

Regulamin świadczenia usług telewizji cyfrowej

§ 1

Postanowienia ogólne i przedmiot Regulaminu

- Niniejszy Regulamin określa szczegółowe zasady świadczenia przez konsorcjum składające się z:
Zachodniopomorskim Uniwersytetem Technologicznym w Szczecinie - Akademickim Centrum Informatyki z siedzibą w Szczecinie, 71-310 przy al. Piastów 17, wpisanej do przedsiębiorców telekomunikacyjnych pod numerem 1661, NIP: 8522545056, REGON: 320588161 (zwaną dalej: **Operatorem lokalnym**);
 - EVIO Polska Sp. z o.o.** z siedzibą w Poznaniu, 61-714, Aleja Niepodległości 27, wpisana w rejestrze przedsiębiorców KRS pod numerem KRS: 0000171054, REGON: 634497403, NIP: 7781410391, kapitał zakładowy 37 275 000,- zł reprezentowana przez pełnomocnika EVIO Sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu,*
 - EVIO Sp. z o.o.** z siedzibą w Poznaniu, 61-714, al. Niepodległości 27, wpisana w rejestrze przedsiębiorców KRS pod numerem KRS: 0000377126, REGON: 301664164, NIP: 783-166-63-08, kapitał zakładowy 30.000,- zł * (zwaną/zwanymi dalej: **EVIO**)**,
- Reprezentantem Dostawców jest Operator Lokalny, który działa na podstawie pełnomocnictw w ich imieniu i na ich rzecz, chyba że co innego wynika z postanowień niniejszego Regulaminu lub Umowy./
- usług dostarczania programów telewizyjnych, tym Usługi Aktywacji, wraz z Usługami dodatkowymi, zwanymi dalej również - każdy z osobna: **Dostawcą** lub łącznie: **Dostawcami**.
- Dostawcy świadczą Usługi w zasięgu Sieci, w zakresie istniejących możliwości technicznych, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. Dostawcy świadczą swoje Usługi zgodnie z zakresem wskazanym w ust. 1 powyżej. Zakres konkretnych Usług świadczonych na rzecz poszczególnych Abonentów określa Umowa. Każdy z Dostawców ponosi wobec Abonenta indywidualną odpowiedzialność za realizację świadczonych przez siebie Usług. Wszelkie roszczenia należy kierować do Operatora Lokalnego, który jest reprezentantem Dostawców.
- Świadczenie Usług i korzystanie z nich odbywa się na podstawie: Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych (zwaną dalej **Umową**), niniejszego Regulaminu świadczenia usług telewizji cyfrowej (zwanego dalej **Regulaminem**), Cennika świadczenia usług (zwanego dalej **Cennikiem**), **Regulaminu promocji**, jeżeli Umowa zawarta zostanie na warunkach promocyjnych oraz Zamówienia, jeżeli

takowe zostało złożone w formie elektronicznej lub pisemnej.

§ 2

Słownik definicji

- Użytych w Umowie, Regulaminie, Cenniku, Regulaminach promocji, a także pozostałych dokumentach stosowanych przez Dostawców nadaje się następujące znaczenie:
- Abonament** – należna Dostawcy od Abonenta stała opłata miesięczna za korzystanie z Usług Dostawcy. Usługi objęte Abonamentem szczegółowo określa Umowa;
 - Abonent** – osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, osoba prawna albo jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, z którą Dostawcy (działający samodzielnie lub przez odpowiednio umocowanego Operatora lokalnego) zawarli Umowę w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej, o ile Dostawcy zapewnią taką możliwość;
 - Awaria** – nieprawidłowość funkcjonowania Sieci lub Sprzętu, skutkująca zaprzestaniem świadczenia Usług lub niedotrzymaniem parametrów jakości ich świadczenia, określonych w Umowie, za której usunięcie ponosi odpowiedzialność, zgodnie z zasadami Kodeksu Cywilnego, Dostawca;
 - Biuro Obsługi** – prowadzony przez Operatora Lokalnego lokal przeznaczony do obsługi Abonentów. Aktualna lista Biur Obsługi dostępna jest w Serwisie internetowym;
 - Gniazdo abonenckie** – fizyczny punkt, w którym Abonent uzyskuje dostęp do Sieci, znajdujący się w Lokalu, umożliwiający podłączenie Urządzenia lub Sprzętu, celem korzystania z Usług;
 - Grupa Programów** – kategoria Programów wyróżniona ze względu na ich profil tematyczny lub inne cechy wskazana w Wykazie.
 - Konsument** – Abonent zawierający Umowę w celu bezpośrednio niezwiązanym z prowadzoną działalnością gospodarczą lub zawodową;
 - Lokal** – wydzielona trwałymi ścianami w obrębie budynku izba lub zespół izb, w którym świadczone są lub mają być świadczone Usługi;
 - Minimalna Liczba Programów** – wskazana w Wykazie liczba programów w ramach danej Grupy Programów
 - Okres rozliczeniowy** – miesięczny okres, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Dostawcy z tytułu świadczonych Usług, pokrywający się z miesiącem kalendarzowym;
 - Podstawowa obsługa serwisowa** – obejmuje świadczone przez Dostawcę usługi w zakresie prawidłowości funkcjonowania oraz bezpieczeństwa Sieci i Sprzętu, w zakresie wskazanym w §7 Regulaminu, w tym nieodpłatną (nie dotyczy opłaty z tytułu zakończenia połączenia, w przypadku połączeń telefonicznych) możliwość kontaktu ze

służbami odpowiedzialnymi za obsługę serwisową (w tym aktualną, alternatywną ofertę Usług Dostawcy) za pośrednictwem poczty elektronicznej, pod adresem _____, oraz telefonicznie, pod numerem _____;

- l. Program** – program radiowy lub telewizyjny.
- m. Przedstawiciel Dostawcy** – umocowana przez Dostawców osoba działająca w imieniu i na rzecz Dostawców, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany i rozwiązywania Umowy lub uprawniona do wykonywania jej postanowień, a także osoba wykonująca w imieniu Dostawców czynności techniczne konieczne do świadczenia Usług na rzecz Abonenta. Przedstawicielem Dostawców jest Operator Lokalny lub umocowana przez niego osoba, chyba że co innego wynika wprost z postanowień Regulaminu lub Umowy
- n. Serwis internetowy** – strona internetowa prowadzona przez Operatora lokalnego pod adresem _____ oraz przez EVIO pod adresem www.pakiety.tv, wraz z podstronami, w tym indywidualnymi stronami elektronicznego Biura Obsługi;
- o. Sieć** – sieć telekomunikacyjna, którą dysponują Dostawcy, oparta na technologii przewodowej, wykorzystywana przez Dostawców do świadczenia Usług;
- p. Siła wyższa** – zewnętrzne zdarzenie niezależne od Stron, które nie jest możliwe do przewidzenia i do zapobieżenia, w szczególności: wojny, katastrofy naturalne, strajki;
- q. Sprzęt** – wszelkie urządzenia elektryczne lub elektroniczne, przeznaczone do świadczenia przez Dostawcę Usług (w szczególności dekodery, moduły CAM, karta dekodująca, zasilacze i kable), stanowiące własność Dostawcy oraz oddane do użytkowania Abonentowi. Postanowienia Regulaminu stosuje się odpowiednio, w przypadku Abonenta dysponującego własnym Sprzętem;
- r. Umowa** – umowa o świadczenie Usług zawarta z Abonentem przez Dostawców (działających samodzielnie lub za pośrednictwem odpowiednio umocowanego Operatora lokalnego) w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej, przy czym Dostawcy umożliwiają Abonentowi wybór formy zawarcia umowy spośród tych, które są przez nich oferowane.
- s. Urządzenie** – urządzenie Abonenta umożliwiające korzystanie z Usług, w szczególności odbiornik telewizyjny, telefon, router, urządzenia mobilne spełniające wymagania opisane w § 13 ust. 2 oraz komputer osobisty;
- t. Usługa** – usługa dostarczania programów telewizyjnych, w tym usługa Aktywacji wraz z Usługami dodatkowymi, jak również usługi serwisowe, świadczone na rzecz Abonenta przez poszczególnych Dostawców. Zakres Usług świadczonych na rzecz poszczególnych Abonentów, jak również Dostawców świadczących

poszczególne Usługi na rzecz Abonenta określa Umowa;

- u. Usługi dodatkowe** – usługi świadczone przez Dostawcę, powiązane z Usługami, wskazane w Cenniku, Regulaminie lub w Umowie;
- v. Wykaz** – załącznik do Umowy opisujący poszczególne Grupy Programów oraz Minimalną Liczbę Programów w ramach poszczególnych Grup Programów
- w. Zamówienie** – porozumienie, na podstawie którego Strony wskazują zakres Usług, które mają być przedmiotem Umowy, pozwalające na ustalenie faktu istnienia możliwości technicznych przyłączenia Lokalu do Sieci, stworzenie takich możliwości lub określenie kosztów ich stworzenia.

