Kablowej - Lokal jest budynkiem publicznym, obiektem gastronomicznym, handlowym lub rozrywkowym, placówką edukacyjną, klubem, biurem, częścią wspólną budynku, zajazdem, hotelem, motelem, domem gościnnym, internatem lub innym miejscem, które ze względu na swój charakter jest dostępne dla większej - nieograniczonej lub ograniczonej - grupy osób.

## Rozdział III.

### Instalacja oraz zasady korzystania ze Sprzętu i Urządzeń Końcowych

#### § 8

- Abonent wyraża zgodę na Instalację i eksploatację Sprzętu w Lokalu, do którego posiada tytuł prawny.
- Zgoda na Instalację i eksploatację Sprzętu oznacza m.in. zgodę na poprowadzenie kabli, przewiercanie niezbędnych otworów w Lokalu, wykonanie Zakończenia Sieci oraz montaż innych urządzeń w sposób wskazany przez Przedstawiciela Dostawcy usług. Kable zostaną poprowadzone możliwie najkrótszą drogą do Zakończenia Sieci.
- Abonent jest zobowiązany umożliwić Przedstawicielowi Dostawcy usług Instalację w możliwie najkrótszym czasie, w sposób nie powodujący uszkodzeń wyposażenia Lokalu. Przedstawiciel Dostawcy usług nie jest zobowiązany ani uprawniony do przesłania mebli i innych elementów wyposażenia Lokalu ani wykonywania innych podobnych czynności.
- Podczas Instalacji w Lokalu winien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
- Przedstawiciel Dostawcy usług nie jest zobowiązany do jakichkolwiek czynności związanych z obsługą lub naprawą Urządzeń Końcowych.

- W wypadkach wskazanych w Umowie Abonenckiej Dostawca usług dopuszcza Instalację Sprzętu przez Abonenta według instrukcji udzielonej przez Dostawcę usług. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za skonfigurowanie Sprzętu w sposób niezgodny z instrukcją udzieloną przez Dostawcę usług.
- Potwierdzeniem zainstalowania lub wydania Sprzętu Abonentowi jest złożenie podpisu przez Abonenta lub upoważnioną przez niego pełnoletnią osobę na dokumencie przedłożonym przez Przedstawiciela Dostawcy usług.
- Zasilanie prądem Sprzętu oraz Urządzeń Końcowych odbywa się na koszt Abonenta.

#### § 9

Jeżeli Umowa Abonencka nie stanowi inaczej, Abonent uzyskuje prawo do instalacji jednego Zakończenia Sieci. Instalacja kolejnych Zakończeń Sieci w Lokalu wykonywana jest za dodatkową opłatą określoną w Cenniku.

#### § 10

- Dostawca usług zobowiązuje się udostępnić Abonentowi Sprzęt w stanie umożliwiający jego prawidłowe używanie. Odebranie Sprzętu przez Abonenta stanowi potwierdzenie, że nie posiadał on jawnych uszkodzeń lub wad w chwili odbioru, które Abonent mógł z łatwością zauważyć.
- Abonent jest zobowiązany do używania Sprzętu zgodnie z jego instrukcją.
- Sprzęt zainstalowany w Lokalu i oddany Abonentowi do używania pozostaje własnością Dostawcy usług, o ile Umowa Abonencka nie stanowi inaczej. Abonent nie ma prawa dokonywać jakichkolwiek zmian w Sprzęcie, ani udostępniać go osobom trzecim, o ile odrębne postanowienia Umowy Abonenckiej nie stanowią inaczej.
- Abonent jest uprawniony do używania Sprzętu wyłącznie w Lokalu wskazanym w Umowie Abonenckiej. Zmiana lokalizacji Sprzętu wymaga pisemnej zgody Dostawcy usług.
- Sprzęt oraz Usługi świadczone Abonentowi nie mogą być wykorzystywane w celu świadczenia - odpłatnie bądź nieodpłatnie - jakichkolwiek usług telekomunikacyjnych innym podmiotom, o ile odrębne postanowienia Umowy Abonenckiej nie stanowią inaczej.
- Z momentem oddania Sprzętu Abonentowi do używania, na Abonenta przechodzi ryzyko uszkodzenia lub utraty Sprzętu, w tym również utraty na skutek kradzieży. Abonent zobowiązany jest poinformować Biuro Obsługi Klienta o nieprawidłowym funkcjonowaniu lub utracie Sprzętu oddanego Abonentowi przez Dostawcę usług do używania, w terminie nie przekraczającym 48 godzin od stwierdzenia tego zdarzenia.

#### § 11

- Urządzenia końcowe podłączone do Zakończenia Sieci powinny spełniać zasadnicze wymagania potwierdzone odpowiednim dokumentem (certyfikatem zgodności lub deklaracją zgodności) lub oznakowaniem.
- Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za działanie Urządzeń Końcowych używanych przez Abonenta.
- Dostawca usług zaleca, aby podczas wyładowań atmosferycznych Urządzenia końcowe zostały odłączone od zasilania energetycznego. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za szkody wywołane niezastosowaniem się Abonenta do tego zalecenia.

#### § 12

- Dostawca usług ma prawo wymienić używany przez Abonenta Sprzęt na inny, nawet jeżeli wiązać się to będzie z koniecznością zmiany ustawień Urządzenia końcowego przez Abonenta. Abonent obowiązany jest umożliwić Przedstawicielowi Dostawcy usług wymianę Sprzętu w wyznaczonym przez Dostawcę usług terminie.
- Dostawca usług może wymienić Sprzęt ze względu na zmianę technologii świadczenia Usług, na skutek której Abonent nie będzie w stanie korzystać z Usług przy użyciu dotychczasowych Urządzeń końcowych, jeżeli powszechnie w punktach sprzedaży detalicznej oferowane są urządzenia umożliwiające korzystanie z Usług po dokonanej przez Dostawcę usług wymianie Sprzętu. W razie skorzystania z powyższego uprawnienia przez Dostawcę usług Abonentowi nie przysługują roszczenia wobec Dostawcy usług. W takim przypadku Abonentowi przysługują, w terminie 30 dni od daty wymiany Sprzętu przez Dostawcę usług, prawo do rozwiązania Umowy bez zachowania terminu wypowiedzenia. W razie skorzystania z powyższego uprawnienia przez Abonenta, Dostawcy usług nie przysługują roszczenia wobec Abonenta.

