

REGULAMIN USŁUGI TELEWIZJA CYFROWA ŚWIADCZONEJ PRZEZ PRZEDSIĘBIORSTWO TELEKOMUNIKACYJNE TELGAM S.A.

§1 Postanowienia Ogólne

1.1 Niniejszy Regulamin określa zasady świadczenia przez Przedsiębiorstwo Telekomunikacyjne TELGAM S.A. usługi Telewizji Cyfrowej, za pomocą której udostępni swoim Abonentom programy telewizyjne i radiowe oraz inne usługi określone w Umowie, Regulaminie, Cenniku oraz Warunkach Promocji.

1.2 Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:

1.2.1 **Abonament** – opłata za możliwość stałego korzystania przez Abonenta z usługi Telewizji Cyfrowej,

1.2.2 **Abonent** – osoba fizyczna, która jest stroną zawartej z Operatorem umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych,

1.2.3 **Awaria** – nieplanowane przez Operatora i obejmujące swym zasięgiem znaczną część sieci zdarzenie, polegające na braku sygnału lub istotnym pogorszeniu odbioru, wynikające z nieprawidłowego działania urządzeń Operatora lub awarii po stronie nadawców programu, które uniemożliwia korzystanie z usług świadczonych przez Operatora;

1.2.4 **Cennik** – będące integralną częścią Umowy zestawienie opłat wraz z opisem za usługi świadczone w ramach Telewizji Cyfrowej,

1.2.5 **Dokument Płatniczy** - dokument finansowy wystawiony przez Przedsiębiorstwo Telekomunikacyjne TELGAM Sp. z o.o. zobowiązujący Abonenta do uiszczenia określonych w nim kwot, w szczególności faktura VAT, dokument sprzedaży, nota obciążeniowa, nota odsetkowa;

1.2.6 **TELGAM** – Przedsiębiorstwo Telekomunikacyjne TELGAM S.A. z siedzibą w Jaśle przy ul. Mickiewicza 154, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Rzeszowie pod numerem KRS: 0000419551, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, NIP: 685-16-56-979, REGON:370343408, z kapitałem zakładowym 1.360.000 zł,

1.2.7 **Instalacja** - zestawienie okablowania i urządzeń umożliwiających korzystanie z usług świadczonych przez Operatora w miejscu wskazanym przez Abonenta;

1.2.8 **Lokal** – pomieszczenie mieszkalne lub użytkowe pozostające w posiadaniu Abonenta na podstawie tytułu prawnego,

1.2.9 **Odbiornik TV** – odbiornik telewizyjny wykorzystywany przez Abonenta do odbioru usług Telewizji Cyfrowej,

1.2.10 **Okres Rozliczeniowy** - okres, za który dokonywane są rozliczenia należnych Operatorowi opłat, rozpoczynający się i kończący w dniach wskazanych przez Operatora na fakturze VAT lub w przypadku braku wskazania w Regulaminie, Umowie lub Warunkach Promocji,

1.2.11 **Operator** – Przedsiębiorstwo Telekomunikacyjne TELGAM S.A.,

1.2.12 **Opłaty** - wszelkie płatności, w tym kary, uiszczane przez Abonenta z tytułu świadczonych przez Operatora usług, wynikające z Umowy, Cennika i Warunków Promocji, w szczególności Abonament;

1.2.13 **Pakiet** – określony w Cenniku zakres Usługi,

1.2.14 **PIN** – określony w umowie lub ustalony przez Abonenta oraz zaakceptowany przez Operatora kod składający się ze znaków numerycznych służący do zarządzania usługami w ramach TELEWIZJI CYFROWEJ,

1.2.15 **Regulamin** – Regulamin usługi TELEWIZJA CYFROWA świadczonej przez Operatora osobom fizycznym,

1.2.17 **Sieć** – będąca własnością TELGAM lub posiadana przez niego na podstawie innego tytułu prawnego, sieć telekomunikacyjna służąca do świadczenia Usługi, na końcu której znajduje się Zakończenie Sieci,

1.2.18 **Sprzęt** - urządzenie techniczne (np. SetTopBox) oraz Zakończenie Sieci stanowiące własność Operatora niezbędne do korzystania z Usług objętych Umową,

1.2.19 **Umowa** – umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawarta na piśmie pomiędzy Abonentem a Operatorem,

1.2.20 **Usługa** – usługa TELEWIZJI CYFROWEJ,

1.2.21 **Usługi Dodatkowe** - usługi świadczone przez Operatora nie wchodzące w skład Pakietów, do których Abonent uzyska dostęp za pomocą TELEWIZJI CYFROWEJ,

1.2.22 **Usterka** – uszkodzenie Sprzętu nie będące Awarią;

1.2.23 **Warunki Promocji** - zasady promocyjnego świadczenia usług przez Operatora,

1.2.24 **Zakończenie Sieci** – punkt Sieci TELGAM w Lokalu zakończony gniazdem lub wtykiem umożliwiającym podłączenie Sprzętu lub urządzeń Abonenta i korzystanie z Usług.

§2 Zakres świadczonych usług

2.1 Operator ponosi odpowiedzialność za realizację Usług i Usług dodatkowych w Lokalu. Abonent kontaktuje się z TELGAM we wszelkich sprawach dotyczących realizacji Umowy.

2.2 W zakresie umowy o świadczenie usługi TELEWIZJA CYFROWA Operator świadczy w szczególności następujące usługi:

a. przyłączenie do Sieci,

b. udostępnianie programów telewizyjnych objętych Pakietami,

c. Usługi Dodatkowe (między innymi udostępnianie treści na żądanie)

2.3 Abonent ma możliwość zakupu w ramach TELEWIZJI CYFROWEJ Usług Dodatkowych nieobjętych stałą opłatą abonamentową. W takim przypadku informacje o usłudze i jej cenie przedstawiane są w cenniku promocji, a zakup zostaje potwierdzony przez Abonenta, pisemnym aneksem.

2.4 Kod PIN objęty jest tajemnicą, przy czym nie dotyczy to sytuacji, w których jego ujawnienie wynika z powszechnie obowiązujących przepisów prawa. Abonent jest wyłącznie odpowiedzialny za udostępnienie przez siebie PIN-u osobom trzecim.

2.5 Operator nie ponosi odpowiedzialności za straty spowodowane ujawnieniem numeru PIN osobie trzeciej przez Abonenta. Zabezpieczenie numeru PIN przed osobami trzecimi leży po stronie Abonenta, który może ubiegać się o zmianę numeru PIN.

