

Regulamin Świadczenia Usługi Telewizji — Pakiet Mikro

Rozdział 1 Przedmiot Regulaminu

Regulamin Świadczenia Usługi Telewizji określa ogólne warunki świadczenia przez Connecta Sp. z o.o., ul. Hercena 3-5, 50-453 Wrocław, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000262792, NIP 8992579199, REGON 020353177 (zwaną dalej „Operatorem”), usługi telewizji w zakresie pakietu Mikro na rzecz Abonentów będących osobami fizycznymi.

Rozdział 2 Definicje

§ 1 Definicje

Użyte w niniejszym Regulaminie określenia oznaczają:

Abonament – miesięczna opłata za możliwość korzystania przez Abonenta z Usługi oraz za utrzymanie infrastruktury niezbędnej do jej świadczenia;

Abonent – osoba fizyczna będąca stroną zawartej z Operatorem Umowy Abonenckiej;

Awaria – brak sygnału telewizyjnego lub niedziałanie Usługi, albo takie pogorszenie jej jakości, które uniemożliwia korzystanie z Usługi;

Biuro Obsługi Klienta – jednostka organizacyjna Operatora odpowiedzialna za obsługę Abonentów; godziny pracy oraz adres podane są na stronie www.connecta.pl;

Cennik – zestawienie cen i opisów Usług udostępnianych przez Operatorem;

Dekoder (Set-Top-Box) – urządzenie umożliwiające dekodowanie sygnału telewizyjnego w Lokalu Abonenta, udostępnione Abonentowi przez Operatorem w formie dzierżawy na zasadach określonych w Umowie i Regulaminie;

Lokal – pomieszczenie mieszkalne lub użytkowe Abonenta, w którym zainstalowany jest sprzęt umożliwiający korzystanie z Usługi; adres Lokalu jest równoznaczny z miejscem instalacji, o ile Umowa nie stanowi inaczej;

Okres Rozliczeniowy – jednomiesięczny okres liczony od początku do końca miesiąca kalendarzowego, w którym naliczane są należności za wyświetloną Usługę, chyba że Umowa stanowi inaczej;

Opłata / Opłaty – wszystkie płatności, w tym odszkodowania, uiszczane przez Abonenta na rzecz Operatorem w związku z Umową Abonencką;

Pakiet Mikro (Pakiet) – określona w Cenniku grupa programów telewizyjnych objętych Usługą;

Protokół Przekazania Sprzętu – dokument, w którym Abonent potwierdza przyjęcie do użytkowania udostępnionego przez Operatorem sprzętu;

Protokół Zwrotu Sprzętu – dokument, w którym Operator lub upoważniony podmiot potwierdza zwrot udostępnionego sprzętu, jego kompletność oraz stan w momencie zwrotu;

Regulamin – niniejszy dokument — Regulamin Świadczenia Usługi Telewizji;

Sieć – sieć telekomunikacyjna Operatorem wykorzystywana do świadczenia Usługi;

Udostępniony Sprzęt – sprzęt Operatorem przekazany Abonentowi do użytkowania w celu korzystania z Usługi w czasie obowiązywania Umowy; jego elementy wymienione są w Protokole Przekazania Sprzętu; sprzęt pozostaje własnością Operatorem i podlega zwrotowi po rozwiązaniu Umowy, o ile Umowa nie stanowi inaczej;

Umowa Abonencka (Umowa) – umowa o świadczenie Usługi zawierana z Abonentem;

Usługa – usługa telewizji świadczona przez Operatorem w zakresie Pakietu Mikro;

Usterka – defekt w odbiorze Usługi niebędący Awarią.

