

## Ogólny Regulamin Świadczenia Usług

### Rozdział I Przedmiot Regulaminu

Ogólny Regulamin Świadczenia Usług określa ogólne warunki świadczenia przez MMARSOFT S.A., Głogowa 2A, 21-040 Świdnik, REGON 060044367, NIP 7122948034, zwanego dalej „Operatorem”, oraz SGT S.A., z siedzibą w Gliwicach, ul. Chorzowska 50, zarejestrowaną przez Sąd Rejonowy w Gliwicach, X Wydział Gospodarczy KRS pod numerem 0000293307, kapitał zakładowy: 1 469 698,00 zł, opłacony w całości, NIP: 6312533927, zwaną dalej „SGT”, Usług multimedialnych i telekomunikacyjnych Abonentom.

### Rozdział II Definicje

Użyte w niniejszym Regulaminie określenia oznaczają:

**Abonament** – opłata miesięczna za możliwość korzystania przez Abonenta z Usług Operatora i SGT oraz za utrzymanie infrastruktury niezbędnej do świadczenia Usług;

**Abonent** – podmiot będący stroną zawartej z Operatorem i SGT Umowy Abonenckiej;

**Autoryzowany Przedstawiciel Operatora** – podmiot uprawniony przez Operatora i SGT do zawarcia Umowy Abonenckiej z Abonentem lub składania innych oświadczeń woli w imieniu Operatora i SGT wobec Abonenta, a związanych z Umową lub Usługami lub składania innych oświadczeń woli w imieniu Operatora i SGT wobec Abonenta, a związanych z Umową lub Usługami;

**Autoryzowany Punkt Obsługi Serwisowej** – podmiot uprawniony przez Operatora i SGT do obsługi serwisowej Abonenta;

**Awaria** – zdarzenie polegające na braku sygnału telewizyjnego lub nie działanie Usług świadczonych przez Operatora lub SGT, znaczne pogorszenie jakości Usług uniemożliwiającej korzystanie z nich;

**Biuro Obsługi Klienta** – wydzielona u Operatora jednostka organizacyjna odpowiedzialna za obsługę Abonentów; **godziny urzędowania poszczególnych Biur Obsługi Klienta oraz ich adresy są podane na stronie internetowej Operatora, pod adresem [www.marsoft.pl](http://www.marsoft.pl)**

**Cennik** – zestawienie cen i opisów Usług udostępnianych przez Operatora i SGT, będący integralną częścią Umowy Abonenckiej;

**Lokal** – pomieszczenie mieszkalne lub użytkowe Abonenta, w którym jest zainstalowany sprzęt umożliwiający korzystanie z Usług, adres Lokalu jest równoznaczny z Miejscem Instalacji zdefiniowanym w Zamówieniu Instalacji, o ile Umowa nie stanowi inaczej;

**Operator** – **MARSOFT S.A.**, operator sieci Internet wykorzystujący infrastrukturę światłowodową, podłączoną do infrastruktury wykorzystywanej przez SGT S.A., do świadczenia Usług Abonentowi i współpracujący z SGT S.A. w dziedzinie udostępniania Usług, w szczególności: udostępnienia kodowanych programów telewizyjnych i radiowych, dostępu do serwisów informacyjnych i multimedialnych, innych wskazane w Umowie, Regulaminie i Regulaminach Dodatkowych; Operator występuje także jako pełnomocnik SGT w relacjach z Abonentem wynikających z zawarcia Umowy Abonenckiej, o ile Regulamin, Regulaminy Dodatkowe, Regulaminy Promocji lub Umowa nie stanowią inaczej.

**Opłata/Oplaty** – wszystkie płatności, w tym odszkodowania, uiszczane przez Abonenta na rzecz Operatora lub SGT w związku z zawarciem Umowy Abonenckiej;

**Okres Rozliczeniowy** – jednomiesięczny okres liczony od początku do końca miesiąca kalendarzowego, chyba że w Umowie Abonenckiej lub Regulaminie Dodatkowym dotyczącym pewnych Usług lub Regulaminie Promocji określono inaczej, w którym naliczane są należności za wyświadczone Abonentowi Usługi;