2.6 Operator uprawniony jest do rozszerzania zakresu świadczonych usług w miarę powstawania nowych możliwości technicznych.

2.7 W okresach testowych i promocyjnych, Abonentom mogą zostać udostępnione bezpłatnie dodatkowe, nieobjęte Umową, programy telewizyjne i radiowe oraz Usługi Dodatkowe. Udostępnienie, jak i wycofanie takich programów i Usług Dodatkowych, nie wymaga poinformowania ani uzyskania zgody Abonenta i nie stanowi zmiany Umowy.

2.8 Operator nie ponosi odpowiedzialności za treść, jakość i formę udostępnianych programów innych nadawców oraz za nienależytą jakość Usługi spowodowaną przyczynami leżącymi po stronie Abonenta.

2.9 Operator nie ponosi odpowiedzialności za niedostateczną jakość lub brak odbioru spowodowane posiadaniem przez Abonenta Odbiornikiem TV niedostosowanym do jakości usług świadczonych przez Operatora.

2.10 Nie stanowi nieprawidłowego świadczenia usługi przez Operatora nie udostępnianie przez Operatora poszczególnych audycji lub przekazów w ramach wybranych kanałów telewizyjnych Abonentowi, o ile brak możliwości ich udostępnienia wynika z nie udzielenia przez nadawcę danego programu zgody na ich rozprowadzanie w sieci Operatora. Lista programów objętych możliwym ograniczeniami opisanymi w zdaniu poprzednim stanowi załącznik do Umowy. Zjawiska okoliczności opisanych powyżej nie jest podstawą do zgłoszenia przez Abonenta żadnych roszczeń z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania niniejszej umowy niezależnie od tego czy roszczenia te wynikałyby z Umowy, Regulaminu, Cennika czy też jakiegokolwiek innego wiążącego strony postanowienia.

2.11 Operator zastrzega sobie możliwość wprowadzenia zmiany liczby i rodzaju programów wchodzących w skład Pakietu z ważnych przyczyn prawnych, ekonomicznych, technicznych lub organizacyjnych, niezależnych od Operatora. Za ważne przyczyny, uznaje się w szczególności: utratę uprawnień do rozprowadzania, reemisji, nadawania programu przez Operatora, zaprzestanie nadawania programu przez nadawcę, zmianę satelity, niski poziom oglądalności programów, niedostateczną jakość techniczną programu uniemożliwiającą jego prawidłowe udostępnianie przez Operatora jak również zobowiązanie do określonych działań w związku z decyzją właściwego organu władzy publicznej lub administracyjnej lub orzeczeniem sądu.

2.12 W przypadku zmiany przez Operatora liczby i rodzaju programów wchodzących w skład Pakietu z przyczyn określonych w pkt 2.11 niniejszego Regulaminu Operator powiadomi o zakresie tych zmian Abonenta oraz pod informację do publicznej wiadomości poprzez zamieszczenie stosownego komunikatu na stronie internetowej Operatora. W przypadku zmian niekorzystnych dla Abonenta, w szczególności ograniczenia liczby programów wchodzących w skład Pakietu, Abonentowi przysługuje, w ciągu 30 dni od dat powiadomienia, prawo do rozwiązania Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia. Nieskorzystanie przez Abonenta z prawa wypowiedzenia Umowy oznacza akceptację zmian.

2.13 Abonent może korzystać z udostępnianych mu programów, w tym utrzymywać je dla prywatnego użytku, wyłącznie w zakresie określonym Umową, Regulaminem i Warunkami Promocji.

§3 Umowa

3.1 Umowa pod rygorem nieważności zostaje zawarta w formie pisemnej.

3.2 W imieniu Operatora Umowę zawiera należycie umocowany przedstawiciel.

3.3 Operator może uzależnić zawarcie Umowy lub zmianę jej warunków od uprzedniego złożenia wniosku o jej zawarcie na formularzu Operatora. W takim przypadku Operator rozpatruje wniosek o zawarcie Umowy w terminie nie przekraczającym 30 dni od daty jego złożenia.

3.4 Umowę może zawrzeć osoba pełnoletnia, która udokumentuje swoją tożsamość dowodem osobistym, paszportem, prawem jazdy i innymi odpowiednimi co do treści dokumentami, zgodnie z wymaganiami Operatora.

3.5 Operator może wyrazić zgodę na zawarcie Umowy Abonenckiej z dwiema osobami fizycznymi, po spełnieniu warunków określonych w pkt. 3.6 do 3.8 Regulaminu. W takim przypadku każdy z Abonentów posiada prawo do samodzielnego złożenia wniosku o zmianę Umowy Abonenckiej (zmianę zakresu świadczonej Usługi) oraz do rozwiązania Umowy Abonenckiej z zachowaniem następujących zasad:

- a. obowiązki wynikające z Umowy, Regulaminu i Warunków Promocji spoczywają solidarnie na Abonentach;
- b. w przypadku złożenia sprzecznych dyspozycji, Operator ma prawo dokonać zawieszenia świadczenia Usługi i wezwać Abonentów będących stroną takiej Umowy Abonenckiej do złożenia wspólnego, pisemnego oświadczenia o dalszym korzystaniu z Usługi, z podaniem jej zakresu, pod rygorem rozwiązania Umowy Abonenckiej w trybie opisanym w pkt. 10.9;
- c. zmiana Umowy Abonenckiej dotycząca przeniesienia Zakończenia Sieci do innej lokalizacji, cesja Umowy Abonenckiej oraz rozwiązanie Umowy Abonenckiej z jednym z Abonentów z zachowaniem jej obowiązywania w stosunku do drugiego z Abonentów może nastąpić pod warunkiem złożenia przez Abonentów wspólnego pisemnego oświadczenia.

3.6 Operator zastrzega sobie prawo żądania dwóch dokumentów tożsamości niezbędnych do weryfikacji danych Abonenta.

3.7 Operator zastrzega sobie prawo zażądania od Abonenta urzędowego poświadczenia dokumentów wymienionych w pkt. 3.4 Regulaminu, uzależniając od tego zawarcie Umowy, w szczególności gdy dokumenty te są uszkodzone, uniemożliwiają potwierdzenie danych lub też budzą wątpliwości co do ich autentyczności lub kompletności.