Rozdział 3 Postanowienia ogólne

§ 2

Zasady ogólne

- Wskutek zawarcia Umowy Abonenckiej Operator zobowiązuje się do świadczenia Usługi zgodnie z niniejszym Regulaminem.
- Opłaty abonamentowe nie zawierają opłaty abonamentowej radiowo-telewizyjnej.
- Abonent nie nabywa praw do udostępniania Usługi osobom trzecim (za wyjątkiem udostępniania osobom pozostającym z Abonentem we wspólnym gospodarstwie domowym) ani do publicznego rozpowszechniania. Abonent zobowiązuje się do korzystania z Usługi jedynie do prywatnego użytku w Lokalu i nie jest uprawniony do wykorzystywania jej w celach komercyjnych. W razie naruszenia powyższych zakazów Operator może dochodzić odszkodowania na zasadach ogólnych, w wysokości proporcjonalnej do naruszenia.
- Podłączenie do zakończenia Sieci Operatorem w Lokalu urządzeń innych niż Udostępniony Sprzęt jest niedozwolone, o ile Strony nie postanowią inaczej.
- Operator może przetwarzać dane osobowe Abonentów będących osobami fizycznymi zgodnie z przepisami o komunikacji elektronicznej oraz o ochronie danych osobowych, w tym RODO. Przetwarzanie odbywa się wyłącznie wtedy, gdy istnieją podstawy prawne do przetwarzania lub zgoda Abonenta.

- Informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych Abonenta Operator przekazuje w odrębnym dokumencie przy zawieraniu Umowy. Informacje te są również stale dostępne na stronie internetowej Operatorem.
- Gdziekolwiek w Regulaminie mowa jest o zgodzie Abonenta, zgoda ta musi być wyrażona w wyraźny sposób, może być wyrażona drogą elektroniczną oraz może być wycofana w każdym czasie, w sposób prosty i wolny od opłat.
- W przypadku naruszenia danych osobowych Abonenta, które może mieć niekorzystny wpływ na jego prawa, Operator niezwłocznie, nie później niż w terminie 3 dni od stwierdzenia naruszenia, zawiadamia o nim Abonenta, chyba że wdrożone środki techniczne i organizacyjne uniemożliwiają odczytanie danych przez osoby nieuprawnione i zostały zastosowane do danych, których ochrona została naruszona.

Rozdział 4 Zakres i warunki świadczenia Usługi

§ 3

Świadczenie Usługi

- Usługa polega na zapewnieniu Abonentowi dostępu do pakietu programów telewizyjnych „Mikro”, rozprowadzanych w Sieci Operatorem w technologii cyfrowej. Aktualny wykaz programów dostępny jest w Cenniku oraz na stronie www.connecta.pl.
- O ile Umowa nie stanowi inaczej, Operator zapewnia dostępność Usługi na poziomie co najmniej 97% w skali roku kalendarzowego.
- Świadczenie Usługi związane jest wyłącznie z tym zakończeniem Sieci, które zostało aktywowane w momencie instalacji Usługi w Lokalu.
- Zakres Usługi świadczonej danemu Abonentowi określa zawarta z nim Umowa Abonencka. Usługa może być świadczona wyłącznie na obszarze, na którym Operator posiada możliwości techniczne jej świadczenia, o czym Abonent jest informowany przed zawarciem Umowy.
- O ile Umowa nie stanowi inaczej, zamówiona Usługa zostaje uruchomiona niezwłocznie po podpisaniu Umowy, nie później jednak niż w terminie 30 dni od dnia jej podpisania.
- W ramach opłaty abonamentowej Operator zapewnia: stały dostęp do Sieci, możliwość korzystania z Usługi przypisanej w Cenniku do danej opłaty abonamentowej oraz obsługę serwisową na zasadach opisanych w Regulaminie, z wyłączeniem usług serwisowych dodatkowo płatnych oraz obsługi nieuzasadnionych wezwań.
- Z uwagi na charakter Usługi (usługa telewizyjna) oraz jej ograniczenia techniczne Operator nie zapewnia Abonentom możliwości wykonywania połączeń na numery alarmowe.
- Operator zobowiązany jest dostarczyć rzeczy wolne od wad. Z uwagi na charakter Usługi i ograniczenia techniczne zmiana dostawcy usługi bez przerwy w ciągłości jej świadczenia nie jest możliwa.
- Umowa zawarta na czas nieokreślony może zostać wypowiedziana z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia. Umowa zawarta na czas określony, równy lub dłuższy niż 30 dni, ulega po upływie okresu, na jaki została zawarta, automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony, chyba że Abonent przed upływem tego okresu złoży Operatorowi pisemne oświadczenie o braku woli przedłużenia Umowy.
- Przed automatycznym przedłużeniem Umowy zawartej na czas określony Operator informuje Abonenta na trwałym nośniku, nie później niż 30 dni przed upływem okresu, na jaki Umowa została zawarta, o automatycznym przedłużeniu, o sposobach i terminach rozwiązania Umowy oraz o najkorzystniejszych oferowanych pakietach.