§ 3

Zawarcie i czas trwania Umowy

1. Umowa zostaje zawarta w formie pisemnej, po spełnieniu przez osobę mającą zostać Abonentem warunków określonych w Regulaminie oraz stwierdzeniu przez Dostawcę istnienia możliwości technicznych świadczenia Usług. Dostawcy mogą dodatkowo zapewnić możliwość zawarcia Umowy w formie elektronicznej lub dokumentowej. Zapisy niniejszego ustępu stosuje się odpowiednio w przypadku rozszerzania zakresu Umowy o Usługę kolejnego rodzaju, w tym o Usługę dodatkową.
2. W przypadku braku możliwości technicznych przyłączenia Lokalu do Sieci, jak również występowania okoliczności istotnie utrudniających przyłączenie Lokalu do Sieci lub rodzących znaczne jego koszty, Dostawcy mogą odmówić zawarcia Umowy lub uzgodnić z Abonentem, przed zawarciem Umowy, w osobnym porozumieniu, sposób wykonania zleconych Usług, w szczególności ich termin oraz koszt.
3. Umowa zostaje zawarta na czas nieoznaczony, o ile jej postanowienia nie stanowią jednoznacznie odmiennie. W przypadku zawarcia Umowy na czas oznaczony, po upływie tego czasu, ulega ona automatycznemu przedłużeniu na czas nieoznaczony. Strony mogą zapobiec przedłużeniu okresu obowiązywania Umowy na czas nieoznaczony, składając odpowiednie oświadczenie. Dla swej skuteczności oświadczenie winno zostać doręczone na miesiąc kalendarzowy przed upływem terminu na jaki umowa została zawarta. W przypadku nieprzedłużenia okresu obowiązywania Umowy, Umowa wygasa z ostatnim dniem czasu, na który została zawarta.
4. Minimalny czas trwania Umowy stanowi jeden pełny Okres rozliczeniowy. Jeden pełny Okres rozliczeniowy stanowi również minimalny czas świadczenia poszczególnych Usług o charakterze ciągłym. Zapis zdania pierwszego w szczególności zapewnia możliwość zawarcia Umowy na czas oznaczony, nie dłuższy niż 12 miesięcy. W przypadku Konsumenta, czas oznaczony, stanowiący początkowy czas obowiązywania Umowy nie może być dłuższy niż 24 miesiące.

5. W przypadku zawarcia Umowy na warunkach promocyjnych, Regulaminy promocji traktować należy jako uregulowania szczególne wobec Regulaminu oraz Cennika.

§ 4

Lokal

1. Dostawcy mogą żądać przedstawienia informacji lub dokumentów, potwierdzających przysługiwanie Abonentowi odpowiedniego tytułu prawnego do Lokalu.
2. Dostawcy zawrą Umowę, obejmującą przyłączenie Lokalu do Sieci, wyłącznie z podmiotem, któremu przysługuje odpowiedni tytuł prawny do tego Lokalu. Dostawcy mogą odmówić przyłączenia Lokalu do Sieci, w przypadkach opisanych we właściwych przepisach, w szczególności uzależnić wykonanie takiej czynności od współdziałania uprawnionego, o którym mowa w art. 684 KC w związku z art. 32 ustawy o wspieraniu rozwoju usług i sieci telekomunikacyjnych.
3. Abonent zobowiązany jest umożliwić Przedstawicielowi Dostawcy, w uzgodnionym terminie, dostęp do Sprzętu oraz innych elementów Sieci, znajdującej się na terenie Lokalu, w zakresie, w którym jest to niezbędne dla zapewnienia prawidłowego funkcjonowania Sieci, w tym w szczególności celem jej konserwacji, regulacji, naprawy lub modernizacji.

§ 5

Abonent

1. Umowa jest zawierana:
 - a. w imieniu Dostawcy przez umocowanego przez niego Przedstawiciela Dostawcy,
 - b. przez Abonenta - osobiście lub przez działającego w jego imieniu i na jego rzecz przedstawiciela ustawowego lub pełnomocnika. Osoba umocowana zobowiązana jest potwierdzić swoją tożsamość wobec Dostawcy oraz przedstawić dokument potwierdzający umocowanie. Pełnomocnictwo powinno być udzielone w formie pisemnej.
2. Zawarcie Umowy może zostać uzależnione od podania przez Abonenta pełnych danych:
 - a. w przypadku osoby fizycznej: nazwiska i imion, adresu aktualnego miejsca zamieszkania i adresu korespondencyjnego, jeżeli jest inny niż adres zamieszkania, numeru ewidencji PESEL lub numeru paszportu lub karty pobytu w przypadku obcokrajowca, adresu poczty elektronicznej. Dostawcy mogą, za zgodą Abonenta będącego osobą fizyczną, przetwarzać także inne dane w związku ze świadczoną usługą, w szczególności numer konta bankowego lub karty płatniczej, a także numery telefonów kontaktowych.
 - b. w przypadku osób prawnych, jednostek organizacyjnych niebędących osobami prawnymi, którym ustawa przyznaje zdolność prawną i osób fizycznych zawierających Umowę w związku z

prowadzoną działalnością gospodarczą: nazwa firmy, aktualny i dokładny adres siedziby firmy oraz przedstawienie podstawowych dokumentów identyfikujących status prawny Abonenta, w szczególności: odpis z rejestru lub ewidencji oraz kopia zaświadczenia NIP i wydania numeru Regon.

3. Dostawcy, w przypadku powzięcia wątpliwości odnośnie możliwości wykonania przez Abonenta zobowiązań, może uzależnić zawarcie Umowy od:
 - 3.1 dostarczenia przez Abonenta dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Dostawców,
 - 3.2 pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta, wynikającej z danych będących w posiadaniu Dostawców lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (Dz. U. Nr 81, poz. 530); Dostawcy powiadomią Abonenta o wystąpieniu takiego zastrzeżenia.
4. Dostawcy mogą odmówić zawarcia Umowy lub zawrzeć Umowę na warunkach mniej korzystnych dla Abonenta, w wyniku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta. W szczególności Dostawcy mogą odmówić zawarcia Umowy na warunkach promocyjnych lub żądać zabezpieczenia wiarygodności wynikających z Umowy poprzez dokonanie przedpłaty w wysokości sumy opłaty przyłączeniowej oraz aktywacyjnej, jak również sześciokrotności należnego Abonamentu. Dostawcy mogą również żądać złożenia kaucji za Sprzęt oddany do używania.
5. Dostawcy uprawnieni będą do zaspokojenia swych roszczeń z kwot opisanych w ust. 4, po uprzednim wezwaniu Abonenta do zapłaty należności, w formie pisemnej. Postanowienia zdania pierwszego nie naruszają uprawnienia Dostawców do zawieszenia świadczenia Usług lub wypowiedzenia Umowy, z zachowaniem właściwego trybu, przewidzianego postanowieniami Regulaminu. W przypadku opisanym w zdaniu pierwszym Abonent zobowiązany będzie do uzupełnienia kwot opisanych w ust. 4, w terminie 7 dni od wezwania Dostawców.
6. Dostawcy zwrócą Abonentowi kwotę opisaną w ust. 4, w terminie 7 dni od wygaśnięcia Umowy oraz zaspokojenia przez Abonenta roszczeń Dostawców wynikających z Umowy.
7. Dostawcom przysługuje prawo odmowy zawarcia Umowy, jeżeli podmiot zawierający Umowę lub dokonujący Zamówienia posługuje się dokumentami zniszczonymi lub budzącymi wątpliwość co do ich autentyczności lub kompletności.
8. Abonent zobowiązany jest do zapewnienia zasilania Sprzętu oraz innych elementów Sieci, zainstalowanych w Lokalu, niezbędnych do korzystania z Usług.
9. Niedopuszczalne jest dostarczanie przez Abonenta, przy wykorzystaniu Usług dodatkowych, treści o charakterze bezprawnym.