3.8 Operator zastrzega sobie prawo uzależnienia zawarcia Umowy od dostarczenia dokumentów potwierdzających możliwość wypełnienia przez Abonenta zobowiązań finansowych względem Operatora wynikających z Umowy lub uzależnienia zawarcia Umowy od złożenia przez Abonenta kaucji, w szczególności w stosunku do osób:

- a. które przy zawieraniu Umowy posługują się dokumentami uszkodzonymi lub budzącymi, zdaniem Operatora, wątpliwości co do ich autentyczności lub kompletności;
- b. które zalegały lub nadal zalegają z płatnościami w stosunku do Operatora z tytułu jakiegokolwiek usługi świadczonej na ich rzecz przez Operatora;
- c. z którymi Operator rozwiązał inną Umowę, w związku z naruszeniem jej postanowień bądź postanowień Regulaminu, Warunków Promocji lub powszechnie obowiązujących przepisów prawa, co do których Operator dokonał negatywnej oceny wiarygodności płatniczej.

3.9 Operator zastrzega sobie prawo odmowy zawarcia Umowy Abonenckiej w przypadku:

- a. braku możliwości technicznych świadczenia Usługi;
- b. niespełnienia przez Abonenta warunków wynikających z Regulaminu, w szczególności zaś, gdy okazywane dokumenty są zniszczone i/lub budzą uzasadnione wątpliwości co do ich autentyczności;
- c. gdy na osobie ubiegającej się o zawarcie Umowy Abonenckiej ciążyą wymagalne zobowiązania pieniężne wobec Operatora lub gdy Operator posiada, udostępnione jej przez biuro informacji gospodarczej informacje podważające wiarygodność płatniczą użytkownika końcowego;

- d. gdy Operator uprzednio rozwiązał Umowę Abonencką z przyczyn leżących po stronie Abonenta.
- 3.10 W przypadku zmiany miejsca zameldowania, adresu do korespondencji, nazwiska, a także dokumentów potwierdzających tożsamość i okazanych przy zawarciu Umowy, Abonent zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić o tym Operatora i potwierdzić tę zmianę odpowiednimi dokumentami. W przypadku niewykonania przez Abonenta tego obowiązku wszelką korespondencję kierowaną do Abonenta pod dotychczasowy adres i nazwisko Abonenta uważa się za prawidłowo doręczoną ze wszelkimi konsekwencjami wynikającymi z tego faktu dla Abonenta.
- 3.11 Jeśli Warunki Promocji nie określają inaczej Umowa może zostać zawarta na czas określony lub czas nieokreślony.
- 3.12 Umowę zawartą na czas określony uważa się za przedłużoną na czas nieokreślony, chyba że Abonent na 30 dni przed upływem okresu, na jaki została zawarta, zawiadomi pisemnie Operatora o rezygnacji z korzystania z usług Operatora.
- 3.13 Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy na osobę spełniającą kryteria do zawarcia Umowy, wyłącznie za zgodą Operatora wyrażoną na piśmie.
- 3.14 Udzielenie zgody na przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy jest uzależnione od wywiązania się Abonenta ze wszystkich zobowiązań wobec Operatora.
- 3.15 Za przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy, Operator zastrzega sobie prawo do pobrania Opłaty w wysokości określonej w Cenniku.

§4 Warunki włączenia do Sieci, udostępnienie Sprzętu, urządzenia Abonenta

- 4.1 Operator zobowiązuje się do wykonania zakończenia Sieci w Lokalu i rozpoczęcia świadczenia Usługi nie później niż w terminie określonym w Umowie.
- 4.2 Operator nie jest związany powyższym terminem w przypadkach:
- działania lub zaniechania Abonenta albo osób trzecich, za które Operator nie ponosi odpowiedzialności,
 - działania siły wyższej.
- 4.3 Jeżeli dotrzymanie powyższego terminu nie będzie możliwe to przed upływem terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi Operator wyznaczy nowy termin rozpoczęcia świadczenia Usługi i poinformuje o nim Abonenta, podając przyczynę opóźnienia.
- 4.4 W przypadku braku możliwości technicznych świadczenia Usługi Operator określa możliwy termin jej wykonania oraz cenę podłączenia do Sieci.
- 4.5 W celu wykonania Zakończenia Sieci Abonent zobowiązuje się do udostępnienia w uzgodnionym terminie Lokalu upoważnionemu pracownikowi TELGAM. Przygotowanie miejsca instalacji należy do Abonenta.
- 4.6 Jeżeli w dniu zawarcia umowy Abonent posiada niezbędne okablowanie umożliwiające realizację usługi, zobowiązania Operatora ograniczają się do uaktywnienia Abonentowi dostępu do Usługi. Warunek ten nie zwalnia Abonenta z wniesienia na rzecz Operatora opłaty instalacyjnej zgodnej z Cennikiem.
- 4.7 Podstawą uruchomienia Usługi jest podpisanie przez Abonenta Protokołu uruchomienia usług, stanowiącego integralną część Umowy.
- 4.8 Za dzień rozpoczęcia świadczenia Usługi uznaje się dzień podłączenia do Sieci i moment aktywacji Zakończenia Sieci wskazany w Protokole uruchomienia usług.
- 4.9 Przed rozpoczęciem świadczenia Usługi Operator może przeprowadzić test sprawności Usługi. W przypadku pozytywnego wyniku testów Abonent ma obowiązek podpisania Protokołu uruchomienia usług.
- 4.10 Z dniem rozpoczęcia świadczenia Usługi, Abonent może z niej korzystać w zakresie i na warunkach określonych Umową, Regulaminem, Cennikiem Warunkami Promocji oraz przepisami prawa.
- 4.11 Abonent wyraża zgodę na instalację i eksploatację Sprzętu w mieszkaniu lub budynku, którego jest właścicielem albo do którego przysługuje mu prawo użytkowania lub spółdzielcze prawo do lokalu.
- 4.12 Abonent, którego nie dotyczy pkt. 4.11(jest najemcą lub dzierżawcą), winien uzyskać i przedstawić Operatorowi zgodę właściciela Lokalu w formie pisemnej.
- 4.13 W Lokalu podczas montażu urządzeń do uruchomienia Usługi powinien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego osoba pełnoletnia.
- 4.14 Świadczenie Usługi może następować przy użyciu Sprzętu udostępnionego Abonentowi przez Operatora lub urządzeń będących własnością Abonenta.
- 4.15 Operator udostępnia Abonentowi odpłatnie lub nieodpłatnie, na zasadach określonych w Cenniku, Umowie, Regulaminie oraz Warunkach Promocji, Sprzęt, który po Instalacji umożliwić będzie odbiór programów telewizyjnych, radiowych oraz korzystanie z innych usług świadczonych przez Operatora.
- 4.16 Sprzęt udostępniony Abonentowi pozostaje własnością TELGAM.
- 4.17 Korzystanie ze Sprzętu możliwe jest jedynie w zasobach Sieci Operatora.
- 4.18 Operator zastrzega sobie prawo do wymiany udostępnionego Sprzętu oraz do przeprowadzania aktualizacji jego oprogramowania.
- 4.19 Abonent zobowiązany jest do używania Sprzętu zgodnie z jego przeznaczeniem i w sposób określony w Umowie, Regulaminie, Warunkach Promocji oraz instrukcji obsługi. Abonent nie jest uprawniony do dokonywania jakichkolwiek zmian technicznych lub wizualnych (w tym także usuwania lub zmiany numerów seryjnych) Sprzętu.
- 4.20 Abonent jest odpowiedzialny za utratę, wprowadzenie zmian technicznych lub wizualnych, zniszczenie lub uszkodzenie Sprzętu, naruszenie lub zniszczenie plomby jeśli występuje, jak również za wszelkie inne szkody Sprzętu powstałe w okresie od ich wydania Abonentowi do zwrotu, poza zmianami wynikającymi z normalnego zużycia i poza szkodami wynikającymi z ukrytych wad technicznych.
- 4.21 W przypadku utraty, zniszczenia lub uszkodzenia Sprzętu lub części jego wyposażenia Abonent zobowiązany jest nie później niż w terminie 24 godzin od stwierdzenia tego faktu powiadomić telefonicznie Operatora. W przypadku, gdy utrata spowodowana była kradzieżą Abonent dodatkowo zobowiązany jest niezwłocznie zgłosić fakt kradzieży organom uprawnionym do ścigania przestępstw (Policja, Prokuratura) oraz dostarczyć osobiście lub przesłać listem poleconym potwierdzenie zgłoszenia, w terminie 3 dni od daty stwierdzenia kradzieży.
- 4.22 Niezależnie od przyczyn utraty Sprzętu Abonent zobowiązany będzie z tego tytułu do zapłaty na rzecz Operatora opłaty w wysokości określonej w Cenniku, chyba, że utrata Sprzętu przez Abonenta nastąpiła z winy Operatora.
- 4.23 Operator wyda Abonentowi Sprzęt w miejsce utraconego po zapłacie przez Abonenta opłaty określonej w pkt. 4.22.