Rozdział 5 Pakiet i programy telewizyjne

§ 4

Zawartość Pakietu

- W ramach Pakietu Operator zobowiązuje się do udostępniania programów telewizyjnych wskazanych w opisie Pakietu (programy gwarantowane).
- Operator może zmienić wykaz programów wchodzących w skład Pakietu, w szczególności w razie zaprzestania nadawania programu przez jego nadawcę. Zmiana technologii nadawania programu lub zmiana jego nazwy nie stanowi zaprzestania nadawania.
- Zmiany zawartości Pakietu w zakresie programów gwarantowanych traktowane są jak zmiana treści Umowy i podlegają zasadom określonym w § 8.

Rozdział 6 Cennik i opłaty

§ 5

Opłaty

- Ceny za Usługę określają Cennik i Umowa. Informacja o aktualnym Cenniku, w tym o kosztach usług serwisowych, dostępna jest na stronie www.connecta.pl.
- Opłaty stałe dotyczące okresów krótszych niż Okres Rozliczeniowy są naliczane proporcjonalnie do czasu świadczenia Usługi w danym Okresie Rozliczeniowym.
- Opłaty stałe są naliczane i płatne z góry za dany Okres Rozliczeniowy. Opłaty jednorazowe są płatne w terminie wskazanym na fakturze.
- Abonent jest zobowiązany do dokonania płatności w terminie płatności, na rachunek wskazany w Umowie lub na fakturze. Od należności zapłaconych

po terminie Operator może naliczyć odsetki ustawowe za opóźnienie.

5. Abonent może wyrazić zgodę na wystawianie i przysyłanie faktur w formie elektronicznej na podany adres poczty elektronicznej. W przypadku braku takiej zgody faktura przesyłana jest w formie papierowej na adres Abonenta.
6. W przypadku zalegania Abonenta z płatnościami i stwierdzenia tego stosownym tytułem wykonawczym Operator ma prawo przekazać informację o tym do właściwego biura informacji gospodarczej, na zasadach określonych w przepisach o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych.
7. W przypadku nieotrzymania faktury w terminie, w którym Abonent zwyczajowo ją otrzymywał, powinien niezwłocznie poinformować o tym Operatora.

Rozdział 7 Udostępnienie sprzętu

§ 6

Sprzęt

1. W celu korzystania z Usługi Operator udostępnia Abonentowi sprzęt niezbędny do odbioru Usługi, w szczególności dekodery, zgodnie z opłatą wskazaną w Cenniku.
2. O ile w Umowie nie wskazano inaczej, sprzęt jest udostępniany w formie dzierżawy, za którą Abonent ponosi opłatę zgodnie z Cennikiem, i pozostaje własnością Operatora.
3. Abonent nie ma prawa modyfikować, rozkręcać ani wykorzystywać Udostępnionego Sprzętu niezgodnie z jego przeznaczeniem, ani udostępniać go osobom trzecim.
4. Abonent powinien, w miarę możliwości, powiadomić Operatora o zamiarze opuszczenia Lokalu, w którym zaistalowany jest Udostępniony Sprzęt.
5. W przypadku gdy Udostępniony Sprzęt zostanie uszkodzony wskutek nieprawidłowego użytkowania, Abonent ponosi koszt jego naprawy lub wymiany zgodnie z Cennikiem. Dotyczy to również uszkodzeń będących wynikiem zalania lub wadliwej instalacji elektrycznej w Lokalu, o ile Abonent ponosi za nie winę.
6. W przypadku sporu co do zasadności naliczenia kosztów naprawy lub klasyfikacji uszkodzenia oceny dokonuje niezależny rzeczoznawca. Jeżeli stwierdzi on, że uszkodzenie powstało z winy Abonenta, Operator może obciążyć Abonenta kosztami ekspertyzy. Abonentowi, który nie zgadza się z klasyfikacją uszkodzenia, przysługuje prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym lub w trybie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.
7. W przypadku zaginięcia lub niezwrócenia Udostępnionego Sprzętu z przyczyn, za które odpowiada Abonent, wydanie nowego sprzętu nastąpi po poniesieniu przez Abonenta kosztów takiego wydania.
8. W przypadku rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy Abonent zobowiązany jest do zwrotu Udostępnionego Sprzętu, wyszczególnionego w Protokole Przekazania Sprzętu, w terminie 14 dni od dnia zakończenia świadczenia Usługi. Zwrotu można dokonać w siedzibie Operatora; Operator może też odebrać sprzęt na własny koszt.
9. Udostępniony Sprzęt powinien zostać zwrócony wraz z osprzętem (w szczególności okablowaniem, pilotem, instrukcją). Odbiór oraz kompletność i stan zwracanego sprzętu Operator potwierdza Protokołem Zwrotu Sprzętu.
10. Zwrot Udostępnionego Sprzętu w stanie nadmiernego zużycia, zniszczonego, uszkodzonego lub niekompletnego, albo brak zwrotu sprzętu, uprawnia Operatora do dochodzenia odszkodowania równego wysokości powstałej szkody, a w razie braku zwrotu — w wysokości rynkowej wartości sprzętu pomniejszonej o jego normalne zużycie.

