



## § 1. OGÓLNE WARUNKI

- Operator zobowiązuje się do świadczenia na rzecz Abonenta Usługi w zakresie i na warunkach określonych w Umowie Abonenckiej, Regulaminie świadczenia publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych (zwanym dalej „Regulaminem”) oraz Cenniku usług (zwanym dalej „Cennikiem”). W przypadku wprowadzenia przez Dostawcę Usług dodatkowych regulaminów dotyczących świadczonych Usług, w tym związanych z akcjami promocyjnymi, z których korzysta Abonent, Usługi świadczone są z uwzględnieniem postanowień ww. regulaminów. Zgodnie z parametrami wskazanymi w Umowie oraz jakością świadczenia usług dostępną na stronie operatora.
- Umowa zostaje zawarta na czas **nieokreślony/określony** od dnia..... do dnia ..... po czym przechodzi na czas nieokreślony, o ile Abonent nie wyrazi pisemnego oświadczenia woli w miesiącu poprzedzającym miesiąc zakończenia umowy zgodnie z warunkami Promocji. W przypadku zawarcia Umowy na warunkach Promocji wskazany okres stanowi minimalny okres do skorzystania z warunków Promocji.
- Niniejsza Umowa zostaje zawarta na warunkach promocji: .....
- Abonent zamawia:
  - Urządzenie SetTopBox w wersji: ..... w liczbie ..... (dzierżawa). Abonent za wybrane usługi określone w § 1 pkt 4
  - zobowiązuje się do terminowego uiszczenia opłaty na rzecz Operatora.
- Data podłączenia Abonenta do sieci przez Operatora wynosi do 30 dni od dnia podpisania umowy, w zależności od infrastruktury.
- Operator w celu poprawnej identyfikacji w kontaktach z Abonentem ustala osobisty **numer identyfikacyjny ID**:.....  
Poprawne podanie numeru ID podczas kontaktu telefonicznego z Operatorem identyfikuje rozmówcę i potwierdza tożsamość Abonenta oraz pozwala na uzyskanie informacji.
- Na życzenie Abonenta Operator może do lokalu, w którym istnieje już jego infrastruktura, doprowadzić dodatkowy przewód, za co Abonent zostanie obciążony opłatą zgodną z obowiązującym Cennikiem.
- Regulamin zawiera:
  - Definicje;
  - Sposób składania zamówień na pakiety taryfowe oraz dodatkowe opcje Usługi;
  - Ograniczenia w zakresie korzystania z udostępnionych Abonentowi przez Operatora Urządzeń Końcowych;
  - Dane dotyczących funkcjonalności Usługi obejmujących informacje, czy zapewniane są połączenia z numerami alarmowymi, czy gromadzone są dane o lokalizacji Urządzenia Końcowego, z którego wykonywane jest połączenie, o wszelkich ograniczeniach w kierowaniu połączeń do numerów alarmowych, o wszelkich ograniczeniach w dostępie lub korzystaniu z Usług i aplikacji, o procedurach wprowadzonych przez Dostawcę Usług w celu pomiaru i organizacji ruchu w sieci, aby zapobiec osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza, wraz z informacją o ich wpływie na jakość Usług, o działaniach, jakie Operator Usług jest uprawniony podejmować w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci i Usług;
  - Dane dotyczących jakości Usług, w szczególności minimalnych oferowanych poziomach jakości Usług, w tym czasu wstępnego przyłączenia, a także innych parametrów jakości usług, jeżeli zostały określone przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej.
  - Zakres usług serwisowych.
  - Zakres odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy Abonenckiej, wysokości odszkodowania oraz zasad i terminów jego wypłaty w przypadku, gdy nie został osiągnięty określony w Umowie Abonenckiej poziom jakości świadczonej Usługi.
  - Zasady, tryb i terminy składania oraz rozpatrywania reklamacji.
  - Informacje o polubownych sposobach rozwiązywania sporów.
  - Sposób uzyskania informacji o aktualnym Cenniku oraz kosztach usług serwisowych w Biurze Obsługi Klienta
  - Ochronę danych osobowych i zarządzanie ruchem telekomunikacyjnym.

## §2. USŁUGI AKTYWACJI PLATFORMY CYFROWEJ

- Abonent z tytułu podłączenia do sieci oraz wybranych usług dodatkowych zobowiązuje się do uiszczenia jednorazowej opłaty na warunkach promocji wysokości: ..... zł brutto wraz z pierwszą płatnością z tytułu świadczenia usługi.
- Poprawne podanie hasła podczas korzystania z Usługi Platformy Cyfrowej identyfikuje i potwierdza tożsamość Abonenta oraz pozwala na dokonywanie zakupów, uzyskiwanie informacji, zmianę parametrów oraz zamawianie nowych usług na Platformie Cyfrowej.
- Abonent ma możliwość zakupu w ramach Platformy Cyfrowej usług dodatkowych nieobjętych stałą opłatą abonamentową. Szczegóły dotyczące dostępnych usług dodatkowych znajdują się w Cenniku, a zakup zostaje potwierdzony przez Abonenta potwierdzeniem pinu. Suma opłat za tak dokonane zakupy zostanie doliczona do kwoty faktury.
- Abonent za wybrane w §1 usługi zobowiązuje się do terminowego uiszczenia na rzecz Operatora opłaty abonamentowej, której wysokość w dniu zawarcia umowy na warunkach promocji znajduje się w tabeli §4.

