

# REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUGI TELEWIZJI CYFROWEJ DLA PRESTIŻ HD I MAX HD



## §1

### Postanowienia Ogólne

1 Niniejszy Regulamin określa zasady świadczenia przez Korbank Media Cyfrowe Sp. z o.o. i Nowatel Sp. z o.o. usługi Telewizji cyfrowej, za pomocą której Korbank Media Cyfrowe sp. z o.o. i Nowatel Sp. z o.o. udostępniają swoim Abonentom programy telewizyjne i radiowe oraz inne usługi określone w Umowie, Regulaminie, Cenniku oraz Warunkach Promocji. Dostawca Usług może wprowadzić dodatkowe szczegółowe regulaminy dla Usług uregulowanych w Regulaminie, w szczególności związane z akcjami promocyjnymi, jak również odrębne regulaminy dla usług nieregulowanych w Regulaminie.

#### 1.1 Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:

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

1.1.2 **Abonent** – osoba fizyczna nieprowadząca działalności gospodarczej, która jest stroną zawartej z Dostawcą usług umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych,

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

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

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

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

1.1.7 **Korbank** – Korbank Media Cyfrowe Sp. z o.o. z siedzibą przy ul. Nabycińskiej 19, 53-677 Wrocław, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia-Fabrycznej, VI Wydział Gospodarczy KRS pod numerem 0000263862, NIP 897-17-21-120 w zakresie świadczenia usługi Platformy Cyfrowej w zakresie pakietów MAX i Prestiż HD

1.1.8 Nowatel Sp. z o.o. z siedzibą w Rumi przy ul. Gdańskiej 39/27 wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Gdańsk - Północ pod numerem KRS: 0000167362 VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, NIP: 539-240-70-62, REGON: 19293171732 z kapitałem zakładowym 200 000 zł

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

1.1.10 **Lokal** – pomieszczenie mieszkalne lub użytkowe

1.1.11 pozostające w posiadaniu Abonenta na podstawie tytułu prawnego,

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

1.1.13 **Okres Rozliczeniowy** - okres, za który dokonywane są rozliczenia należności z tytułu świadczenia Usług, liczony w pełnych miesiącach, rozpoczynający i kończący się w dniach wskazanych przez Dostawcę usług na rachunku/fakturze. O ile Umowa Abonencka nie stanowi inaczej, Okres Rozliczeniowy wynosi 1 miesiąc; wskazanych przez Dostawcę usług na fakturze VAT lub w przypadku braku wskazania w Regulaminie, Umowie lub Warunkach Promocji,

1.1.14 **Dostawca usług** – łącznie Korbank i Nowatel

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

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

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

1.1.18 **Regulamin** – Regulamin usługi TELEWIZJA CYFROWA świadczonej przez Dostawcę usług osobom fizycznym,

1.1.19 **Sieć** – będąca własnością Nowatel Sp. z o.o. lub posiadana przez niego na podstawie innego tytułu prawnego, sieć telekomunikacyjna służąca do świadczenia Usługi, na końcu której znajduje się Zakończenie Sieci, objętych Umową,

1.1.20 **Sprzęt** - urządzenie techniczne (np. SetTopBox) oraz Zakończenie Sieci stanowiące własność Dostawcę usług niezbędne do korzystania z Usług

1.1.21 **Umowa** – umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawarta na piśmie pomiędzy Abonentem a Dostawcą usług,

1.1.22 **Usługa** – usługa TELEWIZJI CYFROWEJ polegające na dostarczaniu programów telewizyjnych i radiowych w drodze transmisji sygnału analogowego lub cyfrowego;

1.1.23 **Usługi Dodatkowe** - usługi świadczone przez Dostawcę usług nie wchodzące w skład Pakietów, do których Abonent uzyska dostęp za pomocą TELEWIZJI

CYFROWEJ,

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

1.1.25 **SET TOP BOX** - urządzenie techniczne niezbędne do odbioru Usług Telewizji Cyfrowej w systemie IPTV. Urządzenie jest dostarczane przez Dostawcę Usług za opłatą w formie jednorazowej bądź czynszu dzierżawnego.

1.1.26 **Warunki Promocji** - zasady promocyjnego świadczenia usług przez Dostawcę usług,

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

## §2

### Zakres świadczonych usług

2 Dostawca usług ponosi odpowiedzialność za realizację Usług i Usług dodatkowych w Lokalu. Abonent kontaktuje się z <ISP> we wszelkich sprawach dotyczących realizacji Umowy.

2.1 W zakresie umowy o świadczenie usługi TELEWIZJA CYFROWA Dostawca usług świadczy w szczególności następujące usługi:

2.1.1 przyłączenie do Sieci,

2.1.2 udostępnianie programów telewizyjnych objętych Pakietami, których szczegółowy zakres tematyczny zawiera wykaz programów stanowiący załącznik do Umowy o świadczenie Usług,

2.1.3 Usługi Dodatkowe (między innymi udostępnianie treści na żądanie – np. filmów, muzyki, gazet; dostęp do internetu na ekranie Odbiornika TV

2.2 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 bądź zamówieniem usług przy potwierdzeniu kodem PIN.

2.3 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.

2.4 Dostawca usług 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.

2.5 Dostawca usług uprawniony jest do rozszerzania zakresu świadczonych usług w miarę powstawania nowych możliwości technicznych bez zmiany na niekorzyść Abonenta usług tj. może zwiększać zakres usług bez zwiększania opłat abonamentowych bez wyraźnej i pisemnej zgody Abonenta.