Rozdział 8 Zmiany warunków Umowy

§ 7

Tryb zmian

1. Operatorowi przysługuje prawo zmiany warunków Umowy, w tym wysokości opłat określonych w Umowie lub Cenniku, wyłącznie w przypadkach i w trybie określonych w niniejszym paragrafie oraz w powszechnie obowiązujących przepisach prawa. W razie braku akceptacji zmian Abonentowi przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy.
2. Operator może dokonać jednostronnej zmiany warunków Umowy, gdy konieczność wprowadzenia zmiany wynika:
 - a. bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, w szczególności ze zmiany stawki podatku od towarów i usług, albo
 - b. z decyzji Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej,a także gdy proponowana zmiana jest wyłącznie na korzyść Abonenta (w tym powoduje obniżenie ceny Usługi lub dodanie nowej usługi) albo ma charakter wyłącznie administracyjny i nie pociąga za sobą negatywnych skutków dla Abonenta.
3. W odniesieniu do Umów zawartych na czas nieokreślony Operator może podwyższyć Abonament, nie częściej niż raz w roku kalendarzowym, w przypadku istotnego wzrostu kosztów świadczenia Usługi, w szczególności wzrostu: opłat licencyjnych należnych nadawcom programów, opłat za hurtowy dostęp do infrastruktury niezbędnej do świadczenia Usługi, opłat publicznoprawnych bezpośrednio obciążających Operatora w związku ze świadczeniem Usługi, kosztów energii elektrycznej, kosztów utrzymania i modernizacji infrastruktury oraz kosztów pracy. Rodzaj i zakres zmiany muszą pozostawać w bezpośrednim związku ze wskazaną przyczyną oraz być do niej adekwatne i proporcjonalne. Podwyżka z tego tytułu nie może

przekroczyć 12% dotychczasowego Abonamentu brutto.

4. Operator może obniżyć Abonament lub usunąć jego element. Informując Abonenta o zmianie wysokości Abonamentu, Operator wskazuje podstawę i powód jej dokonania.
5. Operator doręcza Abonentowi treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy na trwałym nośniku, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem zmiany w życie, w formie odpowiadającej formie zawartej Umowy, chyba że Abonent zażądał dostarczania tych zmian drogą elektroniczną na wskazany adres poczty elektronicznej lub pisemnie na wskazany adres korespondencyjny. Okres ten może być krótszy, jeżeli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność zmiany, następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc, albo gdy wynika to z decyzji Prezesa UKE.
6. Wraz z informacją o proponowanej zmianie Operator informuje Abonenta o prawie wypowiedzenia Umowy w razie braku akceptacji zmiany, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia zmiany w życie.
7. W razie skorzystania z prawa wypowiedzenia Umowy z powodu zmiany warunków Umowy Operatorowi nie przysługuje roszczenie o zwrot ulgi, chyba że konieczność wprowadzenia zmiany wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa lub z decyzji Prezesa UKE.
8. Operator niezwłocznie informuje Abonenta o zmianie swoich danych identyfikujących lub kontaktowych na trwałym nośniku. Informacja o takiej zmianie nie stanowi zmiany warunków Umowy.
9. Zmiany Umowy mogą także nastąpić w drodze zgodnego porozumienia Operatora i Abonenta.