**Panel** – Web Panel lub TV Panel;

**Web Panel** – portal WWW pozwalający na samoobsługę Abonenta, w tym m. in. na: przeglądanie oferty i zakupionych Usług, zakupy kolejnych Usług, przeglądanie należności i dokonanych wpłat, zgłaszanie Usług, zmianę numerów PIN itd., dostęp do Web Panelu Abonenta jest chroniony hasłem;

**TV Panel** – serwis o funkcjonalności analogicznej do dostępnej za pomocą Web Panelu, ale dostępny za pomocą odbiornika telewizyjnego podłączonego do Set Top Box'a Abonenta w miejscu instalacji Usług;

**Pakiet** – grupa programów telewizyjnych i innych Usług określona w Cenniku;

**Pakiet Dodatkowy** – Pakiet programów telewizyjnych, innych niż zawarte w Pakiecie Wielotematycznym, może zawierać kanały o podobnej tematyce (Pakiet Tematyczny) lub kanały Premium (Pakiet Premium);

**Pakiet Wielotematyczny** – podstawowy Pakiet programów telewizyjnych wraz z dodatkowymi Usługami;

**Pełnomocnik** – osoba uprawniona na piśmie, stosownie do wymogów prawa, przez Abonenta do reprezentowania go wobec Operatora i SGT;

**Promocja** – specjalna oferta związana ze szczególnymi warunkami świadczenia Usług i naliczania Opłat opisanymi w Regulaminie Promocji;

**jPIN** – osobisty numer identyfikacyjny Abonenta, wykorzystywany m. in. do potwierdzania zakupów Usług, poświadczania zmiany zakupionych Pakietów;

**tvPIN** – służący do konfiguracji swojego profilu na STB oraz blokowania dostępu do wybranych przez Abonenta Usług i programów telewizyjnych (tzw. blokada rodzicielska);

**Protokół Przekazania Sprzętu** – dokument, w którym Abonent potwierdza przyjęcie do używania kompletu Udostępnionego przez Operatora lub SGT Sprzętu;

**Protokół Zwrotu Sprzętu** – dokument, w którym Operator, SGT lub inny upoważniony przez powyższych podmiot potwierdza zwrot przez Abonenta Udostępnionego Sprzętu w komplecie bądź nie, wraz z informacją o stanie sprzętu w momencie zwrotu;

**Przedstawiciel Operatora** – pracownik Autoryzowanego Przedstawiciela Operatora, Autoryzowanego Punktu Obsługi Serwisowej lub SGT;

**Regulamin** – niniejszy dokument, Ogólny Regulamin Świadczenia Usług regulujący główne zasady świadczenia Usług przez Operatora i SGT, będący integralną częścią Umowy Abonenckiej;

**Regulamin Promocji** – Regulamin opisujący szczególne warunki świadczenia Usług w ramach danej Promocji; Abonent nie jest zobligowany do zamawiania danej Promocji; na zasadach określonych w Regulaminach Promocji, promocje te ulegają lub nie ulegają łączeniu. **Regulamin Promocji nie wiąże Abonenta, jeśli nie zamówił on Usług objętych takim Regulaminem Promocji;**

**Regulamin Dodatkowy** – dokument opisujący zasady związane ze świadczeniem przez Operatora lub SGT pewnych Usług, gdy zasady te wykraczają poza opisane w niniejszym Regulaminie; Regulamin Dodatkowy nie wiąże Abonenta, jeśli nie zamówił on Usług objętych takim Regulaminem Dodatkowym;

**Set Top Box (STB)** – urządzenie pozwalające na dekodowanie dostarczanego sygnału telewizyjnego w lokalu Abonenta oraz na dostęp do wszelkich innych Usług dostępnych za jego wykorzystaniem i oferowanych przez Operatora lub SGT, STB z dyskiem posiada dodatkowo szereg funkcjonalności związanych z możliwością nagrywania materiałów multimedialnych na dysku urządzenia; urządzenie takie może zostać wydierżawione lub kupione przez Abonenta od Operatora, lub też udostępnione Abonentowi przez Operatora lub SGT w inny sposób, na zasadach wskazanych Umową lub Regulaminami; Abonent może wykorzystać własny STB, o ile jest to technicznie możliwe;

**SGT** - spółka będąca właścicielem platformy cyfrowej IPTV, pozwalającej na świadczenie Usług Abonentom przy współpracy z Operatorem;

**Udostępniony Sprzęt** – sprzęt Operatora przekazany Abonentowi do używania w celu korzystania z Usług Operatora w czasie obowiązywania Umowy Abonenckiej, elementy wchodzące w skład Udostępnionego Sprzętu są wymienione w Protokole Przekazania Sprzętu; o ile nie postanowiono inaczej w Umowie, Sprzęt ten pozostaje własnością Operatora i podlega zwrotowi po rozwiązaniu Umowy.