2.6 W okresach testowych i promocyjnych, Abonentom mogą zostać udostępnione bezpłatnie dodatkowe, nieobjęte Umową programy. Abonent z chwilą zawarcia Umowy o świadczenie Usług Telewizyjnych uzyskuje pakiet kanałów w Pakiecie wskazanych w załączniku do Umowy zwane kanałami Podstawowymi bądź Gwarantowanymi. Udostępnienie nieodpłatne w ramach okresów testowych i promocyjnych dodatkowych kanałów telewizyjnych i Usług Dodatkowych

będzie zwane kanałami Kanałami Dodatkowymi, udostępnienie, jak i wycofanie takich programów i Usług Dodatkowych, nie wymaga poinformowania ani uzyskania zgody Abonenta i nie stanowi zmiany Umowy.

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

2.8 Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za niedostateczną jakość lub brak odbioru spowodowane posiadaniem przez Abonenta Odbiornikiem TV niedostosowanym do jakości usług świadczonych przez Dostawcę usług.

2.9 Nie stanowi nieprawidłowego świadczenia usługi przez Dostawcę usług nieudostępnianie przez Dostawcę usług poszczególnych audycji lub przekazów w ramach wybranych kanałów telewizyjnych Abonentowi, o ile brak możliwości ich udostępnienia wynika z niedzielenia przez nadawcę danego programu zgody na ich rozprowadzanie w sieci Dostawcą usług. Lista programów objętych możliwymi 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.

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

2.11 W przypadku zmiany przez Dostawcę usług liczby i rodzaju programów wchodzących w skład Pakietu z przyczyn określonych w pkt. 2.10 niniejszego Regulaminu Dostawca usług powiadomi o zakresie tych zmian Abonenta oraz pod informację do publicznej wiadomości poprzez zamieszczenie stosownego komunikatu na stronie internetowej Dostawcy usług. 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.

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

## §3

### Umowa

3 Umowa pod rygorem nieważności zostaje zawarta w formie pisemnej.

3.1 Zawarcie Umowy Abonenckiej następuje w oparciu o wniosek złożony przez Zamawiającego u Dostawcy Usług ustnie, na piśmie, telefonicznie, za pośrednictwem poczty elektronicznej albo za pomocą formularza umieszczonego na Stronie WWW.

3.2 Umowa Abonencka może zostać zawarta:

3.2.1 na piśmie w siedzibie Dostawcy Usług,

3.2.2 na piśmie poza siedzibą Dostawcy Usług, z upoważnionym przedstawicielem Dostawcy Usług,

3.2.3 w formie elektronicznej za pomocą formularza udostępnionego na Stronie WWW.

3.3 Umowa Abonencka zawierana jest na czas określony lub nieokreślony.

3.4 Dostawca Usług może żądać przy zawarciu Umowy Abonenckiej następujących danych i dokumentów:

3.4.1 w przypadku osoby fizycznej: nazwisko i imiona, imiona rodziców, miejsce i data urodzenia, adres miejsca zamieszkania i adres korespondencyjny, jeżeli jest on inny niż adres miejsca zamieszkania; numer ewidencyjny PESEL - w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej, nazwy, serii i numeru dokumentu (ów) potwierdzających tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego Unii Europejskiej albo Konfederacji Szwajcarskiej - numeru paszportu lub karty pobytu,

3.4.2 w przypadku osoby prawnej lub innej jednostki organizacyjnej nie posiadającej osobowości prawnej: nazwy, adresu/adresu do korespondencji, numeru NIP, numeru REGON na podstawie okazanego wpisu do KRS lub Ewidencji Działalności Gospodarczej.

3.4.3 Dostawca Usług uzależnia zawarcie Umowy Abonenckiej od istnienia warunków technicznych niezbędnych do świadczenia Usług na rzecz Zamawiającego.

3.5 Dostawca Usług może uzależnić zawarcie Umowy Abonenckiej od:

3.5.1 dostarczenia przez Zamawiającego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Dostawcy Usług wynikających z Umowy Abonenckiej,

3.5.2 pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta, wynikającej z danych będących w posiadaniu Dostawcy Usług lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej.

3.6 Dostawca Usług może odmówić zawarcia Umowy Abonenckiej lub zawrzeć tę umowę na warunkach mniej korzystnych dla Abonenta w wyniku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej dokonanej na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej, w szczególności poprzez żądanie zabezpieczenia wierzycielności wynikających z Umowy Abonenckiej.

3.7 Dostawca Usług może odmówić zawarcia Umowy Abonenckiej, jeżeli zamawiający Usługę nie posiada tytułu prawnego do Lokalu.

3.8 Umowę Abonencką zawiera Dostawca Usług lub osoba przez niego upoważniona.

3.9 W przypadku Umowy Abonenckiej zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa Dostawcy Usług, Konsument może w terminie 14 dni odstąpić od niej bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z wyjątkiem kosztów określonych poniżej. Oświadczenie można złożyć w szczególności na formularzu, którego wzór stanowi Załącznik nr 2 do ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U.2014.827) bądź dowolnym pismem, z którego będzie

wynikać oświadczenie woli o takiej treści.

3.10 Do zachowania terminu odstąpienia od Umowy Abonenckiej wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Dostawca Usług nie zapewnia możliwości złożenia oświadczenia o odstąpieniu od Umowy Abonenckiej drogą elektroniczną.

3.11 W przypadku odstąpienia przez Konsumenta od Umowy Abonenckiej zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa umowę tę uważa się za niezawartą. Jeżeli Konsument złożył oświadczenie o odstąpieniu od Umowy Abonenckiej zanim Dostawca Usług przyjął jego ofertę, oferta przestaje wiązać.

3.12 Dostawca Usług ma obowiązek niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Konsumenta o odstąpieniu od Umowy Abonenckiej, zwrócić Konsumentowi wszystkie dokonane przez niego płatności, w tym poniesione przez Konsumenta koszty dostarczenia Sprzętu. Dostawca Usług dokonuje zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Konsument, chyba że Konsument wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.