## § 3. DZIERŻAWA DEKODERA

- Urządzenie dzierżawione jest własnością Korbank i jest udostępnione Abonentowi w ramach Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych. W przypadku rozwiązania Umowy przez Abonenta lub Korbank, Abonent zobowiązany jest do zwrotu Urządzenia/Urządzeń wraz ze wszystkimi przekazanymi elementami w stanie niepogorszonym, jednakże mogący nosić ślady normalnego zużycia, które są następstwem korzystania ze sprzętu zgodnie z jego przeznaczeniem. Zwrot ma nastąpić bezpośrednio do Operatora w terminie do 7 dni roboczych od dnia rozwiązania Umowy. W przypadku niedokonania zwrotu Abonent będzie zobowiązany do uiszczenia całościowej opłaty dzierżawionego sprzętu wskazanej w Regulaminie Promocji w terminie 14 dni, na podstawie Noty Obciążeniowej.
- W przypadku stwierdzenia, że zwrócone Urządzenie jest niekompletne, zniszczony lub uszkodzone bądź nosi znamiona dokonanych zmian technicznych lub wizualnych, Abonent będzie zobowiązany do uiszczenia na rzecz Operatora opłaty w wysokości wskazanej w Cenniku. Opłata dokonana będzie przez Abonenta na podstawie Noty Obciążeniowej wystawionej przez Operatora. Kwalifikacji uszkodzenia lub zniszczenia Urządzenia Operatora pod kątem zastosowania postanowienia dokonuje Operator. Operator, w uzasadnionych wypadkach, może odstąpić od obciążenia Abonenta kosztami naprawy lub wymiany. Abonentowi, który nie zgadza się z dokonaną przez Operatora kwalifikacją uszkodzenia Urządzenia Operatora, przysługuje prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym.

## § 4 PŁATNOŚĆ

- Opłatę Abonamentową stanowią:

	Koszty jednorazowe [zł brutto]	Abonament [zł brutto]
Internet		
Telewizja		
Razem		

- Numer konta do wpłat: .....
- W ramach opłaty Abonamentowej może być uwzględniony rabat za zgody marketingowe ( zgodnie z obowiązującym cennikiem) oraz e-fakturę.
- Każdorazowo Klient otrzymuje obraz faktury w postaci wiadomości email
- Dane dostępne do panelu klienta: login:..... hasło:.....
- Okresem rozliczeniowym jest miesiąc kalendarzowy.
- Operator dopuszcza możliwość przypominania o niezapłaconych należnościach po terminie płatności drogą elektroniczną, a także możliwość całkowitej blokady dostępu do Usług. W przypadku, gdy Operator zawiesił świadczenie Usług z przyczyn leżących po stronie Abonenta, a Abonent nie ureguluje całości zaległych Opłat lub nie usunie innej przyczyny zawieszenia, Operator może po upływie 30 dni od daty zawieszenia Usług rozwiązać umowę z Abonentem ze skutkiem natychmiastowym.

- 8 Abonent zobowiązany jest uiszczać opłaty abonamentowe z góry w terminie do dnia 15 każdego miesiąca lub zgodnie z terminem płatności na fakturze i zgodnie z postanowieniami regulaminów świadczenia poszczególnych usług. Brak otrzymania faktury nie zwalnia Abonenta z uiszczenia opłaty.
- 9 Przedstawiciele Operatora nie są upoważnieni do pobierania od Abonenta jakichkolwiek opłat.
- 10 Procedura wystawiania e-faktury:
  - a) elektroniczny obraz faktury w formie pliku pdf będzie udostępniany przez Operatora Abonentowi poprzez wiadomość email. W przypadku niewyrażenia zgody na udostępnianie faktur drogą elektroniczną, Abonentowi zgodnie z cennikiem usług będzie naliczana dodatkowa opłata miesięczna w wysokości 15,00 zł, a faktury w formie papierowej będą przesyłane na adres korespondencyjny.
  - b) Niepobranie elektronicznego obrazu faktury nie zwalnia Abonenta z obowiązku uiszczenia należności za świadczone usługi w terminie wynikającym z Umowy.

#### **§5 INSTALACJA SPRZĘTU I ŚWIADCZENIE USŁUG**

- 1 W celu realizacji umowy o świadczenie usług telewizyjnych Operator używa Klientowi zestaw abonencki, w składzie:

Lp.	Nazwa	Ilość	Numer seryjny / Adres MAC
1			
2			
3			
4			

- 2 Rozpoczęcie świadczenia usług objętych niniejszą umową potwierdzone zostanie protokołem instalacji. Uruchomienie usług w przypadku konieczności instalacji, a nie tylko aktywacji nastąpi w terminie do 14 dni od daty zawarcia umowy w przypadku, gdy usługa jest uruchamiana w lokalu Abonenta, w którym istnieje infrastruktura sieciowa Operatora, lub w terminie do 30 dni takiej infrastruktury Operatora w lokalu nie ma lub gdy Abonent zamówił doprowadzenie dodatkowego przewodu. Do podpisania protokołu instalacji upoważnione są, obok Abonenta, także osoby uprawnione do reprezentowania go zgodnie z przepisami prawa oraz osoby reprezentujące Abonenta na podstawie pisemnego pełnomocnictwa.
- 3 Jeżeli w lokalu Abonenta istnieje infrastruktura należąca do Operatora, to zakończenie sieciowe każdej nowo uruchamianej usługi wykonywane jest na istniejącym już przewodzie, w miarę możliwości technicznych w miejscu wskazanym przez Abonenta, o ile do przewodu jest swobodny dostęp.
- 4 Jeżeli w lokalu Abonenta brak jest infrastruktury Operatora, to w ramach uruchomienia usług wprowadzane jest do lokalu okablowanie, bez mocowania i maskowania, o długości przewodu do 5 metrów.
- 5 Abonent zobowiązany jest do udostępnienia w uzgodnionym wcześniej terminie lokalu w celu wykonania instalacji sieciowej i uruchomienia usług objętych niniejszą umową.