4.24 Abonent nie jest w żaden sposób upoważniony do zmiany miejsca używania sprzętu poza swój Lokal oraz do udostępniania Sprzętu osobom trzecim, w szczególności poprzez użyczenie, wynajmowanie lub wypożyczenie.

4.25 W razie rozwiązania, wygaśnięcia lub zakończenia w inny sposób Umowy, Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego zwrotu Sprzętu Operatorowi, z zastrzeżeniem, iż nie może nastąpić to później niż w terminie 7 dni od daty rozwiązania, wygaśnięcia lub zakończenia w inny sposób Umowy. Z tytułu opóźnienia w wykonaniu tego obowiązku, Abonent będzie zobowiązany do uiszczenia na rzecz Operatora opłaty w wysokości określonej w Cenniku. Uiszczenie opłaty za opóźnienie nie zwalnia Abonenta z obowiązku zwrotu Sprzętu.

4.26 Z tytułu nie zwrócenia przez Abonenta Sprzętu w terminie 30 dni od daty rozwiązania, wygaśnięcia lub zakończenia w inny sposób Umowy Abonent będzie zobowiązany do uiszczenia opłaty w wysokości określonej w Cenniku.

4.27 W przypadku stwierdzenia, że zwrócony Sprzęt jest niekompletny, zniszczony lub uszkodzony, bądź nosi znamiona dokonanych zmian technicznych lub wizualnych, Abonent będzie zobowiązany do uiszczenia na rzecz Operatora opłaty w wysokości wskazanej w Cenniku.

4.28 Kwalifikacji uszkodzenia lub zniszczenia Sprzętu Operatora, pod kątem zastosowania postanowienia pkt. 4.27, dokonuje Operator.

4.29 Operator, w uzasadnionych wypadkach, może odstąpić od obciążenia Abonenta kosztami naprawy lub wymiany.

4.30 Abonentowi, który nie zgadza się z dokonaną przez Operatora kwalifikacją uszkodzenia Sprzętu Operatora, przysługuje prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym.

4.31 Abonent posiadający własne urządzenia, nie stanowiące własności TELGAM, ma prawo do zawarcia Umowy i korzystania z usług.

4.32 Usługa działa prawidłowo wyłącznie w urządzeniach nabytych od Operatora lub takich, których aktualna lista znajduje się u Operatora.

4.33 W przypadku gdy świadczenie Usługi następuje przy użyciu urządzeń będących własnością Abonenta innych niż wymienione w pkt. 4.32 Operator nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości odbioru lub wadliwy odbiór przez Abonenta programów wchodzących w skład wybranego Pakietu a także Usług Dodatkowych.

4.34 Operator nie jest zobowiązany do wymiany lub naprawy urządzeń Abonenta ani nie ponosi żadnej odpowiedzialności za nieprawidłowe funkcjonowanie urządzeń Abonenta nie nabytych u Operatora. W przypadku urządzeń nabytych u Operatora zakres jego odpowiedzialności określają w szczególności przepisy ustawy z dnia 27 lipca 2002r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz. U. Nr 141 poz. 1176 ze zm.).

4.35 Operator może w trakcie trwania Umowy:

- a. udostępnić Sprzęt Abonentowi, który posiadał własne urządzenia i który nie ma wymagalnych długów wynikających z Umowy, na zasadach stosowanych w tym czasie przez Operatora w zawieranych z Abonentami Umowach,
- b. umożliwić Abonentowi, używającemu Sprzęt na zasadach określonych w Umowie, używanie własnych Urządzeń pod warunkiem wcześniejszego zwrotu Operatorowi Sprzętu będącego jego własnością.

4.36 W przypadkach opisanych w pkt. 4.35 wydanie lub zwrot Sprzętu zostanie potwierdzone podpisaniem przez Abonenta i przedstawiciela Operatora stosownego dokumentu. Dokument ten będzie zawierał dane Abonenta, numery fabryczne Sprzętu oraz datę wydania lub zwrotu Sprzętu Abonentowi.