3.13 Konsument ma obowiązek zwrócić Dostawcy Usług dostarczony przez niego Sprzęt lub przekazać go osobie upoważnionej przez Dostawcę Usług do odbioru niezwłocznie, jednak nie później niż 14 dni od dnia, w którym odstąpił od umowy, chyba że Dostawca Usług zaproponował, że sam odbierze rzecz. Do zachowania terminu wystarczy odesłanie rzeczy przed jego upływem na adres Nowatel Sp. z o. o. Konsument ponosi bezpośrednie koszty zwrotu Sprzętu Dostawcy Usług, takie jak koszt odesłania pocztą według standardowych opłat operatora pocztowego lub koszt przesyłki kurierskiej.

3.14 Jeżeli Konsument wykonuje prawo odstąpienia od Umowy Abonenckiej po zgłoszeniu żądania rozpoczęcia wykonywania Usługi przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy Abonenckiej, ma obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od umowy.

3.15 Kwotę zapłaty, o której mowa w pkt 3.14, oblicza się proporcjonalnie do zakresu spełnionego świadczenia, z uwzględnieniem uzgodnionych w Umowie Abonenckiej opłat.

3.16 Konsument nie ponosi kosztów:

3.16.1 świadczenia Usług, w całości lub w części, za czas do odstąpienia od umowy, jeżeli Dostawca Usług nie poinformował Konsumenta o prawie odstąpienia od umowy i skutkach jego wykonania lub Konsument nie żądał spełnienia świadczenia przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy Abonenckiej.

3.16.2 Prawo odstąpienia od Umowy Abonenckiej zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość nie przysługuje Konsumentowi w odniesieniu do umowy:

3.16.2.1 jeżeli Dostawca Usług wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą Konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Dostawcę Usług utraci prawo odstąpienia od umowy;

3.16.2.2 w której Konsument wyraźnie żądał, aby Dostawca Usług do niego przyjechał w celu dokonania pilnej naprawy lub konserwacji; jeżeli Dostawca Usług świadczy dodatkowo inne usługi niż te, których wykonania Konsument żądał, lub dostarcza rzeczy inne niż części zamienne niezbędne do wykonania naprawy lub konserwacji, prawo odstąpienia od

Umowy Abonenckiej przysługuje Konsumentowi w odniesieniu do dodatkowych usług lub rzeczy;

3.16.2.3 w której przedmiotem świadczenia są nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zabezpieczonym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;

3.16.2.4 o dostarczanie treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym, jeżeli spełnianie świadczenia rozpoczęło się za wyraźną zgodą Konsumenta przed upływem terminu do odstąpienia od umowy i po poinformowaniu go przez Dostawcę Usług o utracie prawa odstąpienia od umowy.

3.17 Abonent może składać zamówienia na pakiety taryfowe oraz dodatkowe opcje usługi na piśmie w siedzibie Dostawcy Usług lub za pośrednictwem formularza znajdującego się na Stronie WWW. W przypadku cyfrowej Usługi Telewizyjnej Dostawca Usług może zapewnić Abonentowi możliwość składania zamówień mogą być składane za pośrednictwem menu dekodera telewizyjnego, przy użyciu numeru PIN przyznanego Abonentowi.

3.18 Abonent może kontaktować się z Dostawcą Usług w następujący sposób:

3.18.1 pocztą elektroniczną na adres biuro@tygrys.net;

3.18.2 telefonicznie pod numerem 58 72 72 000;

3.18.3 faksem pod numerem 58 72 72 001;

3.18.4 osobiście w jednostkach obsługujących użytkowników Dostawcy Usług, tj. w Rumi, ul. Chylońska 10;

3.19 W imieniu Dostawcy usług Umowę zawiera należycie umocowany przedstawiciel.

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

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

3.22 Dostawca usług 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:

3.22.1 obowiązki wynikające z Umowy, Regulaminu i Warunków Promocji spoczywają solidarnie na Abonentach;

3.22.2 w przypadku złożenia sprzecznych dyspozycji, Dostawca usług 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,

3.22.3 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.

3.23 Dostawca usług zastrzega sobie prawo żądania dwóch dokumentów tożsamości niezbędnych do weryfikacji danych Abonenta.

3.24 Dostawca usług zastrzega sobie prawo zażądania od Abonenta urzędowego poświadczenia dokumentów wymienionych w pkt. 3.5 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.

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

3.25.1 które przy zawieraniu Umowy posługują się dokumentami uszkodzonymi lub budzącymi, zdaniem Dostawcy usług, wątpliwości co do ich autentyczności lub kompletności;

3.25.2 które zalegały lub nadal zalegają z płatnościami w stosunku do Dostawcy usług z tytułu jakiegokolwiek usługi świadczonej na ich rzecz przez Dostawcę usług;

3.25.3 z którymi Dostawca usług rozwiązał inną Umowę, w związku z naruszeniem jej postanowień bądź postanowień Regulaminu, Warunków Promocji lub powszechnie obowiązujących przepisów prawa, co do których Dostawca usług dokonał negatywnej oceny wiarygodności płatniczej.

3.26 Dostawca usług zastrzega sobie prawo odmowy zawarcia Umowy Abonenckiej w przypadku:

3.26.1 braku możliwości technicznych świadczenia Usługi;

3.26.2 niespełnienia przez Abonenta warunków wynikających z Regulaminu, w szczególności zaś, gdy okazywane dokumenty są zniszczone i/lub budzą uzasadnione wątpliwości co do ich autentyczności;

3.26.3 gdy na osobie ubiegającej się z zawarcie Umowy Abonenckiej ciążyą wymagalne zobowiązania pieniężne wobec Dostawcy usług lub gdy Dostawca usług posiada, udostępnione jej przez biuro informacji gospodarczej informacje podważające wiarygodność płatniczą użytkownika końcowego;

3.26.4 gdy Dostawca usług uprzednio rozwiązał Umowę Abonencką z przyczyn leżących po stronie Abonenta.