§ 6

Rozpoczęcie świadczenia Usług

1. Każdy z Dostawców będzie świadczyć Usługi na rzecz Abonenta na podstawie Umowy i w zakresie określonym jej postanowieniami, w tym określonymi w niniejszym Regulaminie.
2. Dostawcy uprawnieni są do zróżnicowania zakresu oraz cen Usług dostępnych dla poszczególnych grup Abonentów, w tym w szczególności jego ograniczenia dla Abonentów korzystających z Usług na potrzeby prowadzonej działalności gospodarczej lub dla celów publicznego odtwarzania programów, w zależności od zakresu posiadanych przez Dostawców uprawnień.
3. Zawierając Umowę, Abonent wyraża zgodę na przeprowadzenie przez Przedstawicieli Dostawcy prac w Lokalu, niezbędnych dla Przyłączenia, w tym w szczególności poprowadzenie kabli, w tym przez nieruchomości gruntową, na której położony jest Lokal, przewiercenie niezbędnych otworów, zainstalowanie Gniazda abonenckiego oraz montaż Sprzętu.
4. Abonent jest zobowiązany współpracować z Przedstawicielem Dostawcy, w sposób gwarantujący dokonanie Przyłączenia w możliwie najkrótszym czasie.
5. Przedstawiciele Dostawcy nie są zobowiązani do obsługi bądź naprawy Urządzenia, w szczególności do jego konfiguracji. Dostawcy nie są odpowiedzialni za zły stan techniczny Urządzeń Abonenta, ani za zakłócenia techniczne spowodowane tym stanem.
6. W Lokalu Abonenta zostaje zainstalowane jedno Gniazdo abonenckie będące własnością Dostawców. Za przyłączenie drugiego oraz kolejnych Gniazd abonenckich w Lokalu, Abonent ponosi opłaty zgodnie z obowiązującym Cennikiem. Maksymalną liczbę Gniazd abonenckich w Lokalu wyznacza oferta Dostawców oraz techniczne warunki przyłącza Lokalu do Sieci.

§ 7

Sprzęt

1. Sprzęt oraz wszelkie inne elementy Sieci przekazane Abonentowi, w tym zamontowane w Lokalu pozostają własnością Dostawców wskazanych w Umowie.
2. Sprzęt oraz wszelkie inne elementy Sieci mogą być używane jedynie w Lokalu wskazanym w Umowie lub w innym miejscu uzgodnionym przez Strony w Umowie.
3. Abonent nie jest uprawniony do rozporządzania Sprzętem ani innymi elementami Sieci, a w szczególności do ich udostępniania (bezpłatnie i odpłatnie) osobom trzecim. Abonent nie jest uprawniony do przyłączania do Sieci urządzeń innych niż Sprzęt lub Urządzenie.
4. Udostępnienie Abonentowi Sprzętu, jak również Przyłączenie potwierdzone zostaną w protokole odbioru, podpisanym przez Abonenta.
5. Z chwilą wydania Sprzętu lub innych elementów Sieci zainstalowanych w Lokalu, ryzyko ich utraty (w tym również spowodowanej kradzieżą), zniszczenia lub uszkodzenia przechodzi na Abonenta.
6. Abonent zobowiązuje się używać Sprzętu oraz innych elementów Sieci zgodnie z udostępnioną instrukcją obsługi i ich przeznaczeniem oraz nie dokonywać w nich żadnych zmian. Podczas wyłączeń atmosferycznych Sprzęt i Urządzenia powinny być odłączone od zasilania energetycznego oraz Gniazda abonenckiego.
7. Abonent zobowiązany jest powiadomić Przedstawiciela Dostawcy – w terminie 48 godzin – o stwierdzeniu utraty lub zniszczenia Sprzętu lub innych elementów Sieci.
8. W przypadku utraty, zniszczenia lub uszkodzenia Sprzętu lub elementów Sieci zainstalowanych w Lokalu, po ich wydaniu Abonentowi, koszty naprawy lub wymiany ponosi Abonent, w tym w szczególności w przypadku naruszenia przez Abonenta postanowień ust. 3 lub ust. 6. Postanowienia zdania pierwszego nie dotyczą przypadków utraty, zniszczenia lub uszkodzenia wynikłego z wad Sprzętu lub elementów Sieci, za które odpowiedzialność na zasadach określonych w Kodeksie cywilnym ponoszą Dostawcy, producent Sprzętu lub elementów Sieci.
9. Z zastrzeżeniem jednoznacznie odmiennych postanowień Umowy lub Regulaminu, a w szczególności wskazanych w niniejszym paragrafie, Dostawcy nie wprowadzają ograniczeń w zakresie korzystania ze Sprzętu, jak również oświadczą, że nie zostały one wprowadzone na jego zlecenie.

§ 8

Zasady zwrotu Sprzętu

1. Abonent zobowiązany jest na swój koszt zwrócić Sprzęt do Biura Obsługi, w ciągu 30 dni od dnia wygaśnięcia Umowy.
2. Abonent zobowiązany jest do zwrotu na swój koszt Sprzętu, w przypadku zmiany Pakietu usług, skutkującej koniecznością wymiany Sprzętu, w ciągu 30 dni od dnia zmiany Pakietu usług. Dostawcy uprawnieni są do uzależnienia wydania właściwego Sprzętu od zwrotu Sprzętu dotąd posiadanego przez Abonenta.
3. Na żądanie i koszt Abonenta Sprzęt może zostać odebrany z Lokalu przez Przedstawiciela Dostawców. **Jeżeli Dostawcy wydali Sprzęt w Lokalu Abonenta wówczas Przedstawiciel Dostawców odbierze go z Lokalu, chyba że Abonent dobrowolnie sam zwróci Sprzęt Dostawcom w innej formie.**
4. Na zasadach określonych w Cenniku Dostawcy mogą obciążyć Abonenta obowiązkiem zapłaty kary umownej, w wysokości wskazanej w Cenniku, jeżeli Abonent nie zwróci Sprzętu, w terminie wskazanym w ust. 1-2. Kwota kary umownej liczona będzie odrębnie dla każdego elementu Sprzętu, udostępnionego

Abonentowi. Kwota kar umownych nie przekroczy wartości powoływanego Sprzętu.

§ 9

Awarie

1. Dostawcy zobowiązują się do usuwania Awarii w terminie nie dłuższym niż __ dni roboczych od daty powzięcia o nich informacji, w tym w szczególności ich zgłoszenia przez Abonenta. Za dni robocze uważa się dni od poniedziałku do piątku w godzinach __ - __, o ile Abonent nie uzgodnił z Dostawcami innego terminu. W przypadku braku możliwości usunięcia Awarii w terminie opisanym w zdaniu pierwszym, Dostawcy określają termin jej usunięcia i poinformuje o takim terminie Abonenta.
 1. Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego informowania Przedstawiciela Dostawców o występujących zakłóceniach w korzystaniu z Usług.
 2. Za każdy dzień niewykonywania lub nienależytego wykonywania Usług wskutek Awarii, Abonentowi przysługują:
 - a. prawo obniżenia Abonamentu za okres rozliczeniowy, w którym doszło do niewykonania lub nienależytego wykonywania Usług,
 - b. prawo do kary umownej.
 3. Prawo obniżenia Abonamentu przysługuje w wysokości stanowiącej równowartość 1/30 Abonamentu należnego za miesiąc, w którym doszło do niewykonywania lub nienależytego wykonywania Usług wskutek Awarii, za każdy dzień niewykonywania lub nienależytego wykonywania Usług wskutek Awarii, trwającego dłużej niż dwie godziny. Prawo do kary umownej przysługuje w wysokości stanowiącej równowartość 1/30 Abonamentu należnego za miesiąc, w którym doszło do niewykonywania lub nienależytego wykonywania Usług wskutek Awarii, za każdy pełny dzień niewykonywania lub nienależytego wykonywania Usług wskutek Awarii, trwającego dłużej niż dwie godziny.
 4. Obniżenie Abonamentu oraz zapłata kary umownej nastąpią poprzez obniżenie kwoty do zapłaty z tytułu pierwszego Abonamentu (oraz ewentualnie następnych), należnego po dniu powstania prawa Abonenta. Zapłata kwoty należnej z tytułu obniżenia Abonamentu oraz kary umownej może nastąpić poprzez dokonanie przelewu na wskazany przez Abonenta rachunek bankowy lub poprzez wypłatę w Biurze Obsługi, na wniosek Abonenta, w terminie 14 dni od złożenia odpowiedniego wniosku. Wniosek o dokonanie płatności przelewem lub poprzez wypłatę winien zostać doręczony Dostawcom do ostatniego dnia miesiąca, w którym stwierdzone zostało roszczenie Abonenta o zapłatę (w szczególności w toku postępowania reklamacyjnego).
 5. W celu dochodzenia obniżenia Abonamentu lub zapłaty kar umownych Abonent winien złożyć reklamację, zgodnie z postanowieniami Regulaminu.
 6. Postanowienia niniejszego paragrafu nie naruszają bezwzględnie obowiązujących wartości

odszkodowania, opisanych w art. 105 ustawy Prawo telekomunikacyjne, w przypadkach opisanego w tym przepisie świadczenia na rzecz jednostek uprawnionych.