**Umowa Abonencka (Umowa)** – umowa o świadczeniu Usług podpisywana z Abonentem, w skład umowy wchodzi w szczególności: Umowa Abonencka, Regulamin, ewentualnie dodatkowo Regulaminy Promocji lub Regulaminy Dodatkowe dotyczące pewnych Usług, jeśli Abonent zamówi część oferty Operatora lub SGT objętą takimi Regulaminami;

### Ogólny Regulamin Świadczenia Usług

MARSOFT S.A. Głogowa 2A, 21-040 Świdnik, NIP: 7122948034  
SGT S.A. ul. Chorzowska 50, 44-100 Gliwice, NIP: 6312533927

**Usługa** – każda usługa świadczona przez Operatora w porozumieniu z SGT;

**Usterka** – defekt w odbiorze Usługi nie będący Awarią;

**VOD** – video on demand, Usługa polegająca na możliwości obejrzenia przez Abonenta materiału multimedialnego znajdującego się i udostępnionego na serwerach Operatora lub SGT;

**Zamówienie Instalacji** – dokument podpisany przez osobę chcącą zostać Abonentem w celu wskazania miejsca instalacji;

**Zamówienie na zawarcie Umowy Abonenckiej** – dokument podpisany przez osobę chcącą zostać Abonentem, dokument pozwala na wskazanie wybranych przez taką osobę Usług z oferty Operatora lub SGT, które mają być udostępnione na STB w lokalu Abonenta w momencie instalacji.