3.27 Jeśli Warunki Promocji nie określają inaczej Umowa może zostać zawarta na czas określony lub czas nieokreślony.

3.28 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 Dostawcę usług o rezygnacji z korzystania z usług Dostawcy usług.

3.29 Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy na osobę spełniającą kryteria do zawarcia Umowy, wyłącznie za zgodą Dostawcy usług wyrażoną na piśmie.



3.30 Udzielenie zgody na przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy jest uzależnione od wywiązania się Abonenta ze wszystkich zobowiązań wobec Dostawcę usług.

3.31 Za przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy, Dostawca usług zastrzega sobie prawo do pobrania Opłaty w wysokości określonej w Cenniku

#### § 4

#### Warunki włączenia do Sieci, udostępnienie Sprzętu, urządzenia Abonenta

4 Dostawca usług zobowiązuje się do wykonania zakończenia Sieci w Lokalu i rozpoczęcia świadczenia Usługi nie później niż w terminie określonym w Umowie

4.1 Dostawca usług nie jest związany powyższym terminem w przypadkach:

4.1.1 działania lub zaniechania Abonenta albo osób trzecich, za które Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności,

4.1.2 działania siły wyższej.

4.2 Jeżeli dotrzymanie powyższego terminu nie będzie możliwe to przed upływem terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi Dostawca usług wyznaczy nowy termin rozpoczęcia świadczenia Usługi i poinformuje o nim Abonenta, podając przyczynę opóźnienia.

4.3 W przypadku braku możliwości technicznych świadczenia Usługi Dostawca usług określa możliwy termin jej wykonania oraz cenę podłączenia do Sieci.

4.4 W celu wykonania Zakończenia Sieci Abonent zobowiązuje się do udostępnienia w uzgodnionym terminie Lokalu upoważnionemu pracownikowi Nowatel Sp. z o. o. Przygotowanie miejsca instalacji należy do Abonenta.

4.5 Jeżeli w dniu zawarcia umowy Abonent posiada niezbędne okablowanie umożliwiające realizację usługi, zobowiązania Dostawcę usług ograniczają się do uaktywnienia Abonentowi dostępu do Usługi.

4.6 Podstawą uruchomienia Usługi jest podpisanie przez Abonenta Protokołu uruchomienia usług, stanowiącego integralną część Umowy.

4.7 Za dzień rozpoczęcia świadczenia Usługi uznaje się dzień podłączenia do Sieci i moment aktywacji Zakończenia Sieci wskazany w Protokole uruchomienia usług.

4.8 Przed rozpoczęciem świadczenia Usługi Dostawca usług może przeprowadzić test sprawności Usługi. W przypadku pozytywnego wyniku testów Abonent ma obowiązek podpisania Protokołu uruchomienia usług.

4.9 Z dniem rozpoczęcia świadczenia Usługi, Abonent może z niej korzystać w zakresie i na warunkach określonych Umową, Regulaminem, Cennikiem Warunkami Promocji oraz przepisami prawa.

4.10 Abonent wyraża zgodę na instalację i eksploatację Sprzętu w mieszkaniu lub budynku, którego jest właścicielem albo do którego przysługuje mu prawo używania lub spółdzielcze prawo do lokalu.

4.11 Abonent, którego nie dotyczy pkt. 4.10 (jest najemcą lub dzierżawcą), winien uzyskać i przedstawić Dostawca usługowi zgodę właściciela Lokalu w formie pisemnej.

4.12 W Lokalu podczas montażu urządzeń do uruchomienia

Usługi powinien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego osoba pełnoletnia.

4.13 Świadczenie Usługi może następować przy użyciu Sprzętu udostępnionego Abonentowi przez Dostawcę usług lub urządzeń będących własnością Abonenta.

4.14 Dostawca usług 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 Dostawcę usług.

4.15 Sprzęt udostępniony Abonentowi pozostaje własnością Korbank.

4.16 Korzystanie ze Sprzętu możliwe jest jedynie w zasobach Sieci Dostawcę usług.

4.17 Dostawca usług zastrzega sobie prawo do wymiany udostępnionego Sprzętu oraz do przeprowadzania aktualizacji jego oprogramowania.

4.18 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.

4.19 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 uszkodzonymi wynikającymi z ukrytych wad technicznych.

4.20 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 Dostawcę usług. 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.

4.21 Niezależnie od przyczyn utraty Sprzętu Abonent zobowiązany będzie z tego tytułu do zapłaty na rzecz Dostawcy usług opłaty w wysokości określonej w Cenniku, chyba, że utrata Sprzętu przez Abonenta nastąpiła z winy Dostawcy usług.

4.22 Dostawca usług wyda Abonentowi Sprzęt w miejsce utraconego po zapłacie przez Abonenta opłaty określonej w pkt. 4.21.

4.23 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.

4.24 W razie rozwiązania, wygaśnięcia lub zakończenia w inny sposób Umowy, Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego zwrotu Sprzętu Dostawcy usług, 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 Dostawcy usług opłaty w wysokości określonej w Cenniku Uiszczenie opłaty za opóźnienie nie zwalnia Abonenta z obowiązku zwrotu Sprzętu.

4.25 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.

4.26 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 Dostawcy usług opłaty w wysokości wskazanej w Cenniku.

4.27 Kwalifikacji uszkodzenia lub zniszczenia Sprzętu Dostawcy usług, pod kątem zastosowania postanowienia pkt. 4.26, dokonuje niezależny rzeczoznawca.