4.37 Począwszy od dnia wydania Abonentowi Sprzętu, Abonent będzie zobowiązany do uiszczania opłat za Sprzęt, jeśli takie występują, na zasadach stosowanych w tym czasie przez Operatora w zawieranych z Abonentami Umowach.

4.38 Operator dokonuje konfiguracji Sprzętu a także innych urządzeń nie będących Sprzętem TELGAM w zakresie niezbędnym do stwierdzenia prawidłowości podłączenia.

4.39 W przypadku konieczności przystosowania urządzeń Abonenta do podłączenia do Zakończenia Sieci Abonent ponosi koszty wszelkich niezbędnych przeróbek. Abonent ponosi także koszty konfiguracji urządzeń będących jego własnością i/lub Sprzętu Operatora w zakresie przekraczającym określony w pkt. 4.38.

4.40 Operator może powyższe koszty określić w Cenniku w postaci odpowiednich opłat jednorazowych.

§5 Obsługa serwisowa

5.1 Wszelkich zmian, konserwacji, instalacji Zakończeń Sieci oraz usuwania uszkodzeń Sieci, Zakończeń Sieci lub Sprzętu, będących własnością TELGAM i zainstalowanych u Abonenta, mają prawo dokonywać wyłącznie służby techniczne Operatora.

5.2 Uszkodzenia Sieci lub Zakończenia Sieci powstałe z winy Abonenta, będą usuwane na jego koszt. Operator może powyższe koszty określić w Cenniku w postaci odpowiednich opłat.

5.3 W razie nieprawidłowego funkcjonowania Usługi Operator zobowiązuje się do podejmowania działań interwencyjnych i usunięcia niesprawności w możliwie najkrótszym czasie od momentu powzięcia takiej wiadomości. W przypadku jeżeli jest to konieczne, Abonent zobowiązany jest do udostępnienia Operatorowi Lokalu w którym zainstalowane jest Zakończenie Sieci lub Sprzęt TELGAM.

5.4 Abonent zobowiązany jest do umożliwienia Operatorowi dostępu do Zakończenia Sieci oraz Sprzętu Operatora o ile zachodzi podejrzenie zaburzenia pracy Sieci spowodowane nieprawidłowym ich działaniem.

5.5 Operator na wniosek Abonenta i na jego koszt może dokonać modernizacji odcinka Sieci znajdującego się w Lokalu.

5.6 Za bezpodstawne wezwanie Operatora Abonent zobowiązany jest do zapłaty opłaty zgodnie z obowiązującym Cennikiem.

5.7 Operator nie odpowiada za Usterki będące następstwem przyczyn leżących po stronie Abonenta.

5.8 W przypadku wystąpienia Usterki, Abonent zobowiązany jest dostarczyć uszkodzony Sprzęt do Biura Obsługi Klienta TELGAM w terminie 14 dni od dnia wystąpienia Usterki oraz udzielić wszelkich informacji umożliwiających ustalenie przyczyn Usterki.

5.9 Operator dokonuje wymiany lub naprawy Sprzętu:

- a. nieodpłatnie w przypadku ujawnienia się w trakcie użytkowania ukrytych wad technicznych Sprzętu, istniejących w chwili wydania go Abonentowi;
- b. odpłatnie w przypadku uszkodzeń innych niż powstałe na skutek ukrytych wad technicznych, w szczególności będących następstwem używania Sprzętu niezgodnie z Umową, Regulaminem, Warunkami Promocji, instrukcją obsługi lub przeznaczeniem, za zapłatą kosztów naprawy (jeśli uszkodzenie można usunąć w drodze naprawy) bądź opłaty za wymianę Sprzętu.

§6 Warunki świadczenia usług

- 6.1 Dostępne w TELEWIZJI CYFROWEJ usługi są rozprowadzane przez Operatora drogą cyfrową i mogą być odkodowane jedynie przy użyciu przeznaczonych do tego urządzeń (będących własnością Operatora lub Abonenta).
- 6.2 Operator świadczy Usługę zgodnie z zawartą Umową i Regulaminem w zasięgu Sieci i w zakresie istniejących możliwości technicznych.
- 6.3 Operator zastrzega sobie prawo do przerw w świadczeniu usług lub pogorszenia ich jakości z powodu konserwacji technicznej Sieci Operatora, Awarii lub wydania decyzji uprawnionych organów administracji.
- 6.4 Abonent zobowiązuje się do przestrzegania postanowień Umowy, Regulaminu i Warunków Promocji jeśli występują.
- 6.5 Abonent zobowiązuje się korzystać z usług świadczonych przez Operatora jedynie do prywatnego użytku. Abonent nie jest uprawniony do wykorzystywania usług świadczonych przez Operatora dla prowadzenia działalności gospodarczej czy jakichkolwiek innych działań komercyjnych.
- 6.6 Abonent nie jest upoważniony do udostępniania usług TELEWIZJI CYFROWEJ poza swoim Lokalem.
- 6.7 Abonent jest zobowiązany do korzystania z usług świadczonych przez Operatora w sposób nie powodujący zakłóceń w działaniu Sieci, w szczególności nie wolno mu dołączać do Sieci urządzeń nie spełniających wymogów wynikających z obowiązującego prawa lub dołączać urządzeń w punktach nie będących Zakończeniami Sieci.
- 6.8 W przypadku, gdy Abonent wykorzystuje usługi świadczone przez Operatora niezgodnie z Umową, Regulaminem lub Warunkami Promocji, w szczególności wykorzystuje usługi świadczone przez Operatora do prowadzenia działalności zarobkowej, czy też udostępnia usługi świadczone przez Operatora poza swój Lokal lub innym podmiotom w celu prowadzenia działalności zarobkowej, Abonent będzie zobowiązany do uiszczenia z tego tytułu kary w wysokości określonej w Cenniku, przy czym Operator uprawniony będzie do rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym, z winy Abonenta.
- 6.9 Z tytułu korzystania przez Abonenta w sposób nieuprawniony z Usług świadczonych przez Operatora a nieobjętych Umową lub umożliwienia korzystania poza swoim Lokalem z usług Operatora, Abonent będzie zobowiązany do zapłaty na rzecz Operatora kary w wysokości określonej w Cenniku, przy czym Operator będzie uprawniony do rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym, z winy Abonenta.