#### **§ 6 CZAS TRWANIA UMOWY**

- 1 Umowa może być zawarta na czas określony i na czas nieokreślony. Umowę zawartą na czas określony uważa się za przedłużoną na czas nieokreślony, chyba że Abonent najpóźniej na 14 dni przed upływem okresu, na jaki została zawarta, zawiadomi pisemnie Operatora o rezygnacji z korzystania z usług Operatora. Oświadczenie pisemne uważa się za skuteczne w przypadku dostarczenia dokumentu Pocztą Polską/kurierem lub inną firmą transportową bądź osobiste na ul. Chyłośką 10, 84-230 Rumia. Za datę dostarczenia przyjmuje się datę wpływu oświadczenia do siedziby Operatora. W przypadku braku takiego zawiadomienia, począwszy od dnia następnego po dniu, w którym upłynął termin umowy zawartej na czas określony, umowa jest kontynuowana na warunkach niepromocyjnych.
- 2 Jeśli postanowienia Umowy, warunków Promocji lub Regulaminu nie stanowią inaczej, wypowiedzenie skutkuje 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.
- 3 Umowa może zostać rozwiązana za porozumieniem stron w innym uzgodnionym terminie niż określona w pkt 2.
- 4 Umowa wygasa:
  - a wskutek upływu czasu, na jaki została zawarta w przypadku Umów zawartych na czas oznaczony, w sytuacji, gdy Abonent najpóźniej na 14 dni przed jej końcem złoży pisemną rezygnację.
  - b wskutek powzięcia przez Operatora informacji o śmierci Abonenta.
  - c utraty przez Abonenta prawa do Lokalu
  - d wygaśnięcia, cofnięcia lub ograniczenia koncesji lub zezwolenia Nowatel Sp. z o.o. na prowadzenie działalności
- 5 Do dnia upływu okresu wypowiedzenia Umowa Abonencka świadczona jest na dotychczasowych zasadach.
- 6 Z chwilą rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy Operator usług zaprzestaje świadczyć na rzecz Abonenta usługi, a Abonent zobowiązany jest do zwrotu na rzecz Operatora usług Sprzętu zgodnie z postanowieniami Regulaminu
- 7 Operatorowi usług 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
- 8 Operator 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 udostępnił przez Dostawcę usług 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 jakiegokolwiek urządzeń zakłócających prawidłowe działanie Sprzętu bądź też Abonent wykonuje jakiegokolwiek czynności zakłócające świadczenie usług przez Dostawcę usług
  - e Abonent nie dopuszcza przedstawicieli Operatora usług do okresowej kontroli Zakończenia Sieci i/lub Sprzętu Nowatel Sp. z o.o., 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.
  - f
- 9 W przypadku, gdy zawarcie Umowy Abonenckiej na czas określony związane było z Ulgą przyznaną Abonentowi, w przypadku jednostronnego rozwiązania tej umowy przez Abonenta lub przez Operatora z winy Abonenta przed upływem terminu, na jaki umowa została zawarta, Operatorowi przysługuje odszkodowanie w wysokości wartości Ulgi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy Abonenckiej do dnia jej rozwiązania.
- 10 Odszkodowanie nie przysługuje Operatorowi w przypadku, gdy:
  - a Abonent rozwiązuje Umowę Abonencką przed rozpoczęciem świadczenia Usług, chyba że przedmiotem Ulgi jest Urządzenie.
  - b Abonent, żądając przy zmianie Operatora przeniesienia przydzielonego numeru do istniejącej sieci operatora na obszarze geograficznym – w przypadku numerów geograficznych, lub terenie całego kraju – w przypadku numerów niegeograficznych, uprawniony jest do rozwiązania Umowy Abonenckiej bez zachowania terminu wypowiedzenia, określonego w pkt 1. W takim przypadku Abonent jest obowiązany do uiszczenia Operatorowi opłaty w wysokości Opłaty Abonamentowej za jeden Okres Rozliczeniowy, powiększonej o roszczenie związane z Ulgą obliczoną proporcjonalnie do czasu pozostającego do zakończenia trwania umowy. Abonent uprawniony jest do złożenia wniosku o przeniesienie świadczenia Usługi do nowej lokalizacji. W przypadku braku zgody Operatora, w szczególności z powodu braku możliwości technicznych świadczenia Usługi w nowej lokalizacji, Abonent rozwiązujący z powyższej przyczyny Umowę Abonencką zawartą na czas określony i związaną z udzieleniem Ulgi zobowiązany jest do zapłaty odszkodowania na zasadach określonych w pkt 6.
- 11 Abonent, będący konsumentem, zawierający Umowę poza lokalem Operatora, ma prawo do odstąpienia od niej w zakresie danej usługi poprzez złożenie stosownego oświadczenia w formie pisemnej w terminie 14 dni od jej zawarcia. W razie wykonania prawa odstąpienia przekazane świadczenia ulegają zwrotowi w stanie niezmiennym, a za świadczone usługi oraz korzystanie z rzeczy należy się Operatorowi wynagrodzenie.