4.28 Dostawca usług, w uzasadnionych wypadkach, może odstąpić od obciążenia Abonenta kosztami naprawy lub wymiany.

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

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

4.31 Usługa działa prawidłowo wyłącznie w urządzeniach nabytych od Dostawcy usług lub takich, których aktualna lista znajduje się u Dostawcy usług.

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

4.33 Dostawca usług nie jest zobowiązany do wymiany lub naprawy urządzeń Abonenta ani nie ponosi żadnej odpowiedzialności za nieprawidłowe funkcjonowanie urządzeń Abonenta nie nabytych u Dostawcy usług. W przypadku urządzeń nabytych u Dostawcy usług 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).

4.34 Dostawca usług może w trakcie trwania Umowy:

4.34.1 udostępnić Sprzęt Abonentowi, który posiadał własne urządzenia i który nie ma wymagalnych długów wynikających z Umowy, na zasadach stosowanych w tym czasie przez Dostawcę usług w zawieranych z Abonentami Umowach,

4.34.2 umożliwić Abonentowi, używającemu Sprzęt na zasadach określonych w Umowie, używanie własnych Urządzeń pod warunkiem wcześniejszego zwrotu Dostawcy usługowi Sprzętu będącego jego własnością.

4.35 W przypadkach opisanych w pkt. 4.34 wydanie lub zwrot Sprzętu zostanie potwierdzone podpisaniem przez Abonenta i przedstawiciela Dostawcy usług stosownego dokumentu. Dokument ten będzie zawierał dane Abonenta, numery fabryczne Sprzętu oraz datę wydania lub zwrotu Sprzętu Abonentowi.

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

4.37 Dostawca usług dokonuje konfiguracji Sprzętu a także innych urządzeń nie będących Sprzętem Korbank w zakresie niezbędnym do stwierdzenia prawidłowości podłączenia.

4.38 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 Dostawcę usług w zakresie przekraczającym określony w pkt. 4.37.

4.39 Dostawca usług może powyższe koszty określić w Cenniku w postaci odpowiednich opłat jednorazowych.

## **§5 Obsługa serwisowa**

5 Wszelkich zmian, konserwacji, instalacji Zakończeń Sieci oraz usuwania uszkodzeń Sieci, Zakończeń Sieci lub Sprzętu, będących własnością Korbank i zainstalowanych u Abonenta, mają prawo dokonywać wyłącznie służby techniczne Dostawcy usług.

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

5.2 W razie nieprawidłowego funkcjonowania Usługi Dostawca usług 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 Dostawcy usługowi Lokalu w którym zainstalowane jest Zakończenie Sieci lub Sprzęt Korbank.

5.3 Abonent zobowiązany jest do umożliwienia Dostawcy usługowi dostępu do Zakończenia Sieci oraz Sprzętu Dostawcę usług o ile zachodzi podejrzenie zaburzenia pracy Sieci spowodowane nieprawidłowym ich działaniem.

5.4 Dostawca usług na wniosek Abonenta i na jego koszt może dokonać modernizacji odcinka Sieci znajdującego się w Lokalu.

5.5 Za bezpodstawne wezwanie Dostawcy usług Abonent zobowiązany jest do zapłaty opłaty zgodnie z obowiązującym Cennikiem.

5.6 Dostawca usług nie odpowiada za Usterki będące następstwem przyczyn leżących po stronie Abonenta.

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

5.8 Dostawca usług dokonuje wymiany lub naprawy Sprzętu:

5.8.1 nieodpłatnie w przypadku ujawnienia się w trakcie użytkowania ukrytych wad technicznych Sprzętu, istniejących w chwili wydania go Abonentowi;

5.8.2 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 Dostępne w TELEWIZJI CYFROWEJ usługi są rozprowadzane przez Dostawcę usług drogą cyfrową i mogą być odkodowane jedynie przy użyciu przeznaczonych do tego urządzeń (będących własnością Dostawcę usług lub Abonenta).

6.1 Dostawca usług świadczy Usługę zgodnie z zawartą Umową i Regulaminem w zasięgu Sieci i w zakresie istniejących możliwości technicznych.

6.2 Abonent zobowiązuje się do przestrzegania postanowień Umowy, Regulaminu i Warunków Promocji

6.3 Abonent zobowiązuje się korzystać z usług świadczonych przez Dostawcę usług jedynie do prywatnego użytku. Abonent nie jest uprawniony do wykorzystywania usług świadczonych przez Dostawcę usług dla prowadzenia działalności gospodarczej czy jakichkolwiek innych działań komercyjnych.

6.4 Abonent nie jest upoważniony do udostępniania usług TELEWIZJI CYFROWEJ poza swoim Lokalem.

6.5 Abonent jest zobowiązany do korzystania z usług świadczonych przez Dostawcę usług 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.

6.6 W przypadku, gdy Abonent wykorzystuje usługi świadczone przez Dostawcę usług niezgodnie z Umową, Regulaminem lub Warunkami Promocji, w szczególności wykorzystuje usługi świadczone przez Dostawcę usług do prowadzenia działalności zarobkowej, czy też udostępni usługi świadczone przez Dostawcę usług poza swój Lokal lub innym podmiotom w celu prowadzenia działalności zarobkowej, Abonent będzie zobowiązany do naprawienia szkody, jaka poniósł Operator przy czym Dostawca usług uprawniony będzie do rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym, z winy Abonenta.

6.7 Z tytułu korzystania przez Abonenta w sposób nieuprawniony z Usług świadczonych przez Dostawcę usług a nieobjętych Umową lub umożliwienia korzystania poza swoim Lokalem z usług Dostawcę usług, Abonent będzie zobowiązany do zapłaty na rzecz odszkodowania na zasadach ogólnych, przy czym Dostawca usług będzie uprawniony do rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym, z winy Abonenta.