## Rozdział IV Opłaty

#### § 13

- Za Instalację Zakończenia Sieci w Lokalu Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty instalacyjnej w wysokości określonej w Cenniku.
- W przypadku, gdy Instalacja Zakończenia Sieci jest połączona z większym niż przeciętne nakładami materiałowymi lub czasowymi, Dostawca usług jest uprawniony do pobrania podwyższonej opłaty instalacyjnej według kosztorysu zaakceptowanego przez Zamawiającego przed zawarciem Umowy Abonenckiej.
- Za uruchomienie świadczenia Usług Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty aktywacyjnej w wysokości określonej w Cenniku.
- W przypadku zawierania nowej Umowy Abonenckiej, a odnoszącej się do Lokalu, w którym znajduje się Zakończenie Sieci, pobiera się opłatę aktywacyjną w wysokości określonej w Cenniku.
- W przypadku zmiany Lokalu, Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty za zmianę miejsca świadczenia Usług w wysokości określonej w Cenniku. Zmiana miejsca świadczenia Usług nie jest możliwa, jeżeli nowy Lokal znajduje się poza obszarem działania Dostawcy usług lub na tym terenie Dostawca usług nie świadczy danej Usługi.
- W przypadku zmiany przez Abonenta Lokalu, na Lokal w którym nie ma wykonanej instalacji Zakończenia Sieci, Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty instalacyjnej na zasadach określonych w ust. 1 lub 2.

#### § 14

- Wysokość opłat za Usługi świadczone przez Dostawcę usług oraz sposób ich naliczania określa Cennik.
- Cennik jest podawany przez Dostawcę usług do publicznej wiadomości oraz jest dostarczany nieodpłatnie Abonentowi wraz z Umową Abonencką, a także na żądanie Abonenta.
- W razie podwyższenia cen za Usługi świadczone Abonentowi, Dostawca usług jest obowiązany z wyprzedzeniem co najmniej jednego Okresu Rozliczeniowego do powiadomienia o tym Abonenta na piśmie. Dostawca usług nie jest jednak zobowiązany do powiadomienia Abonenta o zmianie Cennika, jeżeli zmiana ta ograniczona jest do rezygnacji z pobierania części opłat, wprowadzenia opłat za nowe usługi telekomunikacyjne, lub do zmiany opłat za usługi, nie objęte Umową Abonencką.
- Abonent, nie później niż przed datą wprowadzenia podwyższenia cen wskazaną w powiadomieniu, o którym mowa w ust. 3, może doreczyć Dostawcy usług pisemne oświadczenie o wypowiedzeniu umowy z powodu braku akceptacji podwyższenia cen. Brak pisemnego oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację podwyższenia cen.

#### § 15

- Opłata abonamentowa obejmuje:
  - stały dostęp do Sieci,
  - korzystanie z Usług przypisanych w Cenniku do danej opłaty abonamentowej,
  - obsługę serwisową, z wyłączeniem dodatkowo płatnych serwisów oraz obsługi nieuzasadnionych wezwań.
- Abonent uiszcza z góry opłatę abonamentową w wysokości określonej w Cenniku, z częstotliwością odpowiadającą Okresowi Rozliczeniowemu lub jego wielokrotności (np. kwartał, półrocze, rok). Zmiana częstotliwości opłacania Rachunków na wielokrotność Okresu Rozliczeniowego następuje na wniosek Abonenta.
- W przypadku świadczenia Usług przez niepełny Okres Rozliczeniowy, wysokość opłaty abonamentowej jest obliczana proporcjonalnie do liczby dni, w których Usługa była świadczona.
- Opłaty pobierane przez Dostawcę usług nie obejmują opłat za posiadanie i używanie odbiornika telewizyjnego lub radiowego należnych na podstawie odrębnej ustawy.

#### § 16

- O terminie, w którym Dostawca usług wystawiać będzie Rachunki, Abonent zostanie powiadomiony przy zawarciu Umowy Abonenckiej lub doręczeniu pierwszego Rachunku. Dostawca usług może w każdym czasie zmienić termin wystawiania Rachunków ze skutkiem od dnia powiadomienia Abonenta o tej zmianie. Powyższa zmiana nie stanowi zmiany Umowy Abonenckiej i Regulaminu.
- W związku ze zmianą terminu wystawiania Rachunków, zakres Usług objętych Umową Abonencką lub w przypadku zaistnienia innych ważnych względów organizacyjnych lub technicznych, Dostawca usług może, bez konieczności uprzedniego powiadomienia, wystawić Abonentowi Rachunek międzyokresowy płatny w terminie w nim określonym.
- Abonent zobowiązany jest do comiesięcznego uiszczenia stałych opłat abonamentowych w ciągu 14 dni od terminu, określonego zgodnie z ust. 1 powyżej. W przypadku opłat jednorazowych, w szczególności opłaty instalacyjnej i opłaty aktywacyjnej, Abonent zobowiązany jest do uiszczenia ich w terminie 30 dni od dnia zdarzenia, z którym związana jest dana opłata (np. Instalacja Sprzętu lub Aktywacja Usług), chyba że Umowa Abonencka lub Cennik stanowią inaczej.
- Wszystkie pozostałe przewidziane Umową Abonencką, Regulaminem i Cennikiem opłaty Abonent zobowiązany jest uiszczać w terminach wskazanych na Rachunku.
- Abonent uiszczał będzie opłaty na rachunek bankowy wskazany przez Dostawcę usług. Uiszcżając opłatę Abonent zobowiązany jest podać Numer Identyfikacyjny nadany Abonentowi przez Dostawcę usług. Za dzień dokonania zapłaty uważa się dzień uznania rachunku bankowego wskazanego przez Dostawcę usług.
- W przypadku opóźnienia w płatności jakiegokolwiek opłaty przewidzianej Umową Abonencką, Regulaminem lub Cennikiem, Dostawca usług ma prawo naliczyć odsetki umowne w wysokości czterokrotności wysokości stopy kredytu lombardowego Narodowego Banku Polskiego.
- Rozwiązanie Umowy lub zawieszenie świadczenia Usług przez Dostawcę usług nie zwalnia Abonenta od uiszczenia należności za wykonane na jego rzecz Usługi.

## Rozdział V. Zakres świadczonych Usług

#### § 17

- Dostawca usług oferuje:
  - Usługi Telewizji Kablowej,
  - Usługi Internetowe,
  - Usługi Telefoniczne,
  - związane z powyższymi Usługami usługi dodatkowe, szczegółowo określone postanowieniami Umowy Abonenckiej dotyczącej danego typu Usługi, Cennika oraz Regulaminu.
- Zakres Usług świadczonych na rzecz Abonenta określa Umowa Abonencka oraz Cennik.
- Jeżeli Abonent nie zalega z żadnymi opłatami na rzecz Dostawcy usług, zakres świadczonych Usług może zostać rozszerzony na wniosek Abonenta o nowe Usługi dostępne na danym terenie - tzw. zmiana usługi na „wyższą” albo rezygnację z niektórych Usług - tzw. zmiana usługi na „niższą”.
- W sytuacji, o której mowa w ustępie poprzedzającym, zmiana Umowy dochodzi do skutku z chwilą rozpoczęcia przez Dostawcę usług świadczenia Usług w zmienionym zakresie. Opłaty za Usługi świadczone przez Dostawcę usług, według zmienionej Umowy Abonenckiej, będą naliczone od dnia faktycznego rozpoczęcia świadczenia tych Usług. Potwierdzeniem, że Umowa Abonencka została zmieniona w tym zakresie, jest dokonanie przez Abonenta, po otrzymaniu Rachunku wystawionego zgodnie z Cennikiem

za Usługi świadczone w zmienionym zakresie, płatności pełnej kwoty, na którą opiewa Rachunek. Dostawcy usług przysługuje prawo uprzedniej weryfikacji wniosku o zmianę zakresu Usług.