§ 10

Usługi

1. Za Przyłączenie oraz Aktywację Abonent zobowiązany jest do poniesienia opłat w wysokości określonej w Cenniku. Dostawcy rozpoczynają naliczanie należnego mu Abonamentu z chwilą Aktywacji.
2. Abonent zobowiązany jest do zapłaty opłat dodatkowych w przypadkach określonych w Cenniku, nie objętych Abonamentem. W szczególności dotyczy to opłat za świadczenie Usług dodatkowych oraz z opłat z tytułu usług serwisowych nie wchodzących w zakres Podstawowej obsługi serwisowej.
3. W ramach Abonamentu świadczone są wyłącznie Podstawowe usługi serwisowe. Pozostałe usługi z zakresu obsługi serwisowej wskazane w Regulaminie lub Cenniku, podlegają opłacie zgodnie z obowiązującym Cennikiem.
4. Dostawcy zobowiązują się świadczyć Usługi z zachowaniem obowiązujących przepisów prawa, jak również obowiązujących norm technicznych. Minimalne poziomy jakości Usługi określa Umowa. Dostawcy nie ponoszą odpowiedzialności, jeżeli nieosiągnięcie parametrów świadczonych Usług wynika z ograniczeń Urządzeń określonych w Regulaminie.
5. Dostawcy nie gromadzą danych o lokalizacji Urządzenia Abonenta oraz Sprzętu w celach związanych z zapewnieniem funkcjonalności Usługi.
6. Dostawcy nie wprowadzają ograniczeń w dostępie ani korzystaniu z Usług, innych niż jednoznacznie określone w Umowie, Regulaminie oraz Regulaminie promocji, w przypadku zawarcia Umowy na warunkach promocyjnych.
7. Dostawcy wprowadzają następujące procedury, w celu pomiaru ruchu i organizacji w Sieci: a) zautomatyzowana analiza obciążenia ruchem wybranych elementów Sieci w czasie rzeczywistym, b) interwencja serwisu technicznego, w przypadku Awarii, jak również przypadkach opisanych w § 22 ust. 1.
8. Procedury opisane w ust. 7 umożliwiają ograniczenie częstotliwości oraz czasu występowania Awarii, jak również pozytywnie wpływają na bezpieczeństwo i integralność Sieci. Procedury opisane w ust. 7 nie posiadają negatywnego wpływu na jakość Usługi.
9. Dostawcy przekazywać będą Abonentowi informacje o zagrożeniach związanych z Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych pocztą elektroniczną, na adres wskazany przez Abonenta w Umowie. Dostawcy mogą zapewnić również przekazywanie takich informacji za pośrednictwem konta Abonenta, dostępnego za pośrednictwem Serwisu internetowego. W

szczególnych przypadkach, za uprzednią zgodą Abonenta Dostawcy mogą także przekazać te informacje telefonicznie lub krótką wiadomością tekstową, wysłaną na numer telefonu podany w tym celu przez Abonenta w Umowie. W przypadku informacji dotyczących ogółu lub większej grupy Abonentów, Dostawcy mogą ponadto przekazać przedmiotową informację w formie komunikatu umieszczonego bezpośrednio w Serwisie internetowym.

10. Dostawcy będą niezwłocznie (nie później niż w terminie 3 dni od stwierdzenia naruszenia) przekazywać Abonentowi będącemu osobą fizyczną informację o naruszeniu jego danych osobowych, które mogło mieć niekorzystny wpływ na jego prawa. Przez naruszenie danych osobowych, które może wywrzeć niekorzystny wpływ na prawa rozumie się takie naruszenie, które w szczególności może skutkować nieuprawnionym posługiwaniem się danymi osobowymi, szkodą majątkową, naruszeniem dóbr osobistych, ujawnieniem tajemnicy bankowej lub innej ustawowo chronionej tajemnicy zawodowej. Postanowienia ust. 9, w zakresie określającym sposoby przekazywania informacji, stosuje się odpowiednio. Zawiadomienie nie będzie wymagane w zakresie, w którym Dostawcy wdrożyli przewidziane przepisami o ochronie danych osobowych odpowiednie techniczne i organizacyjne środki ochrony, które uniemożliwiają odczytanie danych przez osoby nieuprawnione oraz zastosowali je do danych, których ochrona została naruszona.
11. Dostawcy informują Abonentów o wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa Sieci, wymagającego podjęcia środków wykraczających poza podjęte przez Dostawców środki techniczne i organizacyjne, a także o istniejących możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach. Postanowienia ust. 9, w zakresie określającym sposoby przekazywania informacji stosuje się odpowiednio.

§ 11 **Warunki płatności**

1. Wszelkie płatności należne Dostawcom od Abonenta z tytułu realizacji Umowy płatne będą na podstawie faktury VAT. Płatność dokonywana będzie wyłącznie na rachunek bankowy wskazany na fakturze VAT, stanowiącej podstawę tej płatności lub w kasie Dostawcy, który wystawi fakturę lub innego wskazanego przez niego podmiotu. Dniem zapłaty jest data wpływu należności na rachunek bankowy wskazany w fakturze VAT lub dzień uiszczenia należności w kasie ww. Dostawcy lub innego wskazanego przez niego podmiotu. Listę udostępnionych kas Dostawcy, jak również innych wskazanych podmiotów Dostawcy umieszczają w Serwisie internetowym.
2. Faktura VAT zawiera:

2.1 informacje o płatnościach za Usługi świadczone przez Dostawców na rzecz Abonenta, w szczególności o terminie oraz sposobie płatności,

2.2 wykaz Usług świadczonych na rzecz Abonenta w okresie, którego dotyczy wystawiona faktura VAT, w tym informacje o numerach wykorzystywanych do świadczenia usług o podwyższonej opłacie, z których Abonent skorzystał oraz informację o stronie Biuletynu Informacji Publicznej Urzędu Komunikacji Elektronicznej, gdzie prowadzony jest rejestr numerów wykorzystywanych do świadczenia usług o podwyższonej opłacie, jak również wzmiankę o możliwości złożenia żądania określonego w art. 64a Ustawy – Prawo Telekomunikacyjne.

3. Dostawcy dostarczają na żądanie Abonenta, za wynagrodzeniem wskazanym w Cenniku szczegółowy wykaz wykonanych Usług – wraz z fakturą VAT wystawioną za Okres rozliczeniowy, którego dotyczy ten wykaz – począwszy od bieżącego Okresu rozliczeniowego, do końca Okresu rozliczeniowego, w czasie którego upływa uzgodniony z Abonentem termin zaprzestania dostarczania tego wykazu.
4. Dostawcy dostarczają, na żądanie Abonenta, za wynagrodzeniem wskazanym w Cenniku, szczegółowy wykaz wykonanych Usług, obejmujący Okresy rozliczeniowe poprzedzające nie więcej niż 12 miesięcy Okres rozliczeniowy, w którym Abonent złożył żądanie. W takim przypadku szczegółowy wykaz wykonanych Usług dostarcza się w terminie 14 dni od dnia złożenia żądania przez Abonenta.
5. Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłat za świadczone Usługi, w tym w szczególności Abonamentu, na podstawie faktury VAT udostępnianej w Panelu Abonenta lub na dekodерze cyfrowym, z góry, nie później niż do 10 dnia miesiąca, w którym świadczona była dana Usługa. Opłaty, których wysokość zależy od zakresu korzystania przez Abonenta z Usług, w tym w szczególności opłaty za Usługę VoD, uiszczane być winny z dołu, do 14 dnia okresu rozliczeniowego następującego po miesiącu, w którym Usługi te były świadczone. Przewidziane w Cenniku opłaty za Przyłączenie lub Aktywację Usług należne są w terminie 14 dni od dnia uruchomienia Usługi.
6. Wygaśnięcie Umowy nie zwalnia Abonenta od obowiązku uiszczenia należności za wykonane na jego rzecz Usługi.
7. Abonent zobowiązany jest do uiszczenia odsetek od kwot należnych Dostawcom, za każdy dzień opóźnienia w ich płatności, na podstawie wystawionego przez Dostawcę dokumentu księgowego. Odsetki obliczone zostaną w wysokości odsetek maksymalnych, w rozumieniu art. 359 Kodeksu cywilnego.