## §7

### Limitowanie wartości zakupu Usług Dodatkowych, ograniczenie świadczenia usług

7 W celu zapewnienia ochrony interesów Abonenta oraz kontroli kosztów przez niego ponoszonych Dostawca usług stosuje limit wartości zakupów Usług Dodatkowych. Jest to ograniczenie kwoty należnej Dostawca usługowi za Usługi Dodatkowe zakupione przez Abonenta w ramach Telewizji Cyfrowej.

7.1 Przekroczenie przez Abonenta limitu wartości zakupów Usług Dodatkowych uprawnia Dostawcę usług do zawieszenia możliwości zakupu kolejnych Usług Dodatkowych, na co Abonent wyraża zgodę.

7.2 Dostawca usług określa w Cenniku maksymalny limit wartości zakupów Usług dodatkowych, a Abonent może w Umowie określić niższą jego kwotę.

7.3 Limit może zostać zwiększony o kwotę kaucji złożonej przez Abonenta u Dostawcę usług. Kaucja nie podlega oprocentowaniu i podlega zwrotowi w przypadku rozwiązania

umowy pod warunkiem nie zalegania przez Abonenta z opłatami.

7.4 Dostawca usług może zawiesić świadczenie Usług po uprzednim wezwaniu do zaniechania naruszeń 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 Dostawcę usług żadne roszczenia.

7.5 Dostawca usługowi 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.

7.6 Dostawca usług 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 Wszelkie rozliczenia finansowe z Abonentem prowadzi Nowatel Sp. z o. o. Nowatel Sp. z o. o. wystawia wszelkie dokumenty rozliczeniowe i przyjmuje Opłaty od Abonenta.

8.1 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.

8.2 Dokument płatniczy za usługi dostępny jest po zakończeniu okresu rozliczeniowego na stronie internetowej <http://tygrys.net/ebok> bądź w formie wydruku w Biurze Obsługi Klienta o ile nie zostanie przesłany na adres Abonenta.

8.3 Dokument płatniczy za Usługę może zawierać opłaty za inne usługi świadczone przez Dostawcę usług na rzecz tego samego Abonenta.

8.4 Podstawowym okresem rozliczeniowym jest miesiąc o ile inny termin nie wynika z Regulaminu, Umowy lub Warunków Promocji, z zastrzeżeniem postanowień pkt. 8.10.

8.5 Opłaty za Abonament naliczane są za Okres Rozliczeniowy z góry.

8.6 Abonent zobowiązuje się do terminowego uiszczenia Opłat należnych Nowatel Sp. z o. o. wskazanych na Dokumentcie Płatniczym.

8.7 Opłaty uiszczane są przez Abonentów z góry, do 15-go dnia każdego miesiąca.

8.8 Za termin dokonania płatności uznaje się dzień wpłynięcia środków pieniężnych na rachunek bankowy Nowatel Sp. z o. o. Wpłaty Abonentów zostaną zaliczone w pierwszej kolejności na poczet najstarszych zobowiązań Abonenta wobec Nowatel Sp. z o. o. z zastrzeżeniem, że w pierwszej kolejności będą pokrywane należności główne, a dopiero po ich zaspokojeniu należności odsetkowe.

8.9 Dostawca usług zastrzega sobie prawo do podwyższenia Opłat za Usługi. Informacja taka przekazywana jest Abonentowi w formie pisemnej z wyprzedzeniem co najmniej jednego Okresu Rozliczeniowego. Dostawca usług nie jest zobowiązany do powiadomienia Abonenta na piśmie w sytuacji, gdy obniża Opłaty lub wprowadza Opłaty za nowe usługi.

8.10 Wysokość opłaty abonamentowej za niepełny miesiąc stanowi iloczyn 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej i liczby dni pozostałych do upływu miesiąca.

8.11 Stronom przysługuje prawo naliczania odsetek ustawowych w przypadku opóźnienia w zapłacie Opłat w całości lub części.

8.12 Nowatel Sp. z o. o. zastrzega sobie prawo do powierzenia firmie windykacyjnej dochodzenia należności od Abonenta, jak również przeniesienia tych wierzycelności na rzecz osób trzecich.

## §9

### Zmiana zakresu świadczenia usług

9 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.

9.1 Zmiana, o której mowa w pkt. 9, może być dokonana po złożeniu przez Abonenta wniosku o zmianę Pakietu w formie pisemnej lub telefonicznie pod aktualnym numerem telefonu Biura Obsługi Klienta Nowatel Sp. z o. o., o ile Dostawca usług taką funkcjonalność udostępni.

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

9.3 Dostawca usług rozpocznie dostarczanie nowo wybranego Pakietu od pierwszego dnia kolejnego miesiąca następującego po okresie, w którym został złożony i zaakceptowany przez Dostawcę usług przedmiotowy wniosek o zmianę Pakietu.

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

## §10

### Rozwiązanie i wygaśnięcie Umowy

10 Jeśli zapisy Umowy i Warunków Promocji nie stanowią inaczej Umowa zawarta na czas nieokreślony 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.

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

10.2 Umowa wygasa wskutek:

10.2.1 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 Dostawcę usług o rezygnacji z korzystania z usług Dostawcę usług,

10.2.2 śmierci Abonenta;

10.2.3 nieudostępnienia w uzgodnionym terminie przez Abonenta Lokalu w celu Instalacji Zakończenia Sieci,

10.2.4 utraty przez Abonenta prawa do Lokalu,

10.2.5 -wygaśnięcia, cofnięcia lub ograniczenia koncesji lub zezwolenia Nowatel Sp. z o. o. na prowadzenie działalności;

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

10.4 Z chwilą rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy Dostawca usług zaprzestaje świadczyć na rzecz Abonenta usługi, a Abonent zobowiązany jest do zwrotu na rzecz Dostawcę usług Sprzętu zgodnie z postanowieniami Regulaminu.