- Do zmiany Umowy Abonenckiej zawartej na czas określony postanowienia ust. 3 i 4 niniejszego paragrafu stosuje się odpowiednio, z zastrzeżeniem, że tak zmieniona Umowa Abonencka jest uważana za zawartą na czas określony wskazany w Umowie Abonenckiej, liczony od dnia faktycznego rozpoczęcia świadczenia nowego zakresu usług.
- Zasady określone w ust. 3 i 4 stosuje się odpowiednio do zamawiania i dokonywania zmiany usług dodatkowych, z zastrzeżeniem postanowień § 20 dotyczących zamawiania Usług Interaktywnych.
- Za dokonanie zmiany Usług w ramach Umowy Abonenckiej Dostawca usług może pobierać opłaty przewidziane Cennikiem.
- Jeżeli rozszerzenie zakresu Umowy Abonenckiej o nowe Usługi wymaga zainstalowania dodatkowego Sprzętu w Lokalu, postanowienia Rozdziału III stosuje się odpowiednio. Jeżeli rezygnacja z niektórych Usług wymaga zwrotu zainstalowanego Sprzętu w Lokalu, postanowienia § 33 Regulaminu stosuje się odpowiednio.
- W przypadku, w którym zmiana Umowy Abonenckiej jest związana ze zwrotem Sprzętu potrzebnego do świadczenia danej Usługi, Dostawca usług ma prawo pobierać opłaty za bezumowne korzystanie w wysokości opłaty abonamentowej za te Usługi do dnia, w którym Abonent zwrócił Sprzęt Dostawcy usług bądź Dostawca usług obciążył Abonenta karą umowną, o której mowa w § 33 ust. 4.
- Jeżeli Dostawca usług zamierza zmienić Umowę Abonencką przez zaprzestanie świadczenia niektórych objętych nią Usług, zobowiązany jest wypowiedzieć świadczenie tych Usług w trybie określonym w § 30 ust. 2, wskazując wyraźnie, świadczenie jakich Usług, objętych Umową Abonencką, wypowiada.

## Rozdział VI. Usługi Telewizji Kablowej

#### § 18

- Dostawca usług zobowiązuje się dostarczać do zainstalowanego w Lokalu Zakończenia Sieci sygnały Programów o jakości zgodnej z właściwymi normami technicznymi.
- Abonentowi mogą zostać udostępnione bez dodatkowych opłat dodatkowe Programy w szczególności w okresach testowych i promocyjnych. Zarówno udostępnianie jak i wycofywanie takiego Programu nie wymaga zmiany Umowy Abonenckiej, ani uprzedniego powiadomienia o tym Abonenta.
- Zastępowanie Programów w ramach Pakietu przez inne Programy lub zmniejszenie ich liczby może nastąpić wyłącznie z ważnych przyczyn prawnych, technicznych, organizacyjnych lub ekonomicznych. W szczególności zalicza się do nich: utratę uprawnień do reemisji, zaprzestanie nadawania Programów przez nadawców, zmianę satelity nadawania, zmianę systemu nadawania, niski poziom oglądalności Programów. O zmianach takich Abonentci będą informowani poprzez pisemne powiadomienie, na 14 dni przed wprowadzeniem zmiany. W takim przypadku Abonentowi przysługują prawo do rozwiązania Umowy bez zachowania terminu wypowiedzenia, jednakże nie później niż w ciągu 14 dni od dokonania przedmiotowej zmiany przez Dostawcę usług lub zaprzestania reemisji Programu.
- Dostawca usług zastrzega sobie prawo emisji Programów w pełnym paśmie częstotliwości w Sieci. Zmiana częstotliwości emisji Programu nie stanowi zmiany Umowy Abonenckiej. O takiej zmianie Abonentci będą informowani, w szczególności na antenie programu informacyjnego Dostawcy usług.
- Dostawca usług może dostarczać w ramach Usługi Telewizji Cyfrowej bez dodatkowych opłat Programy Analogowe stanowiące usługę dodatkową. Rodzaj i ilość Programów Analogowych stanowiących usługę dodatkową w ramach Usługi Telewizji Cyfrowej określana jest przez Dostawcę usług. W zakresie świadczenia wskazanych w niniejszym ustępie usług dodatkowych, postanowienia ust. 3 oraz ust. 4 niniejszego paragrafu nie mają zastosowania (zmiana zakresu tych usług nie uprawnia Abonenta do wypowiedzenia Umowy Abonenckiej).
- Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za treść i formę Programów.
- Abonent może kopiować Programy w całości lub ich części wyłącznie dla własnego użytku osobistego, jeżeli nie łączy się z tym osiągnięcie korzyści majątkowych, w Lokalu który ze względu na swój charakter nie jest dostępny dla większej - nieograniczonej lub ograniczonej - grupy osób, chyba że Umowa Abonencka stanowi inaczej.
- Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za nieuprawnione użycie PIN, będące skutkiem udostępnienia przez Abonenta PIN osobom trzecim lub niedbalstwa Abonenta, jak też za prawidłowość dostarczonych przez nadawców informacji o audycjach telewizyjnych, zawartych w treści elektronicznego przewodnika po programach.
- Abonent uprawniony jest do korzystania z Usługi Telewizji Kablowej wyłącznie na użytek własny, w sposób nie łączący się z osiągnięciem korzyści majątkowych, w Lokalu który ze względu na swój charakter nie jest dostępny dla większej - nieograniczonej lub ograniczonej - grupy osób, chyba że Umowa Abonencka stanowi inaczej.

#### § 19

- Abonent Usługi Telewizji Cyfrowej może dokonać zmian Umowy Abonenckiej, a także innych ustaleń z Dostawcą usług, w formie innej niż pisemna, zgodnie z instrukcją oraz zakresem zawartym w odpowiedniej sekcji Menu Głównego przy użyciu PIN. Postanowienie § 5 ust. 4 zdanie drugie stosuje się.
- Abonent Usługi Telewizji Cyfrowej mający zamiar dokonania zmiany Umowy Abonenckiej wypelnia oraz przesyła Dostawcy usług za pomocą odpowiedniej sekcji Menu Głównego zamówienie określające zakres zmiany Umowy Abonenckiej.
- Jeżeli ze zmianą Umowy Abonenckiej zgodnie z ust. 1, nie wiąże się Instalacja, zmiana Umowy Abonenckiej nastąpi w terminie do 3 dni roboczych od dnia wysłania zamówienia. W uzasadnionych wypadkach Dostawca usług zastrzega sobie możliwość kontaktu telefonicznego z Abonentem w celu potwierdzenia złożonego zamówienia.