## § 7 ZMIANY WARUNKÓW UMOWY

- 1 Operator jest uprawniony do dokonania zmiany warunków niniejszej Umowy lub zmiany warunków regulaminów świadczenia poszczególnych usług. Zmiana wchodzi w życie w dacie wskazanej przez Operatora, nie wcześniej jednak niż jeden pełny okres rozliczeniowy po doręczeniu Abonentowi na piśmie proponowanej zmiany warunków Umowy, a w odniesieniu do regulaminów również nie wcześniej niż jeden pełny okres rozliczeniowy od podania tych zmian przez Operatora do publicznej wiadomości. W przypadku braku akceptacji zmian Abonent jest uprawniony do wypowiedzenia Umowy. Oświadczenie o wypowiedzeniu może zostać złożone przez Abonenta do dnia wskazanego przez Operatora jako data wejścia w życie zmian. Niezłożenie przez Abonenta pisemnego oświadczenia o wypowiedzeniu we wskazanym wyżej terminie oznacza akceptację przez niego zmiany Umowy lub regulaminu i kontynuowanie Umowy.
- 2 Operator nie ponosi odpowiedzialności za zmiany cen, w tym ich wzrost dotyczący abonamentów i innych usług i/lub zmian oferty programowej w przypadku działania sił wyższych takich, jak: zmiany w opodatkowaniu, zmiany stawek Vat, zmiana przepisów prawa itd., które będą obejmować Operatora. W tym przypadku Abonent ma prawo do wypowiedzenia Umowy, jednak w przypadku trwającej Umowy terminowej jest zobligowany do zwrotu opustów przydzielonych przez Operatora w ramach danej Promocji.
- 3 Postanowienia dotyczące warunków i zasad zmiany przez Operatora Umowy lub regulaminów określone w pkt 2 stosuje się odpowiednio w przypadku podwyższenia cen usług świadczonych przez Operatora Abonentowi.
- 4 Jeżeli postanowienia niniejszej Umowy lub warunki Promocji nie stanowią inaczej, Abonent, który nie jest w okresie wypowiedzenia Umowy i nie zalega z Opłatami, może zmienić zakres usługi po uiszczeniu opłaty zgodnej z obowiązującym cennikiem usług.
- 5 Zmiana, o której mowa w pkt 4, może być dokonana po złożeniu przez Abonenta pisemnego wniosku o zmianę.
- 6 W większości przypadków zmiana zakresu usług objętych Umową może skutkować koniecznością zawarcia aneksu do Umowy.
- 7 Zmiany na korzyść Abonenta parametrów technicznych poszczególnych usług nie stanowią zmiany treści niniejszej Umowy.

## § 8 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

- 1 Cenniki oraz regulaminy świadczenia usług objętych niniejszą Umową stanowią jej integralną część.
- 2 W zakresie nieuregulowanym w Umowie zakres świadczonych usług telekomunikacyjnych, dane dotyczące funkcjonalności świadczonej usługi i jakości usług, zakres obsługi serwisowej i sposób kontaktowania się z podmiotami, które ją świadczą, zakres odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy, wysokość odszkodowań i kar oraz zasady ich wypłaty, zasady, tryb i terminy postępowania reklamacyjnego, informacja o polubownych sposobach rozwiązywania sporów, sposobu przekazywania Abonentowi informacji o zagrożeniach związanych ze świadczoną usługą w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych uregulowane są w regulaminach świadczenia poszczególnych usług.
- 3 Protokół uruchomienia usług oraz przekazania sprzętu, jeśli występuje, stanowią integralną część niniejszej Umowy.
- 4 Aktualne regulaminy świadczenia usług oraz cenniki, w tym cenniki kosztów usług serwisowych, dostępne są w Biurze Obsługi Klienta i na stronie internetowej Operatora.
- 5 Wszelką korespondencję Abonenta do Operatora należy kierować na adres Operatora: ul. chyłńska 10, 84-230 Rumia
- 6 Umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze stron.

.....  
ABONENT

.....  
W IMIENIU OPERATORA

## Upoważnienie

Upoważniam firmę Nowatel Sp. z o.o. ul. Gdańska 39/27, 84-230 Rumia do wystąpienia do **Krajowego Rejestru Długów Biura Informacji Gospodarczej SA** o ujawnienie informacji gospodarczych dotyczących mojej osoby.  
Upoważniam firmę Nowatel Sp. z o.o. ul. Gdańska 39/27, 84-230 Rumia do wystąpienia do **Biura Informacji Gospodarczej InfoMonitor S. A** o ujawnienie informacji gospodarczych dotyczących mojej osoby.

.....  
*Miejscowość, data*

.....  
*Podpis (i pieczęć) Abonenta*

Operator **Nowatel sp. z o. o.** z siedzibą w Rumi 84-230, ul. Gdańska 39/27, zarejestrowany w rejestrze przedsiębiorców przez Sąd Rejonowy Gdańsk - Północ w Gdańsku, Wydział VIII Gospodarczy - pod nr KRS 0000167362, REGON 192931732, NIP 5932407062, numer telefonu +48 58 72 72 000 e-mail: [biuro@tygrys.net](mailto:biuro@tygrys.net) informuje, że:

- a) jest administratorem Pana/i danych osobowych,
- b) kontakt z inspektorem ochrony danych jest możliwy pod numerem telefonu: +48 58 72 72 155 w godzinach pracy biura, oraz adresem email: [iod@nowatel.com](mailto:iod@nowatel.com),
- c) Pana/i dane osobowe są przetwarzane w związku z zamiarem zawarcia i/lub zawarciem przez Pana/ią umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, wykonywaniem tej umowy, w tym ewentualnym dochodzeniem na jej podstawie roszczeń oraz dokonaniu rozliczeń po jej zakończeniu, a to w oparciu o art. 6 ust. 1 lit. „b” i lit. „f” Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE,
- d) Pana/i dane osobowe są przetwarzane i mogą zostać przekazane organom śledczym oraz urzędowi państwowym w wyniku obowiązku prawnego ciążącego na administratorze, a to w oparciu o art. 6 ust. 1 lit. „c” i „f” Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE,
- e) Pana/i dane osobowe mogą być przetwarzane w przypadku udzielania zgody na przetwarzane w celach marketingowych oraz informacyjnych przez operatora, z naciskiem na: prezentację oferty, prezentację usług dodatkowych, oraz prezentacja innych produktów w ofercie operatora poprzez pocztę elektroniczną e-mail oraz telefonicznie.
- f) dostęp do danych będą miały osoby współpracujące z administratorem, którym administrator powierzy wykonanie na rzecz Pana/i usług, objętych umową i na potrzeby realizacji tej umowy oraz jej zawarcia lub modyfikacji, w tym przede wszystkim osoby zawierające umowę, przygotowujące ofertę, wykonujące instalacje oraz sprawujące obsługę techniczną sieci z wykorzystaniem której świadczone są usługi,
- g) w przypadku pojawienia się zaległości w płatnościach za usługi, w celach windykacyjnych Państwa dane mogą zostać przekazane do poniższych administratorów danych osobowych:
  - a. Krajowy Rejestr Długów Biuro Informacji Gospodarczej SA ul. Danuty Siedzikówny 12, 51-214 Wrocław,
  - b. Biuro Informacji Gospodarczej InfoMonitor S. A. ul. Jacka Kaczmarskiego 77, 02-679 Warszawa
- h) nie zamierza przekazywać Pana/i danych ani do państwa trzeciego ani do organizacji międzynarodowej,
- i) Dane przetwarzane będą przez czas nie dłuższy niż wymagalny przepisami prawa, w tym wynikającymi z ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. - Ordynacja podatkowa, ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne, ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych
- j) posiada Pani/Pan prawo dostępu do treści swoich danych i ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania;
- k) w ramach realizacji umowy administrator podejmuje czynności związane ze zautomatyzowanym podejmowaniem decyzji przez systemy informatyczne wobec danych osobowych, w tym o profilowaniu w poniższych celach:
  - a. wykrywania nadużyć
  - b. cele windykacyjne
  - c. kontrola przekroczenia wskazanych w regulaminach progów lub limitów
- l) ma Pan/Pani prawo wniesienia skargi do PUODO gdy uzna Pani/Pan, iż przetwarzanie danych osobowych Pani/Pana dotyczących narusza przepisy ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r.;"
- m) podanie przez Pana/i danych jest dobrowolne, aczkolwiek niezbędne do zawarcia i realizacji ww. umowy.

#### INFORMACJA DODATKOWA

Konsument oświadcza, iż Operator usług przed podpisaniem niniejszej Informacji wręczył konsumentowi i zapoznał go z treścią Umowy, Regulaminu i Cennika świadczenia usług telekomunikacyjnych stosowanego przez Dostawcę usług, w szczególności poinformował go o zasadach stosowanej u Operatora usług procedury reklamacyjnej, zasadach odpowiedzialności Operatora usług względem konsumenta za jakość świadczonych usług, zasadach usług serwisowych, warunkach i kosztach Obsługi serwisowej, jakie zobowiązany będzie ponosić konsument wskazanych w Cenniku, sposobie wypowiedzenia Umowy oraz warunkach jej automatycznego przedłużenia. Administratorem Danych osobowych ze strony Korbank jest spółka Korbank Media Cyfrowe spółka z o.o. Kontakt do Inspektora Ochrony Danych Osobowych : [iod@korbank.pl](mailto:iod@korbank.pl)

#### Oświadczenia Abonenta:

- Podpisując umowę Abonent wyraża zgodę na to, że jego dane osobowe tj. Imię,nazwisko, dane z dowodu osobistego, adres korespondencyjny oraz adres świadczenia usługi zawarte w niniejszej umowie będą przetwarzane przez Korbank, PTSZ, Opearator. Dla świadczenia usług telekomunikacyjnych. Dane te mogą być przekazywane uprawnionym organom jak również w razie takiej konieczności podmiotom zajmującym się dochodzeniem należności z tytułu nieopłaconych faktur za usługi świadczone przez Operatora.
  - Wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych w celach marketingu produktów i usług telekomunikacyjnych przez dostawcę usług.
- Wyrażam zgodę na kontakt telefoniczny w celu marketingu bezpośredniego tzw. Zgoda marketingowa.
- Wyrażam zgodę na przesyłanie informacji handlowych za pomocą środków komunikacji elektronicznej na adres e – mail:..... Zgoda jest niezależna od trwania umowy.
- Wyrażam zgodę na przesłanie w formie elektronicznej faktur za usługi na adres: e-mail wskazany powyżej.....
- Wyrażam zgodę na prowadzenie przewodów oraz mocowanie niezbędnego wyposażenia do realizacji usług objętych umową.
- Potwierdzam: otrzymanie wzoru oświadczenia o odstąpieniu od umowy, otrzymanie wzoru na rezygnację i złożenie sprzeciwu na przetwarzanie moich danych osobowych oraz wycofanie oświadczeń i zgód wcześniej złożonych.