§ 12 **Usługa telewizji**

1. Usługa telewizji dostępna jest wyłącznie dla Abonentów i świadczona jest przez Dostawców. Polega ona na dostarczaniu programów telewizyjnych przy wykorzystaniu technologii IPTV lub DVB-C. Sposób świadczenia Usługi telewizji dla indywidualnych Abonentów określa Umowa abonencka.
2. W przypadku braku odmiennych zapisów Umowy, Cennika lub Regulaminu promocji, zawarcie Umowy uprawnia do korzystania z Usługi telewizji, przy pomocy wyłącznie jednego Urządzenia.
3. Programy telewizyjne wchodzące w poszczególne Pakiety usług określa Oferta programowa dla poszczególnych pakietów Usług.
4. Dostawcy w ramach zawartych Umów, w ramach poszczególnych Pakietów zapewniają Abonentowi Minimalną Liczbę Programów w ramach Grup Programów objętych Umową i poszczególnymi Pakietami. Zmniejszenie liczby dostępnych Programów ramach Grupy Programów poniżej Minimalnej Liczby Programów stanowi zmianę Umowy i wymaga od Dostawców przeprowadzenia odpowiednich procedur opisanych w niniejszym Regulaminie.
5. W celu prawidłowego świadczenia przez Dostawców TV Usługi telewizji niezbędne jest korzystanie z:
 - a. w technologii IPTV: dekodera eBOX M15

§ 13 Usługa dodatkowa Multiscreen

1. Jeżeli Umowa abonencka tak stanowi, Dostawcy zapewnia Abonentowi Usługi telewizji odpłatną lub nieodpłatną Usługę dodatkową, polegającą na zapewnieniu w wybranym przez Abonenta czasie dostępu do transmisji programów telewizyjnych w technologii przesyłu strumieniowego (dalej: **Multiscreen**), przy wykorzystaniu urządzeń mobilnych.
2. Warunkiem skorzystania z usługi **Multiscreen** jest:
 - a. posiadanie własnego Urządzenia Abonenta – urządzenia mobilnego z dostępem do Internetu (w tym komputer, smartfon, tablet, smart TV), umożliwiającego odbiór sygnału strumieniowego eGO! Player, spełniającego następujące minimalne parametry techniczne: Urządzenie mobilne z systemem operacyjnym Android wersja 2.3.3 i wyższa lub Urządzenie mobilne z oprogramowaniem iOS oraz:
 - b. samodzielne pobranie przez Abonenta bezpłatnej aplikacji **Multiscreen** umożliwiającej odbiór usługi **Multiscreen** z serwisu App Store, Google Play lub innego podobnego serwisu internetowego, dystrybuującego taką aplikację.
3. Usługa dodatkowa **Multiscreen** świadczona jest przy wykorzystaniu łącza internetowego dostarczanego przez Operatora lokalnego. Opcje Usługi dodatkowej **Multiscreen** świadczone na rzecz poszczególnych Abonentów określa Umowa.
4. Usługa dodatkowa **Multiscreen** może być świadczona wyłącznie pod warunkiem, że pozwalają na to warunki techniczne, w szczególności parametry i konfiguracja Urządzenia posiadanego przez Abonenta oraz warunki techniczne łącza internetowego wykorzystywanego do korzystania z tej usługi.
5. Zestawienie programów telewizyjnych transmitowanych w ramach Usługi dodatkowej **Multiscreen** określa Oferta programowa, przy czym Abonentowi zostaną udostępnione jedynie programy do których uzyskał dostęp na mocy zawartej przez niego Umowy
6. Transmisja programów telewizyjnych w technologii przesyłu strumieniowego jest kodowana w celu uniemożliwienia dostępu do niej podmiotom trzecim. W celu odbioru Usługi dodatkowej **Multiscreen**, Dostawcy prześlą Abonentowi jednorazowy kod aktywacyjny, pozwalający na autoryzację Urządzenia Abonenta, na które dostarczona ma zostać Usługa dodatkowa **Multiscreen**. Abonent nie jest uprawniony do udostępniania kodu podmiotom trzecim.
7. O ile Umowa nie stanowi inaczej, Abonent jest uprawniony do wykorzystywania maksymalnie 3 urządzeń mobilnych w jednym czasie, w ramach poszczególnych opcji Usługi dodatkowej Streaming TV wskazanych w ust. 3.
8. Wysokość opłat (jeśli jest pobierana) z tytułu świadczenia odpłatnej Usługi dodatkowej **Multiscreen** określa Cennik. Opłata z tytułu świadczenia Usługi dodatkowej **Multiscreen** będzie każdorazowo doliczana do należności Dostawców, wskazywanych w fakturze VAT za dany Okres rozliczeniowy.
9. Treści multimedialne udostępniane w ramach Usługi dodatkowej **Multiscreen** stanowią utwory podlegające ochronie zgodnie z przepisami obowiązującego prawa. Abonent uprawniony jest do korzystania z nich wyłącznie w ramach i w celu odbioru Usługi dodatkowej **Multiscreen** na własny użytek, przy użyciu Urządzenia znajdującego się na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
10. Abonent nie może kopiować, utrzymywać, rozpowszechniać, rozprowadzać ani w inny sposób publicznie udostępniać całości ani żadnej części treści multimedialnych udostępnianych w ramach Usługi dodatkowej **Multiscreen**. Postanowienia niniejszego ustępu nie naruszają uprawnienia Abonenta do korzystania z treści multimedialnych w zakresie wynikającym z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, określających dopuszczalny zakres dozwolonego użytku osobistego.
11. Zakazane jest wykorzystywanie przez Abonenta Usługi dodatkowej **Multiscreen** do celów sprzecznych z Umową, Regulaminem, powszechnie obowiązującym prawem, dobrymi obyczajami, jak również do celów naruszających prawa lub dobra osobiste osób trzecich lub uzasadnione interesy Dostawcy TV.
12. W zakresie świadczenia Usługi dodatkowej **Multiscreen** niniejszy Regulamin stanowi również regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną w rozumieniu Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