4. Jeżeli ze zmianą Umowy Abonenckiej zgodnie z ust. 1 wiąże się Instalacja, Dostawca usług skontaktuje się z Abonentem w terminie do 5 dni od dnia wysłania zamówienia w celu potwierdzenia zmiany Umowy Abonenckiej oraz określenia terminu Instalacji. Z chwilą dokonania Instalacji przez Przedstawiciela Dostawcy usług, potwierdzonej podpisaniem przez Abonenta protokołem, następuje zmiana Umowy Abonenckiej.

#### § 20

1. W ramach Usługi Telewizji Cyfrowej, Dostawca usług może świadczyć Usługi Interaktywne. Usługi Interaktywne dostępne są na zasadach opisanych w Regulaminie oraz w części Menu Głównego poświęconej Usługom Interaktywnym. Korzystanie z Usług Interaktywnych następuje przy użyciu Dekodera dostarczonego przez Dostawcę usług.
2. W przypadku Usług Interaktywnych będących usługami świadczonymi drogą elektroniczną, Regulamin jest regulaminem w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. z dnia 9 września 2002 r. Nr 144, poz. 1204 z późn. zm.).
3. Usługi Interaktywne mogą mieć charakter odpłatny bądź nieodpłatny. W przypadku płatnych Usług Interaktywnych, informacje dotyczące wysokości opłat zawarte są w części Menu Głównego poświęconej Usługom Interaktywnym.
4. W przypadku płatnych Usług Interaktywnych, wysokość opłaty przedstawiona jest w Menu Głównym, w funkcji "usługi interaktywne", w części poświęconej określonej Usłudze Interaktywnej, w sposób umożliwiający Abonentowi zatwierdzenie opłaty przy użyciu hasła PIN przed skorzystaniem z Usługi Interaktywnej.
5. Opłata z tytułu skorzystania z płatnych Usług Interaktywnych uwzględniona zostanie na Rachunku wystawionym po zakończeniu Okresu Rozliczeniowego, w którym Abonent korzystał z płatnych Usług Interaktywnych.
6. Dostawca usług zastrzega sobie prawo do wycofania lub modyfikacji istniejących Usług Interaktywnych ze względu na naturę prawnej lub technicznej, w tym:
- 1) ochrony prywatności lub danych Abonenta;
  - 2) innych prawnych względów związanych z zawartością lub sposobem działania danych Usług Interaktywnych;
  - 3) trudności technicznych związanych ze świadczeniem Usług Interaktywnych.

## Rozdział VII. Usługi Internetowe

#### § 21

1. Podstawową formę komunikowania się między Dostawcą usług a Abonentami korzystającymi z Usługi Internetowej stanowi poczta elektroniczna. Wszelkie informacje dotyczące Usług Internetowych, w tym indywidualna korespondencja z Abonentem, będą przesyłane przez Dostawcę usług na konto pocztowe przyznane Abonentowi przez Dostawcę usług. Korespondencja może być przesyłana na inne konto pocztowe wskazane przez Abonenta.
2. Dostawca usług zobowiązuje się dolożyć należytej staranności, by zabezpieczyć serwer poczty elektronicznej przed dostępem osób nieupoważnionych.
3. W dniu rozwiązania Umowy Abonenckiej, Dostawca usług zaprzestanie świadczenia Usług Internetowych, a konto pocztowe oraz strona www Abonenta zostaną usunięte wraz z całą zawartością.
4. Jeżeli przez okres 5 miesięcy Abonent nie skorzysta z dostępu do konta pocztowego przyznanego przez Dostawcę usług, możliwość korzystania z konta pocztowego zostanie zawieszona. Ponowna aktywacja konta pocztowego dokonywana będzie przez Dostawcę usług na wniosek Abonenta bądź też samodzielnie przez Abonenta w sposób określony przez Dostawcę usług.
5. Jeżeli przez okres 6 miesięcy Abonent nie skorzysta z dostępu do konta pocztowego przyznanego przez Dostawcę usług, zawartość skrzynki pocztowej Abonenta zostanie usunięta, jednakże adres e-mail Abonenta zostanie zachowany. Ponowna aktywacja konta pocztowego dokonywana będzie na zasadach określonych w ust. 4.

#### § 22

1. Abonent nie ma prawa udostępnić Usług Internetowych osobom trzecim, jak również świadczyć na podstawie tych usług - odpłatnie bądź nieodpłatnie - jakichkolwiek usług telekomunikacyjnych innym podmiotom, w tym udostępnić Usług Internetowych poza Lokalem bez zgody Dostawcy usług wyrażonej na piśmie pod rygorem nieważności.
2. Jeżeli Abonent, we własnym zakresie, dokona zmian w stosunku do pierwotnie ustawionych przez Przedstawiciela Dostawcy usług konfiguracji i parametrów Sprzętu i Urządzeń Końcowych, bądź dokona innych czynności w następstwie czego niemożliwe będzie korzystanie przez niego z Usług Internetowych, przywrócenie stanu pierwotnego, umożliwiającego ponowne korzystanie z Usługi, odbędzie się na koszt i ryzyko Abonenta. Postanowienie powyższe nie dotyczy sytuacji o których mowa w § 8 ust. 6, o ile Abonent wykonał wszystkie czynności zgodnie z instrukcją otrzymaną od Dostawcy usług.

#### § 23

1. Abonent jest zobowiązany korzystać z Usług Internetowych zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, dobrymi obyczajami, postanowieniami Umowy Abonenckiej, Regulaminu i Warunków Właściwego Użytkowania, zarówno w stosunku do Dostawcy usług jak i osób trzecich. Niezależnie od powyższego Abonent zobowiązany jest do utrzymania bezpieczeństwa używanego systemu informatycznego poprzez regularne instalowanie aktualizacji bezpieczeństwa dostarczanych przez producentów oprogramowania oraz do stosowania regularnie aktualizowanego oprogramowania antywirusowego.
2. W szczególności zabronione są następujące zachowania:
- 1) naruszanie praw własności intelektualnej osób trzecich;
  - 2) rozpowszechnianie materiałów zawierających treści niezgodne z przepisami prawa, np. o charakterze rasistowskim czy pornograficznym;
  - 3) prowadzenie działań mających na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do systemów komputerowych

lub przechowywanych w nich informacji polegających w szczególności na przelamywaniu zabezpieczeń lub obchodzeniu mechanizmów lub procedur zabezpieczeń;

- 4) dokonywanie zmian, usuwanie lub dodawanie jakichkolwiek zapisów do informacji osób trzecich bez ich zgody;
- 5) przysyłanie niezamówionej informacji handlowej;
- 6) korzystanie z Usług Internetowych w sposób, który może doprowadzić do naruszenia prawidłowego funkcjonowania sieci i systemów komputerowych umożliwiających udostępnianie Usług Internetowych.