.....  
Podpis Abonent

# REGULAMIN USŁUGI TELEWIZJA CYFROWA ŚWIADCZONEJ PRZEZ DOSTAWCĘ USŁUG OSOBOM FIZYCZNYM

## §1 Postanowienia Ogólne

- 1.1 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.
- 1.2 Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:
  - 1.2.1 **Abonent** – opłata za możliwość stałego korzystania przez Abonenta z usługi Telewizji Cyfrowej,
  - 1.2.2 **Abonent** – osoba fizyczna, która jest stroną zawartą z Operator usług umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych,
  - 1.2.3 **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;
  - 1.2.4 **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 <ISP> zobowiązujący Abonenta do uiszczenia określonych w nim kwot, w szczególności faktura VAT, dokument sprzedaży, nota obciążeniowa, nota odsetkowa;
  - 1.2.6 **Korbank** – KORBANK Media Cyfrowe Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą we Wrocławiu przy ul. Nabycińskiej 19 zarejestrowaną przez Sąd Rejonowy we Wrocławiu VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego w Rejestrze Przedsiębiorców pod numerem KRS: 0000263862, NIP: 897-17-21-120, REGON: 020373926, z kapitałem zakładowym 50 000 zł
  - 1.2.7 **Nowatel Sp. z o.o.** – Nowatel Sp. z o.o. z siedzibą w Rumi przy ul. Gdańskiej 39/27, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Gdańsku pod numerem KRS: 0000167362 Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, NIP: 593-240-70-62, REGON: 192931732, z kapitałem zakładowym 200 000 zł,
  - 1.2.8 **Instalacja** - zestawienie okablowania i urządzeń umożliwiających korzystanie z usług świadczonych przez Dostawcę usług w miejscu wskazanym przez Abonenta;
  - 1.2.9 **Lokal** – pomieszczenie mieszkalne lub użytkowe pozostające w posiadaniu Abonenta na podstawie tytułu prawnego,
  - 1.2.10 **Odbiornik TV** – odbiornik telewizyjny wykorzystywany przez Abonenta do odbioru usług Telewizji Cyfrowej,
  - 1.2.11 **Okres Rozliczeniowy** - okres, za który dokonywane są rozliczenia należnych Operatorowi usług opłat, rozpoczynający się i kończący w dniach wskazanych przez Dostawcę usług na fakturze VAT lub w przypadku braku wskazania w Regulaminie, Umowie lub Warunkach Promocji,
    - 1.2.12 **Operator usług** – łącznie Korbank i Nowatel Sp. z o.o.,
    - 1.2.13 **Opłaty** - wszelkie płatności, w tym kary, uiszczane przez Abonenta z tytułu świadczonych przez Dostawcę usług usług, wynikające z Umowy, Cennika i Warunków Promocji, w szczególności Abonent;
    - 1.2.14 **Pakiet** – określony w Cenniku zakres Usługi,
    - 1.2.15 **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,
    - 1.2.16 **Regulamin** – Regulamin usługi TELEWIZJA CYFROWA świadczonej przez Dostawcę usług osobom fizycznym,
    - 1.2.17 **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,
    - 1.2.18 **Sprzęt** – urządzenie techniczne (np. SetTopBox) oraz Zakończenie Sieci stanowiące własność Dostawcę usług niezbędne do korzystania z Usług objętych Umową,
    - 1.2.19 **Umowa** – umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawarta na piśmie pomiędzy Abonentem a Operator usług, 1.2.20
    - 1.2.20 **Usługa** – usługa TELEWIZJI CYFROWEJ,
    - 1.2.21 **Usługi Dodatkowe** - usługi świadczone przez Dostawcę usług 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 Dostawcę usług,
    - 1.2.24 **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

- 2.1 Operator usług ponosi odpowiedzialność za realizację Usług i Usług dodatkowych w Lokalu. Abonent kontaktuje się z Nowatel Sp. z o.o. we wszelkich sprawach dotyczących realizacji Umowy.
- 2.2 W zakresie umowy o świadczenie usługi TELEWIZJA CYFROWA Operator usług świadczy w szczególności następujące usługi:
  - a. przyłączenie do Sieci,
  - b. udostępnianie programów telewizyjnych objętych Pakietami,
  - c. Usługi Dodatkowe (między innymi udostępnianie treści na żądanie – np. filmów, muzyki, gazet; dostęp do internetu na ekranie Odbiornika TV).
- 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 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.
- 2.6 Operator usług 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 usług nie ponosi odpowiedzialności za treść, jakość i formę udostępnianych programów innych nadawców oraz za nienależytą jakość Usługi spowodowaną przyczynami leżącymi po stronie Abonenta.
- 2.9 Operator usług nie ponosi odpowiedzialności za niedostateczną jakość lub brak odbioru spowodowane posiadanym przez Abonenta Odbiornikiem TV niedostosowanym do jakości usług świadczonych przez Dostawcę usług.
- 2.10 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 Dostawcę usług. Lista programów objętych możliwymi ograniczeniami opisanymi w zdaniu poprzednim stanowi załącznik do Umowy. Zajście 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 usług zastrzega sobie możliwość wprowadzenia zmiany liczby i rodzaju programów wchodzących w skład Pakietu z ważnych przyczyn prawnych, ekonomicznych, technicznych lub organizacyjnych, niezależnych od Dostawcę 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 uniemożliwiająca 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.
- 2.12 W przypadku zmiany przez Dostawcę usług liczby i rodzaju programów wchodzących w skład Pakietu z przyczyn określonych w pkt. 2.11 niniejszego Regulaminu Operator usług powiadomi o zakresie tych zmian Abonenta oraz pod informację do publicznej wiadomości poprzez zamieszczenie stosownego komunikatu na stronie internetowej Dostawcę 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.
- 2.13 Abonent może korzystać z udostępnianych mu programów, w tym utrwalać 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 usług Umowę zawiera należycie umocowany przedstawiciel.
- 3.3 Operator usług może uzależnić zawarcie Umowy lub zmianę jej warunków od uprzedniego złożenia wniosku o jej zawarcie na formularzu Dostawcę usług. W takim przypadku Operator usług 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 Dostawcę usług.
- 3.5 Operator 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 świadczonych Usług) 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 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 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 obowiązki w stosunku do drugiego z Abonentów może nastąpić pod warunkiem złożenia przez Abonentów wspólnego pisemnego oświadczenia.
- 3.6 Operator usług zastrzega sobie prawo żądania dwóch dokumentów tożsamości niezbędnych do weryfikacji danych Abonenta.
- 3.7 Operator usług 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 usług zastrzega sobie prawo uzależnienia zawarcia Umowy od dostarczenia dokumentów potwierdzających możliwość wypełnienia przez Abonenta zobowiązań finansowych względem Dostawcę usług 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 usług, wątpliwości co do ich autentyczności lub kompletności;
  - b. które zalegały lub nadal zalegają z płatnościami w stosunku do Operatora usług z tytułu jakiegokolwiek usługi świadczonej na ich rzecz przez Dostawcę usług;
  - c. z którymi Operator usług rozwiązał inną Umowę, w związku z naruszeniem jej postanowień bądź postanowień Regulaminu, Warunków Promocji lub powszechnie obowiązujących przepisów prawa, co do których Operator usług dokonał negatywnej oceny wiarygodności płatniczej.
- 3.9 Operator usług 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 z zawarcie Umowy Abonenckiej ciążyą wymagalne zobowiązania pieniężne wobec Operatora usług lub gdy Operator usług posiada, udostępnione jej