10.5 Dostawca usługowi 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.

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

10.6.1 na czas oznaczony, gdy z zawarciem Umowy związane było przyznanie Abonentowi ulgi, Dostawca usług ma prawo żądać od Abonenta, z tytułu wcześniejszego rozwiązania Umowy, kwoty w wysokości udzielonej Abonentowi ulgi określonej w Cenniku, pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia umowy do dnia jej rozwiązania,

10.6.2 na Warunkach Promocji, gdy z zawarciem Umowy związane było przyznanie Abonentowi ulgi, Dostawca usług ma prawo żądać od Abonenta, z tytułu wcześniejszego rozwiązania Umowy, kwoty w wysokości udzielonej Abonentowi ulgi określonej w Warunkach Promocji, pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia umowy do dnia jej rozwiązania.

10.7 W przypadku, gdy Dostawca usług zawiesił świadczenie usług z przyczyn leżących po stronie Abonenta, zaś Abonent nie ureguluje całości zaległych Opłat. Dostawca usług 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.

10.8 Dostawca usług może rozwiązać Umowę w każdym czasie ze skutkiem natychmiastowym po uprzednim wezwaniu do zaprzestania naruszeń, jeżeli Abonent niewłaściwie wykonuje postanowienia Umowy, Regulaminu lub Warunków Promocji, wykorzystuje usługi świadczone przez Dostawcę usług, jak również udostępniony przez Dostawcę usług Sprzęt, do celów niezgodnych z prawem, postanowieniami Umowy, Regulaminu, Warunków Promocji oraz w następujących przypadkach:

10.8.1 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;

10.8.2 Abonent używa Sprzętu niezgodnie z jego przeznaczeniem, w szczególności naraża Sprzęt na zniszczenie lub utratę;

10.8.3 Abonent wykorzystuje do odbioru usług Sprzęt zarejestrowany na innego Abonenta lub przez innego Abonenta utracony lub skradziony;

10.8.4 Abonent używa jakichkolwiek urządzeń zakłócających prawidłowe działanie Sprzętu bądź też Abonent wykonuje jakiegokolwiek czynności zakłócające świadczenie usług przez Dostawcę usług



10.8.5 Abonent nie dopuszcza przedstawicieli Dostawcy usług do okresowej kontroli Zakończenia Sieci i/lub Sprzętu Nowatel Sp. z o. o,

10.8.6 zastosowana przez Dostawcę usług technologia nie pozwoli na osiągnięcie w Lokalu wymaganych parametrów łącza telekomunikacyjnego lub gdy parametry te ulegną, z przyczyn niezależnych od Dostawcy usług, pogorszeniu.

10.9 Jeżeli w okresie, na który została zawarta Umowa, Dostawca usług podwyższył ceny świadczonych przez siebie usług, z których Abonent korzystał, Abonent ma prawo rozwiązać Umowę, składając Dostawcy usług 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. Dostawca usług poinformuje Abonenta z wyprzedzeniem jednego okresu rozliczeniowego o zmianie cen oraz poda treść zamian Cennika do publicznej wiadomości. Jeżeli Dostawca usług dokonuje zmiany cen, jednak bez ich podwyższenia, Abonent może także rozwiązać umowę, przy czym wówczas zobowiązany będzie do zwrotu Dostawcy usług przysługującej mu ulgi, pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia umowy do dnia jej rozwiązania.

## **§11**

### **Odpowiedzialność i postępowanie reklamacyjne**

11 Dostawca Usług odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług na zasadach określonych w Ustawie oraz Kodeksie Cywilnym.

11.1 Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności, jeżeli za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług wynikało z przyczyn leżących po stronie Abonenta, w szczególności nieprzestrzegania przez Abonenta postanowień Umowy lub Regulaminu, działania Abonenta niezgodnego z prawem albo nastąpiło na skutek zdarzenia o charakterze siły wyższej.

11.2 Odpowiedzialność Dostawcy Usług nie obejmuje korzyści utraconych przez Abonenta nie będącego Konsumentem.

11.3 Za każdy dzień, w którym wystąpiła przerwa w świadczeniu Usługi lub nie został osiągnięty określony w Umowie Abonenckiej poziom jakości świadczonych Usług, Abonentowi przysługuje prawo do odszkodowania w wysokości 1/30 Opłaty Abonamentowej przysługującej Dostawcy Usług z tytułu Usługi, której dotyczy nienależyte wykonanie Umowy Abonenckiej.

11.4 W przypadku niedotrzymania przez Dostawcę Usług terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi, przewidzianego w Umowie Abonenckiej, Abonentowi przysługuje odszkodowanie za każdy dzień opóźnienia, w wysokości 1/30 przewidzianej w Umowie Abonenckiej Opłaty Abonamentowej przysługującej Dostawcy Usług z tytułu tej Usługi.

11.5 Do okresu, za który Abonentowi przysługuje odszkodowanie, nie wlicza się czasu, w którym usunięcie przyczyny niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy Abonenckiej nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta.

11.6 W sytuacji odpowiedzialności odszkodowawczej Abonent uprawniony jest do żądania odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych, wynikających z przepisów Kodeksu Cywilnego

11.7 Przyznanie odszkodowania następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta w trybie określonym w paragrafie.

11.8 Abonent może składać reklamację z powodu niedotrzymania z winy Dostawcy usług określonego w Umowie abonenckiej terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi, nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej.

11.9 Reklamacja może być 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 nienależyte wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi.

11.10 Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ustępie poprzedzającym pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Dostawcy usług rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia Abonenta.