Rozdział 9 Rozwiązanie Umowy. Opóźnienia w płatnościach

§ 8

Rozwiązanie i zawieszenie

1. Abonent ma prawo do rozwiązania Umowy zawartej na czas nieokreślony z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca następującego po miesiącu, w którym złożono wypowiedzenie. Wypowiedzenie powinno być złożone pisemnie w siedzibie Operatora lub wysłane na jego adres.
2. Abonent ma prawo do rozwiązania Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia, gdy przerwa w świadczeniu Usługi trwa dłużej niż jeden miesiąc i wynika z winy Operatora lub z siły wyższej. W takim wypadku Operatorowi nie przysługuje żadne dodatkowe roszczenie z tytułu rozwiązania Umowy.
3. Operator może rozwiązać Umowę z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia w razie cofnięcia lub ograniczenia Operatorowi uprawnień do prowadzenia działalności, a także w przypadku wypowiedzenia Operatorowi umów przez nadawców programów telewizyjnych. W takim wypadku Operatorowi nie przysługuje żadne dodatkowe roszczenie z tytułu rozwiązania Umowy.
4. Operator może rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym, gdy Abonent korzysta z Usługi lub Udostępnionego Sprzętu niezgodnie z prawem, Regulaminem lub Umową, po uprzednim wezwaniu Abonenta do zaprzestania naruszeń.
5. W przypadku gdy Abonent opóźnia się z zapłatą należnych opłat, Operator ma prawo ograniczyć świadczenie Usługi, chyba że jest to technicznie niewykonalne lub ekonomicznie niezasadne. Warunkiem ograniczenia jest uprzednie wezwanie Abonenta do zapłaty zaległych należności w terminie co najmniej 7 dni.
6. Jeżeli po upływie co najmniej 7 dni od ograniczenia świadczenia Usługi Abonent nie zapłacił zaległych należności, Operator powiadamia Abonenta o zamiarze zawieszenia Usługi, pod warunkiem dalszego braku zapłaty w ciągu co najmniej kolejnych 3 dni. W przypadku złożenia reklamacji dotyczącej wysokości należności zawieszenie nie może nastąpić wcześniej niż po upływie 21 dni od zakończenia postępowania reklamacyjnego, o ile Abonent uiszczył bezsporne należności.
7. Wznowienie świadczenia Usługi następuje niezwłocznie, nie później niż w terminie 3 dni od dnia zapłaty przez Abonenta zaległych należności.
8. Operatorowi przysługuje prawo rozwiązania Umowy, jeżeli w terminie co najmniej 7 dni od zawieszenia świadczenia Usługi nie ustaną przyczyny jej zawieszenia. Przed rozwiązaniem Umowy Operator wyznacza Abonentowi kolejny, co najmniej 7-dniowy, termin na zapłatę zaległych należności.
9. W przypadku rozwiązania Umowy zawartej na czas określony — przez Abonenta lub przez Operatora z winy Abonenta — przed upływem okresu, na jaki Umowa została zawarta, jeżeli z zawarciem Umowy wiązało się przyznanie Abonentowi ulgi, Operator może dochodzić Opłaty Wyrównawczej w wysokości nie wyższej niż wartość przyznanej ulgi, pomniejszonej o jej proporcjonalną wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania. Roszczenie nie przysługuje w przypadku rozwiązania Umowy przez Abonenta przed rozpoczęciem świadczenia Usługi.
10. Umowa Abonencka wygasa w razie śmierci Abonenta z chwilą jego śmierci. Małżonek, zstępni, wstępni lub rodzeństwo mogą wystąpić o zawarcie Umowy na warunkach identycznych z dotychczasowymi, o ile nie spowoduje to konieczności zmiany konfiguracji Usługi ani miejsca instalacji.
11. Wszelkie powiadomienia, o których mowa w niniejszym paragrafie, doręcza się na trwałym nośniku, na wskazany przez Abonenta adres korespondencyjny lub adres poczty elektronicznej.