#### § 24

Abonent jest odpowiedzialny za szkody wyrządzone Dostawcy usług w wyniku naruszenia zobowiązań, określonych Umową Abonencką, Regulaminem i Warunkami Właściwego Użytkowania, w tym jest zobowiązany do zwrotu Dostawcy usług kosztów, poniesionych w celu usunięcia nieprawidłowości z tym związanych.

#### § 25

Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za:

- 1) niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług zamówionych przez Abonenta za pośrednictwem Usług Internetowych u innych podmiotów niż Dostawca usług;
- 2) płatności dokonywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu, za pomocą karty kredytowej lub z wykorzystaniem innych mediów elektronicznych;
- 3) jakiegokolwiek szkody poniesione przez Abonentów niebędących Konsumentami w wyniku utraty danych lub opóźnienia w otrzymaniu lub przesłaniu danych, spowodowane brakiem transmisji, nieprawidłową bądź powolną transmisją, opóźnieniami lub przerwami w świadczeniu Usług Internetowych;
- 4) nieprawidłowe funkcjonowanie komputera, utratę plików lub inne uszkodzenia, wynikające z instalacji Sprzętu, chyba że uszkodzenie nastąpiło z winy osoby, za którą odpowiedzialność ponosi Dostawca usług;
- 5) informacje gromadzone i przekazywane przez Abonenta; Dostawca usług nie nadzoruje działań Abonenta w tym zakresie i nie ma obowiązku monitorowania materiałów, przekazywanych lub gromadzonych przez Abonenta,
- 6) jakiegokolwiek treści zamieszczane, przesyłane czy publikowane przez Abonenta za pośrednictwem sieci Internet.

## Rozdział VIII. Usługi Telefoniczne

#### § 26

1. Dostawca usług świadczy na rzecz Abonenta Usługi Telefoniczne w szczególności w zakresie połączeń: miejscowych, strefowych, międzystrefowych, międzynarodowych, do sieci ruchomych oraz do usług sieci inteligentnych.
2. Abonent ma możliwość korzystania w szczególności z usług dodatkowych oznaczonych w Umowie Abonenckiej i Cenniku Dostawcy usług.
3. Dostawca usług zastrzega sobie prawo do ustalenia w chwili zawarcia Umowy Abonenckiej lub w trakcie jej wykonywania limitu należności za świadczone Usługi Telefoniczne.
4. W przypadku przekroczenia limitu należności, o którym mowa w ust. 3 Dostawca usług informuje o tym Abonenta i wzywa do wpłaty zaliczki na poczet opłat za świadczone Usługi Telefoniczne.
5. W przypadku przekroczenia limitu, o którym mowa w ust. 3. o więcej niż 10 % jego ustalonej wysokości, do czasu zapłacenia przez Abonenta zaliczki, o której mowa w ust. 4, Dostawca usług zastrzega sobie prawo do zawieszenia Abonentowi możliwości inicjowania niektórych bądź wszystkich połączeń wychodzących.
6. Abonentowi przysługuje prawo do złożenia wniosku o ograniczenie możliwości inicjowania połączeń wychodzących zgodnie z ofertą Dostawcy usług. Za dokonanie przedmiotowego ograniczenia Dostawca usług może pobierać opłatę przewidzianą w Cenniku Dostawcy usług.

#### § 27

1. Dostawca usług przydziela Abonentowi numer telefoniczny.
2. Abonent może pisemnie żądać zmiany przydzielonego numeru telefonicznego, jeżeli wykaże, że korzystanie z przydzielonego numeru jest uciążliwe. Za dokonanie przedmiotowej zmiany Dostawca usług może pobierać opłatę przewidzianą w Cenniku Dostawcy usług.
3. W przypadku zmiany miejsca zamieszkania, siedziby lub miejsca wykonywania działalności Abonent może żądać przeniesienia przydzielonego numeru w ramach istniejącej Sieci na obszarze tej samej strefy numeracyjnej, jeżeli jest to technicznie możliwe. Za dokonanie przeniesienia przydzielonego numeru Dostawca usług może pobierać opłatę przewidzianą w Cenniku Dostawcy usług.
4. Dostawca usług udostępni spis Abonentów Usług Telefonicznych oraz świadczy usługę biura informacji o numerach telefonicznych Abonentów, a także może udostępnić niezbędne dane innym przedsiębiorcom telekomunikacyjnym prowadzącym spisy abonentów lub świadczącym usługę informacji o numerach telefonicznych. Zamieszczenie danych Abonenta będącego osobą fizyczną w spisie Abonentów, udostępnianie informacji o numerach telefonicznych Abonentów będących osobami fizycznymi, a także przekazanie danych takiego Abonenta innym przedsiębiorcom telekomunikacyjnym prowadzącym spisy abonentów lub świadczącym usługę informacji o numerach telefonicznych wymaga zgody Abonenta. Dostawca usług udostępni formularze obejmujące oświadczenie Abonenta w przedmiocie wyrażenia zgody, o której mowa w zdaniu poprzedzającym, w szczególności w Biurach Obsługi Klienta oraz na stronie internetowej Dostawcy usług.

#### § 28

1. Dostawca usług dostarcza Abonentowi nieodpłatnie z każdym Rachunkiem podstawowy wykaz wykonanych Usług Telefonicznych zawierający informacje o zrealizowanych płatnych połączeniach z podaniem, dla każdego typu połączeń, ilości jednostek rozliczeniowych odpowiadającej wartości zrealizowanych przez Abonenta połączeń („Billing”).
2. Dostawca usług dostarcza, w terminie 14 dni od dnia złożenia pisemnego żądania przez Abonenta, szczegółowy wykaz

Usług Telefonicznych za Okresy Rozliczeniowe poprzedzające nie więcej niż 12 miesięcy Okresu Rozliczeniowego, w którym złożono żądanie. Szczegółowy wykaz zawiera informacje o zrealizowanych płatnych połączeniach, z podaniem dla każdego połączenia: numeru wywołanego, daty oraz godziny rozpoczęcia połączenia, czasu jego trwania oraz wysokości opłaty za połączenie z wyszczególnieniem ceny brutto i netto.

3. Za wykaz, o którym mowa w ust. 2, pobierana jest opłata określona w Cenniku, która w razie uwzględnienia reklamacji podlega zwrotowi.
4. Wykaz, o którym mowa w ust. 2, dostarczany jest w formie wydruku lub w innej uzgodnionej przez Strony formie wraz z Rachunkiem za Okres Rozliczeniowy, którego dotyczy.