§7 Limitowanie wartości zakupu Usług Dodatkowych, ograniczenie świadczenia usług

- 7.1 W celu zapewnienia ochrony interesów Abonenta oraz kontroli kosztów przez niego ponoszonych Operator stosuje limit wartości zakupów Usług Dodatkowych. Jest to ograniczenie kwoty należnej Operatorowi za Usługi Dodatkowe zakupione przez Abonenta w ramach Telewizji Cyfrowej.
- 7.2 Przekroczenie przez Abonenta limitu wartości zakupów Usług Dodatkowych uprawnia Operatora do zawieszenia możliwości zakupu kolejnych Usług Dodatkowych, na co Abonent wyraża zgodę.
- 7.3 Operator określa w Cenniku maksymalny limit wartości zakupów Usług dodatkowych, a Abonent może w Umowie określić niższą jego kwotę.
- 7.4 Limit może zostać zwiększony o kwotę kaucji złożonej przez Abonenta u Operatora. Kaucja nie podlega oprocentowaniu i podlega zwrotowi w przypadku rozwiązania umowy pod warunkiem nie zalegania przez Abonenta z opłatami.
- 7.5 Operator może zawiesić świadczenie Usług w przypadku naruszenia przez Abonenta postanowień Umowy, Regulaminu, Cennika i Warunków Promocji, w szczególności w zakresie obowiązku terminowego ponoszenia Opłat. W takim przypadku Abonentowi nie przysługują wobec Operatora żadne roszczenia.
- 7.6 Operatorowi przysługuje prawo do zablokowania świadczenia Usług za wcześniejszym powiadomieniem Abonenta, gdy Abonent pozostaje w zwłoce w dokonaniu zapłaty za świadczone usługi lub w zwłoce w zapłacie opłaty aktywacyjnej przez okres przekraczający 30 dni.
- 7.7 Operator może wznowić świadczenie usług zawieszonych z przyczyn, o których mowa w pkt. 7.5, na wniosek Abonenta, po uprzednim uregulowaniu wszystkich zaległych Opłat oraz odsetek wynikających z zaległości.

§8 Opłaty

- 8.1 Wszelkie rozliczenia finansowe z Abonentem prowadzi TELGAM. TELGAM wystawia wszelkie dokumenty rozliczeniowe i przyjmuje Opłaty od Abonenta.
- 8.2 Wysokość Opłat i sposób ich naliczania określa Cennik. Opłaty za Usługi Dodatkowe przedstawiane są na ekranie Odbiornika TV podczas korzystania z Usługi a Abonent akceptuje je dokonując ich zakupu.
- 8.3 Dokument płatniczy za usługi dostępny jest po zakończeniu okresu rozliczeniowego na stronie internetowej TELGAM bądź w formie wydruku w Biurze Obsługi Klienta TELGAM o ile nie zostanie przesłany na adres Abonenta.
- 8.4 Dokument płatniczy za Usługę może zawierać opłaty za inne usługi świadczone przez Operatora na rzecz tego samego Abonenta.
- 8.5 Podstawowym okresem rozliczeniowym jest miesiąc o ile inny termin nie wynika z Regulaminu, Umowy lub Warunków Promocji, z zastrzeżeniem postanowień pkt. 8.11.
- 8.6 Opłaty za Abonament naliczane są za Okres Rozliczeniowy z góry.
- 8.7 Abonent zobowiązuje się do terminowego uiszczenia Opłat należnych TELGAM wskazanych na Dokumencie Płatniczym.
- 8.8 W przypadku nie otrzymania Dokumentu Płatniczego w zwykłym terminie, Abonent jest zobowiązany do powiadomienia TELGAM oraz do uiszczenia, bez osobnego wezwania, opłaty za Abonament za dany Okres Rozliczeniowy najpóźniej do końca Okresu Rozliczeniowego, w którym nie otrzymał Dokumentu Płatniczego.
- 8.9 Za termin dokonania płatności uznaje się dzień wpłynięcia środków pieniężnych na rachunek bankowy TELGAM. Wpłaty Abonentów zostaną zaliczone w pierwszej kolejności na poczet najstarszych zobowiązań Abonenta wobec TELGAM z zastrzeżeniem, że w pierwszej kolejności będą pokrywane należności główne, a dopiero po ich zaspokojeniu należności odsetkowe.
- 8.10 Operator zastrzega sobie prawo do podwyższenia Opłat za Usługi. Informacja taka przekazywana jest Abonentowi w formie pisemnej z wyprzedzeniem co najmniej jednego Okresu Rozliczeniowego. Operator nie jest zobowiązany do powiadomienia Abonenta na piśmie w sytuacji, gdy obniża Opłaty lub wprowadza Opłaty za nowe usługi.
- 8.11 Wysokość opłaty abonamentowej za niepełny miesiąc stanowi iloczyn 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej i liczby dni pozostałych do upływu miesiąca.
- 8.12 TELGAM przysługuje prawo naliczania odsetek ustawowych oraz dochodzenia jednorazowych opłat określonych w Cenniku w przypadku zwłoki w zapłacie Opłat w całości lub części.

8.13 TELGAM zastrzega sobie prawo do powierzenia firmie windykacyjnej dochodzenia należności od Abonenta, jak również przeniesienia tych wierzytelności na rzecz osób trzecich.

§9 Zmiana zakresu świadczenia usług

9.1 Jeśli zapisy Umowy lub Warunki Promocji nie stanowią inaczej Abonent, który nie jest w okresie wypowiedzenia Umowy i nie zalega z Opłatami, może zmienić PAKIET po uiszczeniu opłaty zgodnej z obowiązującym cennikiem usług.

9.2 Zmiana, o której mowa w pkt. 9.1, może być dokonana po złożeniu przez Abonenta wniosku o zmianę Pakietu w formie pisemnej lub telefonicznie pod aktualnym numerem telefonu Biura Obsługi Klienta TELGAM, o ile Operator taką funkcjonalność udostępni.

9.3 W przypadku złożenia wniosku w sposób inny niż osobiście lub pisemnie identyfikacja Abonenta następuje poprzez podanie przez niego hasła (PIN-u) lub innych danych z Umowy.

9.4 Operator rozpocznie dostarczanie nowo wybranego Pakietu od pierwszego dnia kolejnego miesiąca następującego po okresie, w którym został złożony i zaakceptowany przez Operatora przedmiotowy wniosek o zmianę Pakietu.

9.5 W szczególnych przypadkach istotna zmiana zakresu usług objętych Umową może skutkować koniecznością zawarcia aneksu do Umowy.