Rozdział 10

Serwis i postępowanie reklamacyjne

§ 9

Reklamacje

- Obsługę serwisową oraz postępowanie reklamacyjne prowadzi Operator. W ramach obsługi serwisowej Operator zapewnia telefoniczną obsługę Abonenta w godzinach pracy Biura Obsługi Klienta, usuwanie Awarii oraz możliwość uzyskania informacji o aktualnym Cenniku i o świadczonej Usłudze.
- Usterki lub Awarie można zgłaszać telefonicznie, pocztą elektroniczną, pisemnie lub osobiście w Biurze Obsługi Klienta Operatora.
- Operator jest zobowiązany rozpatrzyć reklamację z tytułu: niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi, niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi, albo nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usługi.
- Reklamację wnosi się pisemnie, ustnie do protokołu, telefonicznie lub pocztą elektroniczną. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w Biurze Obsługi Klienta osoba przyjmująca reklamację niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie. W przypadku złożenia reklamacji przesyłką pocztową, telefonicznie lub pocztą elektroniczną Operator w terminie 14 dni potwierdza jej przyjęcie na trwałym nośniku, chyba że udzieli odpowiedzi na reklamację w tym terminie.
- Reklamacja powinna zawierać: imię i nazwisko oraz adres Abonenta; przedmiot reklamacji oraz reklamowany Okres Rozliczeniowy; okoliczności uzasadniające reklamację; numer ewidencyjny lub adres miejsca zakończenia Sieci, którego reklamacja dotyczy; wysokość żądanej kwoty odszkodowania lub innej należności — gdy Abonent żąda jej wypłaty; sposób, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację; oraz podpis Abonenta — w przypadku reklamacji złożonej pisemnie.
- Jeżeli reklamacja nie zawiera wymaganych elementów, a Operator uzna, że jest to konieczne do jej prawidłowego rozpatrzenia, niezwłocznie wzywa Abonenta do uzupełnienia reklamacji w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania, ze wskazaniem brakujących elementów i pouczeniem, że niezuzupełnienie braków spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.
- Operator udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od daty jej złożenia. Reklamacja nierozpatrzona w tym terminie jest uznawana za uwzględnioną. Odpowiedź na reklamację jest udzielana na trwałym nośniku i zawiera: nazwę i dane kontaktowe Operatora rozpatrującego reklamację, datę złożenia reklamacji, informację o uwzględnieniu albo nieuwzględnieniu reklamacji, a w razie przyznania odszkodowania lub innej należności — wskazanie ich wysokości i terminu wypłaty (nie później niż 30 dni od dnia uwzględnienia reklamacji), oraz pouczenie o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym. W przypadku nieuwzględnienia reklamacji w całości lub części odpowiedź zawiera dodatkowo uzasadnienie faktyczne i prawne.
- Reklamacja może zostać złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi, lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności.