przez biuro informacji gospodarczej informację podważającą wiarygodność płatniczą użytkownika końcowego;

d. gdy Operator usług uprzednio rozwiązał Umowę Abonentką 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 Dostawcę usług i potwierdzić tę zmianę odpowiednimi dokumentami.

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 Dostawcę usług o rezygnacji z korzystania z usług Dostawcę usług.

3.13 Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy na osobę spełniającą kryteria do zawarcia Umowy, wyłącznie za zgodą Dostawcę usług 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 Dostawcę usług.

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

#### **§4 Warunki włączenia do Sieci, udostępnienie Sprzętu, uruchomienia Abonenta**

4.1 Operator usług zobowiązuje się do wykonania zakończenia Sieci w Lokalu i rozpoczęcia świadczenia Usługi w terminie określonym w Umowie.

4.2 Operator usług nie jest związany powyższym terminem w przypadkach:

- a. działania lub zaniechania Abonenta albo osób trzecich, za które Operator usług nie ponosi odpowiedzialności,
- b. działania siły wyższej.

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

4.4 W przypadku braku możliwości technicznych świadczenia Usługi Operator usług 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 Nowatel Sp. z o.o. Przygotowanie miejsca instalacji należy do Abonenta.

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

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 usług 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 używania lub spółdzielcze prawo do lokalu.

4.12 Abonent, którego nie dotyczy pkt. 4.11 (jest najemcą lub dzierżawcą), winien uzyskać i przedstawić Operatorowi usług 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 nastąpić przy użyciu Sprzętu udostępnionego Abonentowi przez Dostawcę usług lub urządzeń będących własnością Abonenta.

4.15 Operator 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.

4.16 Sprzęt udostępniony Abonentowi pozostaje własnością Nowatel Sp. z o.o.

4.17 Korzystanie ze Sprzętu możliwe jest jedynie w zasobach Sieci Operatora usług.

4.18 Operator usług 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 pozazkodami 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 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 przesać 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 usług opłaty w wysokości określonej w Cenniku, chyba, że utrata Sprzętu przez Abonenta nastąpiła z winy Operatora usług.

4.23 Operator usług 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 Operatora 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 Dostawcę usług opłaty w wysokości określonej w Cenniku. Uiszczenie opłaty za opóźnienie nie zwalnia Abonenta z obowiązku zwrotu Sprzętu.

4.26 Z tytułu nie zwrotu 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 usług opłaty w wysokości wskazanej w Cenniku.

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

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

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

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

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

4.33 W przypadku gdy świadczenie Usługi następuje przy użyciu urządzeń będących własnością Abonenta innych niż wymienione w pkt. 4.32 Operator usług 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 usług nie jest zobowiązany do wymiany lub naprawy urządzeń Abonenta ani nie ponosi żadnej odpowiedzialności za nieprawidłowe funkcjonowanie urządzeń Abonenta nie nabytych u Operatora usług. W przypadku urządzeń nabytych u Operatora 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).

4.35 Operator usług 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 Dostawcę usług w zawieranych z Abonentami Umowach,
- b. umożliwić Abonentowi, używającemu Sprzęt na zasadach określonych w Umowie, używanie własnych Urządzeń pod warunkiem wcześniejszego zwrotu Operatora usługowi 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 usług 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 uiszczenia opłat za Sprzęt, jeśli takie występują, na zasadach stosowanych w tym czasie przez Dostawcę usług w zawieranych z Abonentami Umowach.

4.38 Operator usług dokonuje konfiguracji Sprzętu a także innych urządzeń nie będących Sprzętem Nowatel Sp. z o.o. 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 usług w zakresie przekraczającym określony w pkt. 4.38.

4.40 Operator usług 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 Nowatel Sp. z o.o. i zainstalowanych u Abonenta, mają prawo dokonywać wyłącznie służby techniczne Dostawcę usług.

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

5.3 W razie nieprawidłowego funkcjonowania Usługi Operator 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 Operatora usług Lokalu w którym zainstalowane jest Zakończenie Sieci lub Sprzęt Nowatel Sp. z o.o.

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

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

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

5.7 Operator usług 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 Nowatel Sp. z o.o. w terminie 14 dni od dnia wystąpienia Usterki oraz udzielić wszelkich informacji umożliwiających ustalenie przyczyn Usterki.