§10 Rozwiązanie i wygaśnięcie Umowy

10.1 Jeśli zapisy Umowy i Warunków Promocji nie stanowią inaczej Umowa może zostać rozwiązana przez każdą ze stron ze skutkiem na koniec okresu rozliczeniowego następującego bezpośrednio po okresie, w którym wypowiedzenie zostało złożone. Wypowiedzenia należy dokonać pisemnie listem poleconym lub poprzez osobiste doręczenie drugiej stronie Umowy.

10.2 Umowa może zostać rozwiązana za porozumieniem stron w innym uzgodnionym terminie.

10.3 Umowa wygasa wskutek:

- a. upływu czasu na jaki została zawarta w przypadku Umów zawartych na czas oznaczony w sytuacji gdy Abonent na 30 dni przed upływem okresu na jaki Umowa została zawarta zawiadomi pisemnie Operatora o rezygnacji z korzystania z usług Operatora,
- b. śmierci Abonenta;
- c. nieudostępnienia w uzgodnionym terminie przez Abonenta Lokalu w celu Instalacji Zakończenia Sieci,
- d. utraty przez Abonenta prawa do Lokalu,
- e. wygaśnięcia, cofnięcia lub ograniczenia koncesji lub zezwolenia TELGAM na prowadzenie działalności;

10.4 W razie śmierci Abonenta jego małżonek, zstępni lub wstępni, mogą wystąpić o zawarcie Umowy i świadczenie Usługi na warunkach dotychczasowej Umowy. Po otrzymaniu wniosku Operator zawiera Umowę i kontynuuje świadczenie Usługi na warunkach dotychczasowej Umowy na rzecz nowego Abonenta.

10.5 Z chwilą rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy Operator zaprzestaje świadczyć na rzecz Abonenta usługi, a Abonent zobowiązany jest do zwrotu na rzecz Operatora Sprzętu zgodnie z postanowieniami Regulaminu.

10.6 Operatorowi przysługuje prawo odstąpienia od Umowy w przypadku braku możliwości świadczenia usług spowodowanego brakiem warunków do prawidłowej Instalacji. W przypadku odstąpienia od Umowy uważana jest ona za niezawartą.

10.7 W przypadku wcześniejszego rozwiązania przez Abonenta lub wcześniejszego rozwiązania z winy Abonenta Umowy zawartej:

- a. na czas oznaczony, gdy z zawarciem Umowy związane było przyznanie Abonentowi ulgi, Operator ma prawo żądać od Abonenta, z tytułu wcześniejszego rozwiązania Umowy, kwoty w wysokości udzielonej Abonentowi ulgi określonej w Cenniku,
- b. na Warunkach Promocji, gdy z zawarciem Umowy związane było przyznanie Abonentowi ulgi, Operator ma prawo żądać od Abonenta, z tytułu wcześniejszego rozwiązania Umowy, kwoty w wysokości udzielonej Abonentowi ulgi określonej w Warunkach Promocji.

10.8 W przypadku zbiegu zdarzeń uzasadniających prawo żądania przez Operatora kary z tytułów rozwiązania umowy, o których mowa w pkt. 10.7, kwoty kar z poszczególnych tytułów sumują się.

10.9 W przypadku, gdy Operator zawiesił świadczenie usług z przyczyn leżących po stronie Abonenta, zaś Abonent nie ureguluje całości zaległych Opłat. Operator może po upływie 30 dni od daty zawieszenia usług rozwiązać umowę z Abonentem po uprzednim wezwaniu go do zapłaty zaległości lub usunięcia innych przyczyn zawieszenia.

10.10 W przypadku, gdy Abonent zalega Operatorowi z płatnościami lub z jakimkolwiek innym zobowiązaniem niepieniężnym wynikającym z co najmniej jednej z Umów, Operatorowi przysługuje prawo rozwiązania za wypowiedzeniem tej i innych umów zawartych przez tego samego Abonenta.

10.11 Operator może rozwiązać Umowę w każdym czasie ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli Abonent niewłaściwie wykonuje postanowienia Umowy, Regulaminu lub Warunków Promocji, wykorzystuje usługi świadczone przez Operatora, jak również udostępniony przez Operatora Sprzęt, do celów niezgodnych z prawem, postanowieniami Umowy, Regulaminu, Warunków Promocji oraz w następujących przypadkach:

- a. Abonent kopiuje programy w całości lub w części w zakresie niezgodnym z Umową, w celach przekraczających zakres prywatnego użytku w szczególności, jeżeli łączy z tym osiągnięcie jakiegokolwiek korzyści materialnej;
- b. Abonent używa Sprzętu niezgodnie z jego przeznaczeniem, w szczególności naraża Sprzęt na zniszczenie lub utratę;
- c. Abonent wykorzystuje do odbioru usług Sprzęt zarejestrowany na innego Abonenta lub przez innego Abonenta utracony lub skradziony;
- d. Abonent używa jakichkolwiek urządzeń zakłócających prawidłowe działanie Sprzętu bądź też Abonent wykonuje jakiegokolwiek czynności zakłócające świadczenie usług przez Operatora
- e. Abonent nie dopuszcza przedstawicieli Operatora do okresowej kontroli Zakończenia Sieci i/lub Sprzętu TELGAM,
- f. zastosowana przez Operatora technologia nie pozwoli na osiągnięcie w Lokalu wymaganych parametrów łącza telekomunikacyjnego lub gdy parametry te ulegną, z przyczyn niezależnych od Operatora, pogorszeniu.

10.12 W przypadku wszczęcia w stosunku do Abonenta postępowania egzekucyjnego zobowiązany jest on niezwłocznie powiadomić o tym fakcie Operatora. W takim przypadku Operator ma prawo zawiesić świadczenie usług na rzecz Abonenta, uzależnić dalsze świadczenie usług od złożenia przez Abonenta stosownego zabezpieczenia, jak również rozwiązać Umowę w każdym czasie ze skutkiem natychmiastowym.

10.13 Jeżeli w okresie, na który została zawarta Umowa, Operator podwyższy ceny świadczonych przez siebie usług, z których Abonent korzystał, Abonent ma prawo rozwiązać Umowę, składając Operatorowi pisemne oświadczenie o rozwiązaniu Umowy z powodu braku akceptacji zmian cen, w terminie do dnia wskazanego w piśmie informującym o podwyższeniu cen. Brak pisemnego oświadczenia Abonenta we wskazanym terminie oznacza akceptację zmian i kontynuowanie Umowy.