Rozdział 11

Odpowiedzialność Stron

§ 10

Zasady odpowiedzialności

- Operator odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi i zobowiązuje się do jej świadczenia w dobrej jakości, przez całą dobę i przez 7 dni w tygodniu, z zastrzeżeniem postanowień niniejszego paragrafu.
- Do Awarii zalicza się również przerwy wynikające z prac serwisowych Operatora, z wyjątkiem planowanych prac serwisowych ogłoszonych z wyprzedzeniem co najmniej 7 dni, jeżeli ich łączny czas nie przekracza 6 godzin w Okresie Rozliczeniowym. Do Awarii nie zalicza się okresów zawieszenia lub ograniczenia Usługi, do których Operator był uprawniony na mocy Regulaminu, Umowy lub przepisów prawa.
- Czas Awarii liczony jest od momentu jej wystąpienia.
- W przypadku uznania reklamacji dotyczącej Awarii Abonent otrzyma zwrot opłat w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty za Usługę, której dotyczy Awaria, za każde rozpoczęte 24 godziny Awarii. Na wyraźne żądanie Abonenta kwoty te będą odliczane od należności w następnych Okresach Rozliczeniowych.
- Operator nie odpowiada za Awarie i złą jakość Usługi, jeżeli ich przyczyną jest awaria lub zła jakość sprzętu należącego do Abonenta, w szczególności odbiornika telewizyjnego.
- Operator może dochodzić Opłaty Wyrównawczej w przypadku, gdy Umowa została wypowiedziana przez Abonenta lub przez Operatora z winy Abonenta przed upływem okresu, na jaki została zawarta. Opłata ta nie może przekroczyć sumy części Abonamentu, którą Abonent jest obowiązany uiścić do czasu zakończenia obowiązywania Umowy, i nie przysługuje w przypadku wypowiedzenia Umowy przez Abonenta przed rozpoczęciem świadczenia Usługi.

Rozdział 12

Bezpieczeństwo i integralność sieci

§ 11

Środki bezpieczeństwa

- Operator podejmuje środki techniczne i organizacyjne w celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności Sieci, Usługi oraz przekazu komunikatów, uwzględniając stopień ryzyka, aktualny stan techniki oraz koszty wprowadzenia tych środków, oraz informuje Abonentów o wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa Sieci. Informacja taka może być przekazana drogą elektroniczną lub podana do publicznej wiadomości.
- W celu realizacji powyższego obowiązku Operator może podjąć środki zmierzające do eliminacji komunikatu zagrażającego bezpieczeństwu Sieci lub Usługi, albo do przerwania lub ograniczenia świadczenia Usługi na zakończeniu Sieci, z którego następuje wysyłanie takich komunikatów.
- W zakresie określonym przez obowiązujące przepisy Operator zapewnia zachowanie tajemnicy komunikacji elektronicznej. Środki techniczne stosowane przez Operatora zgodnie z aktualną wiedzą techniczną zapewniają w zwykłych warunkach zachowanie tej tajemnicy; Operator nie gwarantuje jednak całkowitego bezpieczeństwa przekazu w przypadku awarii Usługi, czynu niedozwolonego osoby trzeciej lub zdarzeń losowych niezależnych od Operatora.
- Operator przekazuje informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych, poprzez zamieszczenie ich na swojej stronie internetowej.

Rozdział 13

Udogodnienia dla Abonentów ze szczególnymi potrzebami

§ 12

Dostępność

- Operator zapewnia dostępność Usługi dla Abonentów ze szczególnymi potrzebami, w tym z niepełnosprawnościami, poprzez realizację udogodnień.
- Strona internetowa Operatora zapewnia postrzegalność, funkcjonalność, zrozumiałość i kompatybilność.
- Przy zawieraniu Umowy Operator zapewnia, na żądanie, wydruk dokumentów powiększoną czcionką lub ich dostarczenie w formacie umożliwiająym odczyt maszynowy.
- Operator, telefonicznie i w Biurze Obsługi Klienta, zapewnia Abonentom ze szczególnymi potrzebami pomoc przy konfiguracji Udostępnionego Sprzętu oraz przy uruchamianiu Usługi.
- Operator publikuje informacje o udogodnieniach dla osób ze szczególnymi potrzebami na swojej stronie internetowej.

Rozdział 14

Postanowienia końcowe

§ 13

Postanowienia końcowe

- W sprawach nieuregulowanych Umową, Regulaminem oraz Cennikiem zastosowanie mają przepisy prawa polskiego, w szczególności Kodeksu cywilnego oraz ustawy — Prawo komunikacji elektronicznej.
- W przypadku powstania sporu między Operatorem a Abonentem Operator dopuszcza możliwość jego polubownego rozwiązania.
- Spór cywilnoprawny między konsumentem a Operatorem może zostać zakończony polubownie w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Postępowanie takie prowadzi Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej. Dodatkowe informacje dostępne są na stronie www.uke.gov.pl.
- Regulamin w niniejszej wersji obowiązuje od dnia 1 sierpnia 2026 roku.