## Rozdział IX. Zmiana Regulaminu, zawieszenie świadczenia Usług, przedłużenie, rozwiązanie lub wygaśnięcie Umowy Abonenckiej, zmiana Abonenta

#### § 29

1. Dostawca usług powiadamia Abonenta na piśmie o zmianie Regulaminu z wyprzedzeniem co najmniej jednego Okresu Rozliczeniowego przed wprowadzeniem tych zmian w życie.
2. Abonent, nie później niż przed datą wprowadzenia zmian Regulaminu w życie, może doręczyć Dostawcy usług pisemne oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy Abonenckiej z powodu braku akceptacji zmian Regulaminu. Brak pisemnego oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację zmian.

#### § 30

1. W przypadku złożenia przez Abonenta oświadczenia o braku akceptacji podwyższenia cen w trybie, o którym mowa w § 14 ust. 4, bądź też oświadczenia o braku akceptacji zmian Umowy Abonenckiej lub Regulaminu w trybie, o którym mowa w § 29 ust. 2, Umowa Abonencka ulega rozwiązaniu ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego poprzedzającego zmianę Cennika, Umowy Abonenckiej lub Regulaminu.
2. Z wyłączeniem Umów Abonenckich zawartych w ramach ofert promocyjnych (Regulaminu Promocji) oraz Umów Abonenckich zawartych na czas określony, Abonent i Dostawca usług uprawnieni są do rozwiązania Umowy Abonenckiej z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia, przy czym rozwiązanie Umowy Abonenckiej następuje w ostatnim dniu Okresu Rozliczeniowego, następującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym druga strona otrzymała oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy Abonenckiej w taki sposób, że mogła zapoznać się z jego treścią. Oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy Abonenckiej powinno być złożone na piśmie, za pośrednictwem poczty elektronicznej bądź w inny sposób przewidziany przez Dostawcę usług. Oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy Abonenckiej powinno zawierać Numer Identyfikacyjny oraz dane, o których mowa w § 7 ust. 1 pkt. 1, 3 oraz 4.
3. W przypadku jednostronnego rozwiązania Umowy Abonenckiej przez Abonenta lub przez Dostawcę usług z winy Abonenta przed upływem terminu ustalonego w Umowie Abonenckiej, której zawarcie wiązało się z ulgą przyznaną Abonentowi, Abonent obowiązany do zapłaty kary umownej równej wartości ulgi przyznanej Abonentowi za wyjątkiem sytuacji, o której mowa w § 29 ust. 2 Regulaminu.

4. Umowa wygasa w przypadku:

- 1) powzięcia przez Dostawcę usług wiadomości o śmierci Abonenta;
- 2) ustania bytu prawnego Abonenta nie będącego Konsumentem, 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 ustawie Kodeks spółek handlowych;
- 3) jeżeli w okresie 30 dni od dnia zawieszenia świadczenia Usług na podstawie § 31 ust. 1 nie usuną przyczyny zawieszenia.

#### § 31

1. Dostawca usług może zawiesić świadczenie usług Abonentowi, albo wypowiedzieć Umowę Abonencką ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli Abonent:
  - 1) opóźnia się z zapłatą całości lub części opłaty instalacyjnej, aktywacyjnej, abonentowej lub dowolnej innej opłaty okresowej lub opłaty nie będącej opłatą okresową, przewidzianej Umową Abonencką, Regulaminem lub Cennikiem o co najmniej 7 dni od terminu wymagalności świadczenia, przy czym wypowiedzenie Umowy Abonenckiej może nastąpić po uprzednim wezwaniu Abonenta do zapłaty opóźnionej należności;
  - 2) używa Sprzętu, niezgodnie z Regulaminem, Umową Abonencką lub Warunkami Właściwego Użytkowania, w szczególności naraża na zniszczenie ten Sprzęt lub udostępnia go osobom trzecim;
  - 3) kopiuje Programy w całości lub części w celach przekraczających zakres własnego użytku osobistego w szczególności jeżeli łączy się z tym osiągnięcie korzyści majątkowych;
  - 4) wykorzystuje Sprzęt zarejestrowany przez Dostawcę usług jako oddany do użytku innemu Abonentowi, utracony albo skradziony;
  - 5) posługuje się Urządzeniem Końcowym nie autoryzowanym przez Dostawcę usług, chyba że prawo do posługiwania się przez Abonenta takim urządzeniem wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa;
  - 6) używa jakiegokolwiek urządzeń zakłócających prawidłowe funkcjonowanie Sieci albo wykonuje jakiegokolwiek czynności zakłócające prawidłowe funkcjonowanie Sieci;
  - 7) uniemożliwia Przedstawicielom Dostawcy usług wymianę Sprzętu w wyznaczonym przez Dostawcę usług terminie bądź też nie umożliwiała dostępu do Sprzętu znajdującego się w Lokalu w celu przeglądu, pomiarów lub usunięcia Usterki albo Awarii;
  - 8) utraci tytuł prawny do Lokalu;

- 9) w przypadku Usług Internetowych - narusza postanowienia § 22;
- 10) w przypadku Usług Telewizji Kablowej - narusza postanowienia § 18.
2. Zawieszenie świadczenia Usług może nastąpić również na piśmie wniosek Abonenta, który nie załuga z opłatami wynikającymi z Umowy Abonenckiej, z wyłączeniem Abonentów korzystających z Usług na warunkach ofert promocyjnych (Regulamin Promocji). Zawieszenie świadczenia Usług na wniosek Abonenta może nastąpić raz w roku na okres nie dłuższy niż dwa miesiące. We wniosku Abonent wskazuje termin ponownej aktywacji Usług.
3. Wniosek, o którym mowa w ust. 2, powinien być złożony z jedynoniestępnym wyprzedzeniem i będzie skutkować od początku kolejnego Okresu Rozliczeniowego.
4. Za zawieszenie świadczenia Usług na wniosek Abonenta Dostawca usług pobiera opłatę określoną w Cenniku.
5. Z dniem zawieszenia Usług następuje zaprzestanie ich świadczenia.
6. Ponowna aktywacja Usług, zawieszonych na podstawie ust. 1 niniejszego paragrafu następuje po ustaniu przyczyn zawieszenia, nie wcześniej, niż po uiszczeniu przez Abonenta zaległości wobec Dostawcy usług.
7. W przypadku zaistnienia wskazanym w ust. 1 pkt 1) powyżej przesłanek do zawieszenia świadczenia Usług z uwagi na opóźnienie w płatności, Dostawca usług może nadto podjąć wobec Abonenta działania zmierzające do windykacji opóźnionej należności. W związku z powyższym, dane osobowe Abonentów mogą być przekazywane uprawnionym organom oraz instytucjom zajmującym się dochodzeniem należności, w tym przedsiębiorcom zajmującym się windykacją i obrotem wierzycielskimi oraz ich pełnomocnikom, z zachowaniem wymogów określonych właściwymi przepisami dotyczącymi ochrony danych osobowych.
8. W okresie zawieszenia usługi na podstawie ust. 1 Dostawca usług przysługujące prawo wezwania Abonenta do zwrotu Sprzętu. Do zwrotu Sprzętu stosuje się postanowienia § 33 ust.1 Regulaminu.