§11 Odpowiedzialność i postępowanie reklamacyjne

11.1 Operator odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług w zakresie określonym Regulaminem, Umową i Warunkami Promocji, z wyłączeniem sytuacji, w których niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług wynikało z winy Abonenta, nieprzebrzegania przez niego postanowień Regulaminu, Umowy i Warunków Promocji lub działania Abonenta niezgodnego z prawem, albo też wskutek siły wyższej.

11.2 Za każdy dzień przerwy w świadczeniu usługi Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/15 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych. Odszkodowanie nie przysługuje, jeżeli w okresie rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy niż 36 godzin.

11.3 Niezależnie od odszkodowania, z zastrzeżeniem pkt. 11.4, Abonentowi przysługuje prawo do obniżki opłaty abonamentowej w wysokości 1/30 opłaty za Abonament za każde kolejne rozpoczęte 24 godziny Awarii, pod warunkiem zgłoszenia przez Abonenta reklamacji w tym zakresie.

11.4 Jednorazowa przerwa w świadczeniu usług z powodów wymienionych w pkt 6.3, nie dłuższa niż 12 godzin oraz łącznie nie dłuższa niż 2 dni w okresie kwartału, nie zobowiązuje Operatora do proporcjonalnego obniżenia Abonamentu.

11.5 Odpowiedzialność Operatora nie obejmuje utraconych korzyści Abonenta.

11.6 Postanowienia pkt. 11.2 nie dotyczą przypadków, gdy niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług nastąpiło z winy umyślnej Operatora, kiedy to Abonentowi przysługuje odszkodowanie na zasadach ogólnych.

11.7 Sposób rozliczenia tej kwoty zostanie określony w toku postępowania reklamacyjnego w oparciu o oświadczenie Abonenta, o którym mowa w § 11 pkt. 11.13.

11.8 Operator nie ponosi odpowiedzialności za niezawinioną przez niego niedostępność świadczonych usług, wynikającą z nieosiągnięcia przez nadawcę programu lub dostawcę Usług Dodatkowych parametrów technicznych umożliwiających prawidłowy odbiór usług przez Abonenta.

11.9 Operator nie ponosi odpowiedzialności za Usterki powstałe w Sprzęcie z przyczyn leżących po stronie Abonenta.

11.10 Wszelkie reklamacje w imieniu Operatora przyjmuje i rozpatruje TELGAM.

11.11 Reklamacja może zostać wniesiona z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi lub wysokości naliczonych przez TELGAM opłat.

11.12 Reklamacja powinna zostać złożona w Biurze Obsługi Klienta TELGAM w formie pisemnej, ustnie do protokołu, lub w inny określony przepisami prawa sposób.

11.13 Reklamacja powinna zawierać: imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta, określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu, przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację, numer ewidencyjny nadany Abonentowi przez Operatora lub adres miejsca Zakończenia Sieci, datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia tych Usług, wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności - w przypadku gdy Abonent żąda ich wypłaty, 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, podpis Abonenta - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

11.14 W przypadku, gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w pkt. 11.13. Operator, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa Abonenta 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.

11.15 Reklamację można wnieść w ciągu 12 miesięcy, licząc od końca okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej, albo od dnia, w którym usługa została wykonana lub miała być wykonana. Reklamację złożoną po terminie wskazanym wyżej Operator ma prawo pozostawić bez rozpoznania.

11.16 Zgłoszenie reklamacji co do wysokości opłat określonych na fakturze nie zwalnia Abonenta od obowiązku zapłaty reklamowanej kwoty.

11.17 Operator udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację w terminie do 30 dni, licząc od dnia jej wniesienia, z tym jednak zastrzeżeniem, że jeżeli reklamacja w ciągu 14 dni od daty jej wniesienia nie może być rozpatrzona to Operator w tym terminie potwierdza w formie pisemnej jej przyjęcie.

11.18 Po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego Abonent ma prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu mediacyjnym lub przed sądem polubownym a także może skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym.

§12 Postanowienia końcowe

12.1 W celu utrwalenia wniosków i oświadczeń składanych przez Abonenta, jak również w celu należytego wykonania Usług przez Operatora, Abonent wyraża zgodę na rejestrowanie rozmów telefonicznych prowadzonych przez niego z Biurem Obsługi Klienta.

12.2 W zakresie określonym przez obowiązujące przepisy Operator zapewnia tajemnicę:

- a. informacji przekazywanych w Sieci Operatora,
- b. danych osobowych Abonentów,
- c. danych transmisyjnych, przetwarzanych dla celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych, zarządzania ruchem w sieciach telekomunikacyjnych, obsługi klienta lub naliczania opłat za usługi telekomunikacyjne, z wyjątkiem sytuacji opisanych w pkt. 12.3 oraz w innych przypadkach, w których Operator jest zobowiązany do udostępnienia informacji zgodnie z obowiązującymi przepisami.

12.3 Środki techniczne stosowane przez Operatora zgodnie z wymogami aktualnej wiedzy technicznej zapewniają w zwykłych warunkach zachowanie tajemnic telekomunikacyjnej. Operator nie gwarantuje bezpieczeństwa przekazu informacji w następujących przypadkach:

- a. Awarii lub uszkodzenia Sieci,

- b. popełnienia przez osobę trzecią lub Abonenta czynu niedozwolonego,
- c. przypadków losowych których wystąpienie było niezależne od Operatora,
- d. w innych sytuacjach przewidzianych prawem.

12.4 W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie, Umowie, Cenniku lub Warunkach Promocji mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa.

12.5 O wszelkich zmianach Regulaminu Operator powiadomi Abonenta na piśmie z wyprzedzeniem co najmniej jednego Okresu rozliczeniowego przed terminem wprowadzenia tych zmian w życie. Abonentowi, który w terminie 30 dni od daty powiadomienia nie wypowie umowy, Operator świadczyć będzie usługi na mocy nowego Regulaminu.

12.6 Do spraw wszczętych i niezakończonych przed wejściem w życie jakichkolwiek zmian do treści Regulaminu, stosuje się postanowienia Regulaminu obowiązującego w czasie wszczęcia tych spraw.

12.7 Jeżeli Regulamin wymaga doręczenia pisma, stroną uznaje się za powiadomioną, jeśli pismo zostanie wysłane na adres wskazany w Umowie lub zaktualizowany zgodnie z postanowieniem pkt. 3.10 Regulaminu.

12.8 Regulamin wchodzi w życie z dniem 01 listopada 2011 roku.