§ 14
Usługa dodatkowa VOD

1. Jeżeli Umowa tak stanowi, Dostawcy zapewniają Abonentowi Usługę telewizji audiowizualną Usługę dodatkową Video na życzenie (dalej: VOD), polegającą na odpłatnym udostępnianiu Abonentowi w wybranym przez niego czasie dostępu do Pozycji wybranej z zestawu Pozycji oferowanego przez Dostawców. Dostawcy mogą zapewnić Abonentowi Usługę telewizji bezpłatną Usługę dodatkową VOD w ograniczonym zakresie, wskazanym szczegółowo w Umowie.
2. W zakresie dotyczącym świadczenia Usługi dodatkowej VOD, następujące określenia użyte w niniejszym paragrafie mają następujące znaczenie:
 - a. **Kod PIN** – kod służący autoryzacji Abonenta i potwierdzeniu przez niego Wypożyczenia w ramach Usługi dodatkowej VOD, jak również zabezpieczeniu osobom małoletnim dostępu do treści przeznaczonych dla osób powyżej 18 roku życia. Domyślny Kod PIN określany jest jako 1234, jednakże Dostawcy zalecają, aby Kod PIN został indywidualnie zmodyfikowany przez Abonenta za pośrednictwem Panelu Abonenta;
 - b. **Limit** – kwotowe ograniczenie, o wysokości wskazanej w Umowie, wartości Pozycji Wypożyczonych w ramach Usługi dodatkowej VOD, którego przekroczenie w danym miesiącu kalendarzowym uprawnia Dostawców TV do odmowy dalszego świadczenia Usługi w danym miesiącu;
 - c. **Opłata** – szczegółowo określona w Zestawie Pozycji jednorazowa opłata z tytułu okresowego udostępnienia Pozycji Abonentowi w ramach Usługi dodatkowej VOD;
 - d. **Panel Abonenta** – panel obsługowy wyświetlany na ekranie Sprzętu Abonenta, umożliwiający mu w szczególności zapoznanie się z aktualnym Zestawem Pozycji oraz cenami Pozycji, jak również dokonanie Wypożyczenia Pozycji w ramach Usługi dodatkowej VOD;
 - e. **Pozycja** – audycja audiowizualna oferowana przez Dostawcę TV w aktualnym Zestawie Pozycji i odpłatnie udostępniana Abonentowi w ramach Usługi dodatkowej VOD;
 - f. **Wypożyczenie** – dokonanie przez Abonenta za pośrednictwem Panelu Abonenta wyboru określonej Pozycji, która zostanie odpłatnie i okresowo udostępniona mu przez Dostawców w ramach realizacji Usługi dodatkowej VOD;
 - g. **Zestaw Pozycji** – okresowo aktualizowany katalog Pozycji oferowanych przez Dostawców do Wypożyczenia w ramach Usługi dodatkowej VOD.
3. Usługa może być świadczona wyłącznie pod warunkiem, że pozwalają na to warunki techniczne, w tym parametry Urządzenia lub Sprzętu posiadanego przez Abonenta. W szczególności Dostawcy TV zastrzegają, że świadczenie Usługi dodatkowej VOD jest możliwe tylko dla Abonentów korzystających z dekodatorów ADB-2840C lub ADB-3830CD.
4. Świadczenie Usługi dodatkowej VOD w danym miesiącu kalendarzowym może zostać wstrzymane po przekroczeniu przez Abonenta Limitu.
5. Katalog Pozycji zawartych w Zestawie Pozycji, jak również wysokość Opłat za Wypożyczenie poszczególnych Pozycji podlega okresowej aktualizacji przez Dostawców. Aktualizacja, o której mowa w zdaniu poprzedzającym nie stanowi zmiany niniejszego Regulaminu, w tym zmiany warunków Umowy.
6. Zmiana Zestawu Pozycji oferowanych przez Dostawców TV, o której mowa w ust. poprzedzającym ma wpływ na możliwość odtworzenia Pozycji Wypożyczonych przez Abonenta przed dokonaniem tej zmiany.
7. Abonent dokonuje Wypożyczenia spośród aktualnie obowiązującego Zestawu Pozycji, za pośrednictwem Panelu Abonenta, po autoryzacji przy wykorzystaniu Kodu PIN.
8. Wypożyczona Pozycja zostanie Abonentowi udostępniona niezwłocznie po dokonaniu Wypożyczenia. Od momentu rozpoczęcia odtwarzania Pozycji, Abonent może dokonać jej odtworzenia wielokrotnie, w okresie wskazanym w Panelu Abonenta w momencie dokonania Wypożyczenia. Dodatkowe odtworzenia, dokonane w tym okresie, nie stanowią podstawy do naliczenia dodatkowej opłaty.
9. Abonent jest uprawniony do korzystania z Wypożyczonych Pozycji w ramach Usługi dodatkowej VOD wyłącznie w zakresie własnego użytku osobistego.
10. Wypożyczenie Pozycji jest odpłatne, a jego koszt jest zróżnicowany dla poszczególnych Pozycji oferowanych aktualnie przez Dostawców w ramach Zestawu Pozycji. Dokonanie przez Abonenta Wypożyczenia jest równoznaczne z naliczeniem Opłaty za Wypożyczenie. Szczegółowy cennik Wypożyczenia poszczególnych Pozycji określony jest w Zestawie Pozycji dostępnym w Panelu Abonenta. Ceny tam określone są cenami brutto. Opłata z tytułu świadczenia Usługi dodatkowej VOD będzie każdorazowo doliczana do należności obu Dostawców, wskazywanych w fakturze VAT za dany Okres rozliczeniowy.
11. Dostęp do Serwisu VOD jest nieodpłatny (Dostawcy TV nie pobiera abonamentu), z zastrzeżeniem postanowień ust. 12-13.
12. Na życzenie Abonenta, Dostawcy udostępni Abonentowi papierową wersję szczegółowej specyfikacji Pozycji Wypożyczonych w miesiącu kalendarzowym, za jednorazową opłatą wskazaną w Cenniku. Odbioru papierowej wersji specyfikacji Abonent może dokonać osobiście w Biurze Obsługi.
13. Organem właściwym w sprawach Usługi dodatkowej VOD jest Krajowa Rada Radiofonii i Telewizji.

14. W zakresie świadczenia Usługi dodatkowej VOD niniejszy Regulamin stanowi również regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną w rozumieniu Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

§ 15

Inne przypadki zmiany Lokalu, kwestia utraty praw do Lokalu

1. W przypadku zmiany Lokalu, w którym mają być świadczone Usługi, jeżeli nowy Lokal nie znajduje się w obrębie właściwej Sieci lub nie występują w nim warunki techniczne niezbędne do świadczenia Usługi, Dostawcy mogą odmówić zmiany Lokalu, jak przy zawarciu Umowy.
2. Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy na inną osobę posiadającą tytuł prawny do Lokalu, jeśli Dostawcy wyrażą na to pisemną zgodę na podstawie kryteriów określonych w ust. 3.
3. Dostawcy zastrzegają sobie prawo nie wyrażenia zgody na przejęcie praw i obowiązków przez nabywcę praw do Lokalu w przypadkach opisanych Regulaminie, znajdujących zastosowanie przy zawieraniu Umowy, w szczególności może uzależnić udzielenie zgody na przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy od wykonania przez Abonenta wszystkich wymagalnych zobowiązań wobec Dostawców.

§ 16

Dostawcy ponoszą odpowiedzialność względem Abonenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy na zasadach wynikających z Kodeksu cywilnego oraz ustawy Prawo telekomunikacyjne.

§ 17

Reklamacja

1. Abonent może składać reklamację z powodu:
 - a. niedotrzymania z winy Dostawców określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług,
 - b. niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi,
 - c. nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług.
2. 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 nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi.
3. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ustępie poprzedzającym pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Dostawców rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.
4. Reklamacja może być złożona w każdym Biurze Obsługi. Reklamacja może być złożona:

- a. w formie pisemnej - osobiście podczas wizyty reklamującego w Biurze Obsługi albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz. U. poz. 1529),
 - b. ustnie - telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego w Biurze Obsługi,
 - c. w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej poprzez wysłanie wiadomości na adres poczty elektronicznej ofpro@aci.com.pl.
5. Reklamacja powinna zawierać:
 - d. imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby reklamującego,
 - e. określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
 - f. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - g. przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez Dostawców lub adres miejsca zakończenia Sieci,
 - h. datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi - w przypadku reklamacji, o której mowa w ust. 1 lit. a,
 - i. wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub z przepisów prawa - w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty,
 - j. 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 pod lit. f,
 - k. podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
 6. W przypadku gdy reklamacja złożona przez reklamującego ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty reklamującego w Biurze Obsługi, nie spełnia warunków określonych w ust. 5, upoważniona osoba reprezentująca Dostawców, przyjmując reklamację, jest obowiązana, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania reklamującego o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania.
 7. W przypadku gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w ust. 6 nie spełnia warunków określonych w ust. 5, jednostka Dostawców rozpatrująca reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.

8. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 5 lit. f, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, jednostka Dostawców rozpatrująca reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
 9. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez reklamującego w Biurze Obsługi, ustnie albo w formie pisemnej, upoważniona osoba reprezentująca Dostawców, przyjmująca reklamację, niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie.
 10. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, Dostawcy w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie.
 11. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki Dostawców 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.
4. Dostawcy potwierdzają 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 Dostawcy potwierdzają przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli reklamujący nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Dostawcy potwierdzają przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez reklamującego do złożenia reklamacji.
 5. Za zgodą reklamującego, wyrażoną w reklamacji, w Umowie abonenckiej lub w odrębnym oświadczeniu, Dostawcy potwierdzają przyjęcie reklamacji oraz udzielają odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej. Przepis art. 174 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne stosuje się.