#### § 32

1. Umowa Abonencka zawarta na czas określony ulega przedłużeniu na kolejny taki sam czas określony, zgodnie z warunkami przewidzianymi dla danej Usługi zamawianej na czas określony w Cenniku doręczonym Abonentowi przy zawarciu Umowy Abonenckiej, o ile Abonent nie złoży na piśmie przeciwnego oświadczenia woli w terminie 30 dni, przed upływem terminu obowiązywania umowy na czas określony. W takim przypadku Umowa Abonencka ulega przedłużeniu na kolejny, taki sam czas określony na jaki została zawarta przedłużana Umowa Abonencka, liczony od dnia upływu poprzedniego okresu obowiązywania Umowy Abonenckiej zawartej na czas określony. W przypadku przedłużenia Umowy Abonenckiej na czas określony zasadę określoną w ust. 2 poniżej stosuje się odpowiednio.
2. Umowa Abonencka zawarta na czas określony nie ulega przedłużeniu albo może ulec przedłużeniu na czas nieokreślony, o ile Abonent złoży stosowne oświadczenie woli w terminie 30 dni przed upływem terminu obowiązywania tej umowy. Z chwilą przedłużenia umowy na czas nieokreślony Abonent będzie zobowiązany do uiszczania opłaty abonamentowej w wysokości określonej w aktualnie obowiązującym Cenniku Dostawcy usług w części dotyczącej umów na czas nieokreślony.

#### § 33

1. Z chwilą rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy Abonenckiej Abonent zobowiązany jest do zwrotu Sprzętu w Biurze Obsługi Klienta, w godzinach jego urzędowania, niezwłocznie - nie później niż w terminie 7 dni od dnia rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy.
2. W przypadku naruszenia postanowień ust.1 niniejszego paragrafu lub § 4 ust. 4 Dostawca usług wzywa Abonenta do zwrotu Sprzętu. W przypadku niezwrócenia Sprzętu w Biurze Obsługi Klienta pomimo wezwania Abonenta do zwrotu Sprzętu, Dostawca usług za dodatkową opłatą określoną w Cenniku może odebrać Sprzęt z Lokalu.
3. W przypadku opóźnienia w wykonaniu przez Abonenta obowiązku zwrotu któregośkolwiek elementu Sprzętu, Dostawca usług może obciążyć Abonenta karą umowną za opóźnienie w wysokości określonej w Cenniku, z zastrzeżeniem ust. 4 poniżej.
4. W przypadku niezwrócenia Sprzętu bądź zwrotu Sprzętu uszkodzonego lub zużytego w stopniu nieodpowiadającym prawidłowej eksploatacji, mimo dodatkowego wezwania ze strony Dostawcy usług, Abonent zobowiązany będzie do zapłaty kar umownej za brak zwrotu Sprzętu lub zwrócenie Sprzętu uszkodzonego, określonej przez Dostawcę usług w Cenniku. W takim wypadku Konsument nie będzie odrębnie obciążany karą umowną, o której mowa w ustępie poprzedzającym. Zapłata kar umownej nie powoduje przejścia własności Sprzętu na Abonenta.

#### § 34

1. Za zgodą Dostawcy usług Abonent może przeniesić prawa i obowiązki wynikające z Umowy Abonenckiej na osobę posiadającą tytuł prawny do Lokalu, spełniającą wymogi określone w Regulaminie.
2. Dostawca usług może uzależnić udzielenie zgody na przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy Abonenckiej w szczególności od wykonania przez Abonenta wszystkich zobowiązań wobec Dostawcy usług.
3. Za przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy Abonenckiej Dostawca usług może pobierać opłatę w wysokości określonej w Cenniku.

## Rozdział X. Odpowiedzialność Dostawcy usług, zakres obsługi serwisowej

#### § 35

1. Dostawca usług ponosi odpowiedzialność za szkody, jakie Abonent poniósł w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Usług, wyłącznie w zakresie określonym w Regulaminie. Odpowiedzialność Dostawcy usług nie obejmuje utraconych przez Abonenta korzyści.

2. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek zakłócenia w świadczeniu Usług wynikające z działania Siły wyższej jak również wywołane innymi okolicznościami, za które Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności.
3. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za niedostosowanie lub wady Urządzeń Końcowych i nie dokonuje ich napraw, regulacji lub adaptacji. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za inne zakłócenia w świadczeniu Usług wynikające z działania lub zaniedbania Abonenta.
4. Za dodatkowe świadczenia wykonane przez Dostawcę usług w ramach realizacji serwisu wzywającego na wniosek Abonenta, w szczególności z przyczyn wymienionych w ust. 3 powyżej, oraz za nieuzasadnione wezwanie technika Dostawca usług może pobierać opłatę określoną w Cenniku w ramach serwisów płatnych.

#### § 36

1. Abonent może zgłaszać problemy z korzystaniem z Usług oraz zasięgać informacji na temat Usług na infolinii Dostawcy usług, email'em, na stronie internetowej Dostawcy usług oraz osobiście w Biurach Obsługi Klienta.
2. Lokalizacja oraz dane kontaktowe Biur Obsługi Klienta są dostępne na stronie www.upc.pl.
3. Usunięcie Usterki powinno nastąpić w możliwie najszybszym terminie i według kolejności zgłoszenia. O ile Usterka nie jest możliwa do usunięcia w ciągu 5 dni roboczych od jej zgłoszenia Dostawca usług określi termin jej usunięcia i przekaże tę informację zgłaszającemu Abonentowi.
4. Usunięcie Awarii powinno nastąpić nie później niż w ciągu 2 dni roboczych od momentu zgłoszenia. O ile Awaria nie jest możliwa do usunięcia w ciągu 2 dni roboczych od jej zgłoszenia, Dostawca usług określi termin jej usunięcia i przekaże tę informację zgłaszającemu Abonentowi.
5. Dostawca usług nie odpowiada za Usterki lub Awarie wynikające ze złego stanu technicznego Urządzeń Końcowych.
6. Abonent zobowiązany jest umożliwić upoważnionym Przedstawicielom Dostawcy usług dostęp do Sprzętu znajdującego się w Lokalu w celu przeglądu, pomiarów oraz usuwania Usterki i Awarii w godzinach od 7 do 22. Podczas dokonywania powyższych czynności w Lokalu musi być obecny Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
7. Naprawa lub wymiana Sprzętu następuje:
- 1) nieodpłatnie, w przypadku ujawnienia się w trakcie eksploatacji ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w Sprzęcie,
  - 2) odpłatnie, w przypadku utraty Sprzętu lub uszkodzeń będących następstwem używania Sprzętu niezgodnie z Umową Abonencką, Regulaminem, Warunkami Właściwego Użytkowania, instrukcją lub przeznaczeniem Sprzętu, za zapłatą:
    - a) kosztów naprawy, jeśli uszkodzenia dają się usunąć,
    - b) opłaty za wymianę Sprzętu zgodnie z Cennikiem Dostawcy usług, jeśli Sprzęt został utracony lub jeżeli uszkodzenia nie dają się usunąć.
8. Wymiana Sprzętu następuje po dostarczeniu przez Abonenta do Biura Obsługi Klienta Sprzętu wadliwego, uszkodzonego lub zniszczonego, względnie kopii protokołu zgłoszenia kradzieży Sprzętu właściwemu organowi ścigania. W przypadku naprawy lub wymiany Dekodera posiadającego funkcje nagrywania, utracie mogą ulec nagrane treści, za co Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności.
9. Za konsultacje techniczne i podłączenie Urządzeń Końcowych na wniosek Abonenta Dostawca usług może pobierać opłatę określoną w Cenniku.