11.11 Reklamacja może być złożona w siedzibie Dostawcy usług lub w każdej innej jednostce obsługującej Abonentów Dostawcy usług („Lokal Dostawcy usług“). Reklamacja może być złożona:

11.11.1 w formie pisemnej - osobiście podczas wizyty Abonenta Lokalu Dostawcy usług, albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz. U. Poz. 1529),

11.11.2 ustnie - telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty Abonenta w Lokalu Dostawcy usług w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej poprzez adres e-mail: biuro@tygrys.net.

11.12 Reklamacja powinna zawierać:

11.12.1 imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta,

11.12.2 określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;

11.12.3 przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,

11.12.4 przydzielony Abonentowi numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany Abonentowi przez Dostawcę usług lub adres Lokalu,

11.12.5 datę złożenia wniosku o zawarcie Umowy - w przypadku reklamacji, o której mowa w ust. 11.11.1,

11.12.6 datę zawarcia Umowy abonenckiej i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi - w przypadku reklamacji, o której mowa w ust. 11.11.2,

11.12.7 wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub z przepisów prawa - w przypadku gdy Abonent żąda ich wypłaty,

11.12.8 numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności - w przypadku, o którym mowa w pkt 11.12.7,

11.12.9 podpis Abonenta - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

11.13 W przypadku gdy reklamacja złożona przez Abonenta ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty Abonenta w Lokalu Dostawcy usług, nie spełnia warunków określonych w ust. 11.12, upoważniona osoba reprezentująca Dostawcę usług, przyjmując reklamację, jest obowiązana, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania Abonenta o konieczności jej

niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania.

11.14 W przypadku gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w ust. 11.11 nie spełnia warunków określonych w ust. 11.12, jednostka Dostawcy usług rozpatrująca reklamację, 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 Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 11.12.7, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, jednostka Dostawcy usług rozpatrująca reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.

11.16 W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez Abonenta w Lokalu Dostawcy usług, ustnie albo w formie pisemnej, upoważniona osoba reprezentująca Dostawcę usług, przyjmująca reklamację, niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie.

11.17 W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, Dostawca usług w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie.

11.18 Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki Dostawcy usług rozpatrującej reklamację. Potwierdzenia, o którym mowa w zdaniu pierwszym nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.

11.19 Jednostka Dostawcy usług rozpatrująca reklamację, udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.

11.20 Odpowiedź na reklamację zawiera:

11.20.1 nazwę jednostki Dostawcy usług rozpatrującej reklamację,

11.20.2 informację o dniu złożenia reklamacji,

11.20.3 rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,

11.20.4 w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem Abonenta, o którym mowa w ust. 11.12.8.

11.20.5 pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy Abonentem jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w art. 109 i art. 110 Ustawy,

11.20.6 dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Dostawcę usług, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska,

11.21 W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:

11.21.1 dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;

11.21.2 zostać doręczona Abonentowi przesyłką poleconą - w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.

11.22 Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze. Postanowienia tego nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli Abonent nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez Abonenta do złożenia reklamacji.

11.23 Za zgodą Abonenta, wyrażoną w reklamacji, w Umowie abonenckiej lub w odrębnym oświadczeniu, Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta środka komunikacji elektronicznej. Przepis art. 174 Ustawy stosuje się.

11.24 Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej, o którym mowa w ust. 11.15 i 11.16 jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację spełniają wymogi, o których mowa odpowiednio w ust. 11.11 oraz ust. 11.12, a postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwi Abonentowi ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.

11.25 Jeżeli wysłana przez Dostawcę usług odpowiedź na reklamację nie została doręczona Abonentowi, Dostawca usług, na żądanie Abonenta wyrażone w sposób określony w ust. 11.11, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.

11.26 Abonent, w porozumieniu z Dostawcą usług, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w ustępie poprzedzającym ma zostać przekazana. Na żądanie Abonenta, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Dostawca usług ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.

11.27 Dostawca usług nie jest obowiązany do ponownego przekazania Abonentowi odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona Abonentowi

11.28 Po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego Abonent uprawniony jest do skierowania sprawy na drogę sądową. Zamawiający lub Abonent będący Konsumentem jest uprawniony do dochodzenia roszczeń w postępowaniu mediacyjnym prowadzonym przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej lub przed stałymi polubownymi sądami konsumenckimi przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej, o których mowa w art. 109 i 110 Ustawy.

## §12

### Postanowienia końcowe

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

12.1 W zakresie określonym przez obowiązujące przepisy Dostawca usług zapewnia tajemnicę:

- 12.1.1 informacji przekazywanych w Sieci Dostawcę usług,
- 12.1.2 danych osobowych Abonentów,
- 12.1.3 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 Dostawca usług jest zobowiązany do udostępnienia informacji zgodnie z obowiązującymi przepisami.

12.2 Środki techniczne stosowane przez Dostawcę usług zgodnie z wymogami aktualnej wiedzy technicznej zapewniają w zwykłych warunkach zachowanie tajemnic telekomunikacyjnej. Dostawca usług nie gwarantuje bezpieczeństwa przekazu informacji w następujących przypadkach:

- 12.2.1 Awarii lub uszkodzenia Sieci,
- 12.2.2 popełnienia przez osobę trzecią lub Abonenta czynu niedozwolonego,
- 12.2.3 przypadków losowych których wystąpienie było niezależne od Dostawcę usług,
- 12.2.4 w innych sytuacjach przewidzianych prawem.

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

12.4 O wszelkich zmianach Regulaminu Dostawca usług 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, Dostawca usług świadczyć będzie usługi na mocy nowego Regulaminu.

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

12.6 Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 czerwca 2015r.