§18

Odpowiedź na reklamację

1. Jednostka Dostawców rozpatrująca reklamację, udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.
 2. Odpowiedź na reklamację zawiera:
 - a. nazwę jednostki Dostawców rozpatrującej reklamację,
 - b. informację o dniu złożenia reklamacji,
 - c. rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
 - d. 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 reklamującego, o którym mowa w § 17 ust. 5 lit. g,
 - e. pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy reklamującym jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w art. 109 i art. 110 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne,
 - f. dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Dostawców, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska,
 3. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
 - a. dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
 - b. zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą - w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.
6. Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej, o którym mowa w ust. 4 i 5, jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź na reklamację spełniają wymogi, o których mowa odpowiednio w § 17 ust. 11 oraz § 18 ust. 2 i 3 lit. a, a postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwi reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.
 7. Jeżeli wysłana przez Dostawców odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Dostawcom, na żądanie reklamującego wyrażone w sposób określony w § 17 ust. 4 zdanie drugie, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
 8. Reklamujący, w porozumieniu z Dostawcami, 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 reklamującego, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Dostawcy ponownie przekazują odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.
 9. Dostawcy nie są obowiązani do ponownego przekazania reklamującemu odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona reklamującemu.

§ 19

Zawieszenie świadczenia Usług

1. W okresie zawieszenia świadczenia Usług Dostawcy są zwolnieni z obowiązku świadczenia Usług oraz Usług dodatkowych, a Abonent z obowiązku uiszczania opłat.
2. Dostawcy mogą zawiesić świadczenie całości lub odpowiedniej części Usług, jeżeli Abonent, pomimo uprzedniego pisemnego wezwania:
 - a. zalega w zapłacie całości lub części opłaty aktywacyjnej, przyłączeniowej, Abonentu lub innych opłat określonych w Cenniku powyżej 7 dni od terminu płatności,
 - b. narusza zobowiązania wynikające z postanowień Umowy lub Regulaminu, w tym w szczególności w przypadkach opisanych w § 22 ust. 1. Dostawcy mogą odstąpić od wezwania, jeżeli niezwłoczne zawieszenie świadczenia Usług będzie stanowić wyłączną możliwość zapobieżenia powstaniu istotnych szkód.
3. W przypadku zawieszenia świadczenia Usług na podstawie ust. 2 Dostawcy zobowiązani są wznowić świadczenie Usług w ciągu 3 dni roboczych od ustania przyczyn zawieszenia, w szczególności dostarczenia dowodu zapłaty przez Abonenta wszystkich zaległości wraz z należnymi odsetkami.

§ 20

Zawieszenie świadczenia Usług na wniosek Abonenta

1. Zawieszenie świadczenia Usług na pisemny wniosek Abonenta może nastąpić, gdy nie zalega on z żadnymi opłatami wobec Dostawców w dniu złożenia wniosku, jak również nie będzie z nimi zalegał w dniu planowanego zawieszenia Usług. Zawieszenie świadczenia Usług na wniosek Abonenta może nastąpić jedynie łącznie w odniesieniu do wszystkich Usług świadczonych na jego rzecz na podstawie Umowy. Postanowienia dotyczące zawieszenia świadczenia Usług na wniosek Abonenta nie dotyczą Abonentów, którzy korzystają z Usług na podstawie Umowy zawartej na warunkach promocyjnych, w przypadku których nie upłynął minimalny okres wymagany do skorzystania z warunków promocyjnych.
2. Abonent może wnioskować o zawieszenie świadczenia Usług na okres nie dłuższy niż 3 miesiące i nie częściej niż 2razy do roku.
3. Wniosek, o którym mowa w ust. 1, wywołuje skutek na koniec miesiąca kalendarzowego, w którym Abonent złożył przedmiotowy wniosek.
4. Po upływie ustalonego okresu zawieszenia, Dostawcy automatycznie wznowią świadczenie Usługi.

§21

W przypadku rozwiązania Umowy, której zawarcie łączyło się z przyznaniem Abonentowi ulg, przed upływem okresu na jaki została zawarta, Dostawcy obciążą Abonenta opłatą w wysokości stanowiącej równowartość ulgi przyznanej Abonentowi, pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość, za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej

rozwiązania. Roszczenie nie przysługuje w przypadku rozwiązania przez Konsumenta umowy przed rozpoczęciem świadczenia usług, chyba że przedmiotem ulgi jest telekomunikacyjne urządzenie końcowe. Zapis zdania pierwszego dotyczy rozwiązania Umowy przez Abonenta (z wyjątkiem, gdy rozwiązanie następuje z winy Dostawców) lub przez Dostawców z winy Abonenta. Zapis zdania pierwszego nie dotyczy przypadku rozwiązania Umowy, uregulowanego w sposób szczególny w § 22.

§ 22

1. Niezależnie od innych środków, przewidzianych w Umowie lub Regulaminie, w przypadkach opisanych w § 6 ust. 3 Umowy, w zakresie w którym będzie do proporcjonalne i uzasadnione z punktu widzenia celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności sieci, usług oraz przekazu komunikatów związanych ze świadczonymi Usługami, Dostawcy w zakresie świadczonej przez siebie Usługi mogą dokonać:
 - a. eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu sieci lub usług;
 - b. przerwać lub ograniczyć świadczenia usługi telekomunikacyjnej na zakończeniu sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu sieci lub usług.
2. Dostawcy nie odpowiadają za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi, w zakresie wynikającym z podjętych środków mających na celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności posiadanej Sieci, usług oraz przekazu komunikatów związanych z Usługą. Postanowień zdania pierwszego nie stosuje się w przypadku zakazania przez Prezesa UKE stosowania takich środków.

§ 23

W związku z wygaśnięciem Umowy Abonent zobowiązany będzie ponadto do zwrotu Sprzętu na własny koszt, na zasadach określonych w § 8 Regulaminu, jak również może być zobowiązany do zwrotu ulg oraz zapłaty kar umownych lub odszkodowań, w przypadkach szczegółowo wskazanych w niniejszym Regulaminie.

§ 24

Odstąpienie od Umowy

1. W przypadku Umowy zawartej poza Biurem Obsługi Konsumentowi na podstawie przepisów ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r. poz. 827), przysługuje prawo odstąpienia od umowy bez podania przyczyny i bez ponoszenia kosztów w terminie 14 dni od jej zawarcia.
2. W przypadku Umowy zawartej na odległość Konsumentowi na podstawie przepisów ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r. poz. 827), przysługuje prawo odstąpienia od umowy bez podania przyczyny i bez ponoszenia kosztów w terminie 14 dni od jej zawarcia.
3. W przypadku, gdy za wyraźną zgodą Konsumenta świadczenie Usługi zostało rozpoczęte przed upływem

terminu, o którym mowa w § 24 ust. 1 lub 2 Regulaminu, Konsument może odstąpić od Umowy, lecz jest zobowiązany do zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od Umowy. Kwotę należną do zapłaty oblicza się proporcjonalnie do zakresu spełnionego świadczenia.

4. Dla zachowania terminu, o którym mowa w ust. 1 lub 2, wystarczy wysłanie do Operatora oświadczenia przed jego upływem. Wzór oświadczenia o odstąpieniu od Umowy jest doręczany Konsumentowi wraz z Umową.
5. W razie złożenia oświadczenia Konsumenta o odstąpieniu, Umowa uważana jest za niezawartą, a Konsument jest zwolniony z wszelkich zobowiązań. To, co Strony świadczyły ulega zwrotowi w stanie nieporoszonym ponad zwykłe użycie.
6. W zakresie nieuregulowanym w Umowie i Regulaminie Abonentowi przysługują uprawnienia przewidziane w ustawie z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r. poz. 827).
7. Odstąpienie od Umowy uregulowane w niniejszym paragrafie może nastąpić również wyłącznie w odniesieniu do poszczególnych Usług wskazanych w Umowie, z zastrzeżeniem, że niektóre z tych Usług mogą być świadczone wyłącznie przy równoczesnym korzystaniu z innej Usługi, zgodnie z zasadami określonymi w niniejszym Regulaminie.