#### § 37

1. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi Telefonicznej trwającej dłużej niż 12 godzin, Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 opłaty abonamentowej za świadczenie Usługi Telefonicznej.
2. Za okres przerwy w świadczeniu innej niż Usługa Telefoniczna Usługi wynikający z Awarii trwającej dłużej niż 18 godzin Abonentowi przysługuje prawo obniżenia opłaty abonamentowej w wysokości 1/30 za każdy dzień braku sygnału.
3. W sytuacji określonej w ust. 1 i 2 Abonentowi przysługuje dodatkowo kara umowna w wysokości 1/30 opłaty abonamentowej za każdy dzień przerwy.
4. Do okresu, za który obniża się abonament oraz za który Abonentowi przysługuje kara umowna, nie wlicza się czasu, w którym usunięcie Awarii nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta, jak również przerwy, o których mowa w § 38.
5. Obniżenie abonamentu oraz wypłata kar umownej następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta w trybie określonym w Rozdziale XI Regulaminu.
6. Terminy określone w niniejszym paragrafie liczone są od momentu zgłoszenia Awarii przez Abonenta.

#### § 38

Krótkotrwale, nie trwające dłużej niż 36 godzin w miesiącu, przerwy w możliwości korzystania z Usług związane z prowadzonymi przez Dostawcę usług niezbędnymi pracami konserwacyjnymi Sprzętu lub innymi ważnymi względami technicznymi lub organizacyjnymi, nie stanowią naruszenia Umowy Abonenckiej.

## Rozdział XI. Tryb postępowania reklamacyjnego

#### § 39

1. Abonentki mogą składać reklamacje dotyczące niedotrzymania z winy Dostawcy usług określonego w Umowie Abonenckiej terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, niewykonania lub nienależytego wykonania Usług lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu ich świadczenia. Zgłoszenie reklamacji nie powoduje zawieszenia obowiązku zapłaty Rachunku.
2. Reklamacja powinna zawierać:
- 1) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta;
  - 2) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;

- 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
  - 4) Numer Identyfikacyjny lub adres Lokalu;
  - 5) datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług - w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Dostawcy usług określonego w Umowie Abonenckiej terminu rozpoczęcia świadczenia tych Usług;
  - 6) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności - w przypadku gdy Abonent żąda ich wypłaty;
  - 7) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności - w przypadku gdy Abonent żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności;
  - 8) podpis Abonenta - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
3. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 2 pkt 1-5, 7 lub 8, Dostawca usług, 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.

#### § 40

1. Reklamacja może być złożona w każdym Biurze Obsługi Klienta.
2. Reklamacja może być złożona pisemnie, telefonicznie lub ustnie do protokołu sporządzonego przez Przedstawiciela Dostawcy usług w Biurze Obsługi Klienta, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości.
3. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w Biurze Obsługi Klienta, Przedstawiciel Dostawcy usług jest obowiązany niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej.
4. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, Dostawca usług jest obowiązany w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji do potwierdzenia jej przyjęcia w formie pisemnej z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki dostawcy usług rozpatrującej reklamację. Powyższych zasad nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.

#### § 41

1. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej, lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia Rachunku zawierającego nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usług.
2. Reklamacja złożona po upływie terminu, o którym mowa w ust. 1, pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Dostawcy usług rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.
3. Dostawca usług udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.
4. Po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego Abonent może skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym. W przypadku, gdy reklamującym jest osoba fizyczna wnosząca o świadczenie Usług lub korzystająca z Usług dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu, ma ona prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniach mediacyjnych lub przed sądem polubownym, o których mowa w art. 109 i 110 Ustawy Prawo Telekomunikacyjne.

## Rozdział XII Postanowienia przejściowe i końcowe

#### § 42

1. W trakcie trwania Umowy Abonenckiej Abonent obowiązany jest do pisemnego powiadomienia Dostawcy usług o każdej zmianie adresu lub innych danych identyfikujących Abonenta zawartych w Umowie Abonenckiej w terminie 7 dni od daty zaistnienia tych zmian. W przypadku niedopełnienia przez Abonenta tego obowiązku wszelka korespondencja kierowana do Abonenta pod dotychczasowy adres lub zawierająca dotychczasowe dane będzie uznana za skutecznie doręczoną.
2. Abonent nie będący Konsumentem obowiązany jest z wyprzedzeniem co najmniej 30 dni do pisemnego powiadomienia Dostawcy usług o mającym nastąpić rozwiązaniu, likwidacji, upadłości, przekształceniu formy prawnej, podziale, połączeniu lub innym zdarzeniu mogącym mieć wpływ na byt prawny Abonenta.

#### § 43

1. Przy wykonywaniu swoich obowiązków wynikających z Umowy Abonenckiej, Dostawca usług może współpracować z osobami trzecimi, w szczególności powierzać wykonywanie Umowy Abonenckiej innym Dostawcom usług, na co Abonent wyraża zgodę.
2. Abonent nie może bez zgody Dostawcy usług przekazać praw i obowiązków wynikających z Umowy Abonenckiej na inną osobę.
3. Dostawca usług zastrzega sobie prawo do rejestrowania rozmów telefonicznych prowadzonych przez Abonenta z Biurem Obsługi Klienta w celu utrwalenia jego wniosków oraz oświadczeń.

#### § 44

1. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mieć będą w szczególności odpowiednie przepisy Kodeksu cywilnego, Ustawy Prawo Telekomunikacyjne i przepisów wykonawczych.
2. Do spraw wszczętych i nie zakończonych przed wejściem w życie Regulaminu stosuje się postanowienia Regulaminu.
3. Regulamin wchodzi w życie w dniu 1 października 2008 roku.