5.9 Operator usług 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 Dostawcę usług drogą cyfrową i mogą być odkodowane jedynie przy użyciu przeznaczonych do tego urządzeń (będących własnością Operatora usług lub Abonenta).
- 6.2 Operator usług świadczy Usługę zgodnie z zawartą Umową i Regulaminem w zasięgu Sieci i w zakresie istniejących możliwości technicznych.
- 6.3 Abonent zobowiązuje się do przestrzegania postanowień Umowy, Regulaminu i Warunków Promocji
- 6.4 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.
- 6.5 Abonent nie jest upoważniony do udostępniania usług TELEWIZJI CYFROWEJ poza swoim Lokalem.
- 6.6 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 Zakreśleniami Sieci.
- 6.7.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 udostępnia usługi świadczone przez Dostawcę usług poza swój Lokal lub innym podmiotom do celu prowadzenia działalności zarobkowej, Abonent będzie zobowiązany do naprawienia szkody, jaka poniósł Operator przy czym Operator usług uprawniony będzie do rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym, z winy Abonenta.
- 6.8 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 Operatora usług, Abonent będzie zobowiązany do zapłaty na rzecz odszkodowania na zasadach ogólnych, przy czym Operator usług 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 usług stosuje limit wartości zakupów Usług Dodatkowych. Jest to ograniczenie kwoty należnej Operatora usług za Usługi Dodatkowe zakupione przez Abonenta w ramach Telewizji Cyfrowej.
- 7.2 Przekroczenie przez Abonenta limitu wartości zakupów Usług Dodatkowych uprawnia Dostawcę usług do zawieszenia możliwości zakupu kolejnych Usług Dodatkowych, na co Abonent wyraża zgodę.
- 7.3 Operator usług 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 Dostawcę usług. Kaucja nie podlega oprocentowaniu i podlega zwrotowi w przypadku rozwiązania umowy pod warunkiem niezalegania przez Abonenta z opłatami.
- 7.5 Operator 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 Operatora usług żadne roszczenia.
- 7.6 Operatora usług 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 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 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 Nowatel Sp. z o.o., o ile Operator usług taką funkcjonalność udostępni.
- 9.3 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.
- 9.4 Operator 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.
- 9.5 W szczególnych przypadkach istotna zmiana zakresu usług objętych Umową może skutkować koniecznością zawarcia aneksu do Umowy.

## **§9 Odpowiedzialność i postępowanie reklamacyjne**

- 10 Operator Usług odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług na zasadach określonych w Ustawie oraz Kodeksie Cywilnym.
- 10.1 Operator 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.
- 10.2 Odpowiedzialność Operatora Usług nie obejmuje korzyści utraconych przez Abonenta nie będącego Konsumentem.
- 10.3 Za każdy dzień, w którym Abonentowi przysługują odszkodowanie, nie wlicza się czasu, w którym usunięcie przyczyny niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy Abonentowi przysługuje prawo do odszkodowania w wysokości 1/30 Opłaty Abonamentowej przysługującej Operatora Usług z tytułu Usługi, której dotyczy nienależyte wykonanie Umowy Abonentki.
- 10.4 W przypadku niedotrzymania przez Dostawcę Usług terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi, przewidzianego w Umowie Abonentki, Abonentowi przysługuje odszkodowanie za każdy dzień opóźnienia, w wysokości 1/30 przewidzianej w Umowie Abonentki Opłaty Abonamentowej przysługującej Operatora Usług z tytułu tej Usługi.
- 10.5 Do okresu, za który Abonentowi przysługują odszkodowanie, nie wlicza się czasu, w którym usunięcie przyczyny niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy Abonentki nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta.
- 10.6 W sytuacji odpowiedzialności odszkodowawczej Abonent uprawniony jest do żądania odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych, wynikających z przepisów Kodeksu Cywilnego
- 10.7 Przyznanie odszkodowania następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta w trybie określonym w paragrafie.
- 10.8 Abonent może składać reklamację z powodu niedotrzymania z winy Operatora usług określonego w Umowie abonentki terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi, nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej.
- 10.9 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.
- 10.10 Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ustępie poprzedzającym pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Operatora usług rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia Abonenta.
- 10.11 Reklamacja może być złożona w siedzibie Operatora usług lub w każdej innej jednostce obsługującej Abonentów Operatora usług („Lokal Operatora usług”). Reklamacja może być złożona:
- 10.11.1 w formie pisemnej - osobiście podczas wizyty Abonenta Lokalu Operatora usług, albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz. U. Poz. 1529),
- 10.11.2 ustnie - telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty Abonenta w Lokalu Operatora usług w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej poprzez adres e-mail: [biuro@tygrys.net](mailto:biuro@tygrys.net)
- 10.12 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 abonentki i określenie 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 Operatora 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. Reklamacja nieuzupełniona 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 Operatora 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 Operatora usług rozpatrująca reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
- 11.16 W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez Abonenta w Lokalu Operatora 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, Operator 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 Operatora 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 Operatora 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 Operatora 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,



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

21.1 dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;

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

11.22 Operator 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 Operator 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, Operator 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, Operator 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 odpowiedź 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, Operator 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, Operator 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 Operator 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.

#### **§10 Postanowienia końcowe**

12.1 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.

12.2 W zakresie określonym przez obowiązujące przepisy Operator usług zapewnia tajemnicę:

a. informacji przekazywanych w Sieci Operatora usług,

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 usług jest zobowiązany do udostępnienia informacji zgodnie z obowiązującymi przepisami.

12.3 Środki techniczne stosowane przez Dostawcę usług zgodnie z wymogami aktualnej wiedzy technicznej zapewniają w zwykłych warunkach zachowanie tajemnicy telekomunikacyjnej. Operator usług 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 Dostawcę usług,

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 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, Operator usług 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 Regulamin wchodzi w życie z dniem 01 czerwca 2019 roku.

.....  
ABONENT

.....  
W IMIENIU OPERATORA USŁUG