§ 25

Ochrona danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych są 3 podmioty, zaangażowane w świadczenie na Państwa rzecz usług telewizji cyfrowej – Telewizja Światłowodowa. Podmiotami tymi są: EVIO Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu, 61-714, al. Niepodległości 27, wpisana w rejestrze przedsiębiorców KRS pod numerem KRS: 0000171054, REGON: 634497403, NIP: 7781410391 oraz EVIO Sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu, 61-714, al. Niepodległości 27, wpisana w rejestrze przedsiębiorców KRS pod numerem KRS: 0000377126, REGON: 301664164, NIP: 783-166-63-08, które dalej nazywać będziemy łącznie EVIO oraz ZUT z siedzibą w Szczecinie (70-310), al. Piastów 17, REGON: 320588161, NIP 8522545056.
2. Wszystkie te podmioty łącznie nazywać będziemy w tej informacji dalej Administratorami.
3. Dane osobowe będą przetwarzane zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady UE 2016/679 z 27 kwietnia 2016 roku w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych, dalej jako „RODO”) oraz pozostałych przepisów obowiązującego prawa w celu:

- a) prawidłowego wykonania Umowy pomiędzy Administratorami a Abonentem przez czas trwania tej Umowy oraz realizowanie procesów windykacyjnych – co stanowi uzasadniony interes Administratorów. Po wykonaniu Umowy, dane osobowe Abonenta będą przetwarzane w zakresie w jakim są niezbędne w celu realizacji uprawnień windykacyjnych- co stanowi prawnie uzasadniony interes Administratora oraz obowiązków nałożonych na Administratorów przepisami powszechnie obowiązującego prawa;
 - b) podjęcia działań na żądanie Abonenta, którego dane dotyczą przed zawarciem Umowy, w tym w celu dokonania weryfikacji w zakresie możliwości świadczenia usług Abonentowi;
 - c) marketingu Usług własnych w zakresie w jakim stanowi to prawnie uzasadniony interes realizowany przez Administratorów, przy czym używanie dla celów marketingu bezpośredniego telekomunikacyjnych urządzeń końcowych jak komputer, laptop, tablet oraz telefon komórkowy oraz stosowanie automatycznych systemów wywołujących wymaga zgody Abonenta;
 - d) spełnieniu obowiązków wynikających z przepisów prawa w tym w zakresie przechowywania lub zatrzymywania danych osobowych w celach przewidzianych w ustawie o rachunkowości z dnia 29 września 1994 r. (Dz. U 1994, nr. 121, poz. 591 z późn. zm.), w ustawie Prawo telekomunikacyjne z dnia 16 lipca 2004 r. (Dz.U. 2004, nr 171, poz. 1800 z późn. zm.) czy w ustawach podatkowych (łącznie tzw. „retencja danych”)
4. Administratorzy niniejszym informują, iż celem świadczenia usług, dopasowanych do preferencji, Abonenta, dokonują zautomatyzowanej oceny niektórych czynników osobowych Abonenta, które wpływają na automatyczne podejmowanie decyzji w szczególności do analizy lub prognozy aspektów dotyczących efektów pracy, sytuacji ekonomicznej, osobistych preferencji, w tym preferencji zakupowych, zainteresowań, wiarygodności w tym płatniczej i zdolności wykonywania bieżących zobowiązań wobec Administratorów, zachowania, lokalizacji lub przemieszczania się (tzw. profilowanie) wyłącznie w celu wykonania Umowy i o prawie do uzyskania interwencji ludzkiej ze strony Administratorów, do wyrażenia własnego stanowiska i do zakwestionowania tej decyzji. Konsekwencją

podejmowania zautomatyzowanej decyzji (bez udziału czynnika ludzkiego) może być w szczególności: dopasowanie oferty oraz oferty promocyjnej z uwagi na szczególne preferencje w zakresie wykonywanych połączeń, oglądania skonkretyzowanych Programów TV czy terminowej spłaty należności wobec Administratorów.

5. Podanie danych osobowych w zakresie niezbędnym do zawarcia i wykonania Umowy jest dobrowolne jednak ich niepodanie uniemożliwia zawarcie i prawidłowe wykonanie Umowy. Podanie danych osobowych w celu promocji i marketingu własnych usług, przy użyciu telekomunikacyjnych urządzeń końcowych oraz automatycznych systemów wywołujących (tj. poprzez wysłanie oferty promocyjnej za pośrednictwem SMS czy wiadomości e-mail) jest dobrowolne a ich niepodanie spowoduje wyłącznie niemożliwość bieżącego zapoznania się z ofertami promocyjnymi usług Administratorów.
6. Odbiorcą danych osobowych będą między innymi podmioty świadczące usługi na rzecz Administratorów z zakresu rachunkowości i księgowości, usługi informatyczne, usługi serwisowe, podmioty świadczące usługi z zakresu promocji i marketingu, pracownicy Administratorów w granicach upoważnienia do przetwarzania danych osobowych w określonym celu i w ramach konkretnej czynności przetwarzania, a także inni administratorzy danych, którym na podstawie stosownych umów o powierzenie przekazano dane dla wspólnego wykonania obowiązków wynikających z przepisów powszechnie obowiązującego prawa.
7. Dane osobowe będą przechowywane przez cały okres obowiązywania Umowy, a po jej rozwiązaniu lub wygaśnięciu w zakresie w jakim jest to niezbędne dla wykonania ciężących na Administratorach danych - obowiązków retencji danych. Dane osobowe przetwarzane w celu marketingu bezpośredniego własnych produktów i Usług będą przetwarzane przez okres obowiązywania Umowy, a po jej rozwiązaniu lub wygaśnięciu – za zgodą Abonenta przez okres do dwóch lat.
8. Abonentowi przysługuje prawo dostępu do treści swoich danych oraz ich poprawiania i sprostowania oraz – w zakresie wynikającym z przepisów - do usunięcia, ograniczenia przetwarzania, wniesienia sprzeciwu wobec ich przetwarzania oraz prawie do ich przenoszenia. Abonentowi przysługuje również prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego właściwego dla przetwarzania. Jeżeli przetwarzanie odbywa się na podstawie udzielonej zgody Abonentowi przysługuje prawo do cofnięcia udzielonej zgody w każdym czasie, w dowolny

sposób. Cofnięcie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem.

§ 26

Sądownictwo polubowne, mediacje

Spór cywilnoprawny między Konsumentem a Dostawcami, wynikający z tytułu świadczonych Usług, może zostać zakończony polubownie w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Postępowanie to prowadzi, na wniosek Konsumenta lub z urzędu, jeśli wymaga tego ochrona interesów Konsumenta, Prezes UKE, uprawniony w tym zakresie z mocy Ustawy z dnia 23 września 2016 roku – O pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich

§ 27

Postanowienia końcowe

1. Wszelkie oświadczenia dotyczące wypowiedzenia, rozwiązania lub odstąpienia od Umowy wymagają złożenia ich każdej ze Stron, a w przypadku gdy oświadczenie składa Abonent – Dostawcom.
2. Abonent zobowiązany jest informować Dostawcę o zmianie danych podanych przy zawarciu Umowy, w tym w szczególności adresu miejsca zamieszkania lub siedziby, zmiany adresu do korespondencji, a także w przypadku zmiany nazwy firmy lub nazwiska i imion w formie pisemnej, w terminie 7 dni od daty zaistnienia tych zmian. Dostawcy niezwłocznie informują Abonentów o zmianie nazwy (firmy), adresu lub siedziby na piśmie, chyba że Abonent złożył żądanie otrzymywania tych informacji drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość. Informacja o powyższych zmianach nie stanowi zmiany warunków Umowy.
3. Aktualne: Regulamin, Regulaminy promocji oraz Cennik, wskazujący m.in. koszt usług serwisowych niewchodzących w skład Podstawowej obsługi serwisowej, dostępne są nieodpłatnie, na każde żądanie Abonenta w formie pisemnej lub elektronicznej, w Serwisie internetowym oraz w Biurze Obsługi. Dostawcy nieodpłatnie dostarczają Abonentowi znajdujące zastosowanie wzorce umowne wraz z Umową, a także na każde jego żądanie, w formie pisemnej lub elektronicznej.
4. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie stosuje się przepisy Kodeksu Cywilnego oraz inne właściwe przepisy w tym przepisy ustawy Prawo telekomunikacyjne.
5. Regulamin wchodzi w życie z dniem 12 grudnia 2018 r.