## Rozdział III Postanowienia ogólne

- Umowa pomiędzy Abonentem, SGT i Operatorem może być zawarta w imieniu SGT: samodzielnie przez Operatora, przez Autoryzowanego Przedstawiciela Operatora bądź przez SGT.
  - Umowa Abonencka zostaje zawarta w formie pisemnej.
  - Niniejszy Regulamin oraz ewentualnie Regulaminy Promocji i Regulaminy Dodatkowe stanowią integralną część podpisywanej z Abonentem Umowy Abonenckiej.
  - Promocje oraz świadczenie pewnych dodatkowych Usług mogą być organizowane przez Operatora lub SGT na podstawie osobnych Regulaminów opisujących warunki świadczenia tych Usług.
  - W przypadku skorzystania przez Abonenta z wybranej Promocji, Regulamin tej promocji staje się integralną częścią Umowy Abonenckiej.
  - W przypadku zaistnienia rozbieżności w postanowieniach Umowy i jej załączników, pierwszeństwo ma Umowa, następnie odpowiednio Regulaminy Promocji, Regulamin Dodatkowy, Cennik oraz niniejszy Regulamin.
  - W przypadku chęci zakupu przez Abonenta Usług objętych Regulaminami Dodatkowymi, Abonent przed dokonaniem zakupu otrzymuje te Regulaminy, a po zakupie Regulaminy Dodatkowe staną się częścią Umowy Abonenckiej.
  - Wskutek zawarcia Umowy Abonenckiej Operator i SGT zobowiązują się do świadczenia Usług zgodnie z Ogólnym Regulaminem Świadczenia Usług i wszystkimi innymi Regulaminami związanymi z zakupionymi przez Abonenta Usługami i Promocjami.
  - Oplaty abonamentowe na rzecz Operatora lub SGT świadczone na mocy Umowy Abonenckiej nie zawierają abonamentu radiowo-telewizyjnego.
  - Abonent nie nabywa praw do udostępniania Usług Operatora ani SGT osobom trzecim (za wyjątkiem udostępniania dla osób pozostających w związku osobistym, w szczególności pokrewieństwa, powinowactwa lub stosunku towarzyskiego) ani do publicznego rozpowszechniania. Abonent zobowiązuje się do korzystania z usług Operatora lub SGT jedynie do prywatnego użytku w Lokalu. Abonent nie jest uprawniony do wykorzystywania Usług świadczonych przez Operatora lub SGT dla prowadzenia działalności gospodarczej i jakichkolwiek innych działań komercyjnych. W przypadku złamania przez Abonenta powyższych
- zakazów, Operator może dochodzić odszkodowania w wysokości proporcjonalnej do opisanego powyżej naruszenia, na zasadach ogólnych.
  - Operator oraz SGT informują, że prawo wglądu w Umowę Abonencką będą mieli także pracownicy firm i instytucji dokonujących audytów i kontroli działalności Operatora lub SGT, zgodnie z obowiązującym prawem.
  - Operator będzie informował na piśmie Abonenta o wszelkich zmianach Regulaminu, Cennika lub Regulaminów Promocji z wyprzedzeniem przynajmniej miesiąca przed ich wejściem w życie. Każdorazowo Abonent zostanie poinformowany o prawie do odstąpienia od Umowy i ewentualnej możliwości, lub jej braku, dochodzenia roszczeń przez Operatora z tego tytułu.
  - Podłączenie do zakończenia sieci Operatora lub SGT w Lokalu innych urządzeń niż STB Abonenta jest niedozwolone, o ile Strony nie postanowią inaczej.
  - Operator oraz SGT mogą przetwarzać dane osobowe Abonentów będących osobami fizycznymi, zgodnie z art. 162 ust. 2 Ustawy – Prawo Telekomunikacyjne (Dz. U. 2004, Nr 171, poz. 1800 z późn. zm.), tj.:
    - nazwisko i imię,
    - imiona rodziców,
    - miejsce i data urodzenia,
    - adres miejsca zameldowania na pobyt stały,
    - numer ewidencyjny PESEL – w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej,
    - nazwy, serii i numeru dokumentów potwierdzających tożsamość, a w przypadku cudzoziemca (w rozumieniu Ustawy Prawo Telekomunikacyjne), który nie jest obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej – numer paszportu lub karty pobytu.
  - Dla Abonenta będącego osobą fizyczną, przetwarzanie przez Operatora oraz SGT danych osobowych innych niż wskazane w ust. 14 może nastąpić tylko za jego zgodą.
  - Zasady przetwarzania danych osobowych wskazanych w ust. 14 będą określone w Umowie lub osobnym dokumencie, w szczególności w polityce prywatności.

## Rozdział IV Zakres i warunki świadczenia usług

- Usługi świadczone przez Operatora i SGT obejmują: dostęp do Pakietów, dostęp do usług dodatkowych, m. in. VOD (video na żądanie), dostęp do serwisów informacyjnych, dostęp do serwisów multimedialnych i inne, o ile zgodnie z postanowieniami Regulaminu Promocji lub Regulaminu Dodatkowego stosuje się do nich Regulaminy.
  - O ile Umowa, Regulaminy Promocji lub Regulaminy Dodatkowe nie stanowią inaczej, Operator i SGT zapewniają dostępność świadczonych Usług na poziomie 97%. Usługi jednorazowe, w szczególności usługa VOD (video na żądanie) są dostępne przez okres wskazany dla takiej Usługi w stosownych Regulaminach Dodatkowych lub Regulaminach Promocji.
  - Świadczenie Usług przez Operatora i SGT dla Abonenta jest związane jedynie z tą końcówką sieci, która została aktywowana w momencie instalacji Usług w Lokalu.
  - Świadczenie niektórych Usług może podlegać Regulaminom Dodatkowym, a ich zakup może być objęty Promocją wg warunków opisanych w Regulaminie Promocji.
  - Operator wraz z SGT oferują Usługi Abonentom zamierzającym z nich korzystać na terenie objętym swoim wspólnym zakresem działania.
  - Zakres Usług oferowanych przez Operatora i SGT na poszczególnych obszarach może być zróżnicowany jedynie w zależności od posiadanych na danym terenie możliwości technicznych i organizacyjnych, o czym Abonent jest informowany przed zawarciem Umowy; w szczególności może to dotyczyć dostępności usług dodatkowych. Umowa nie może zostać zawarta na Usługi niedostępne na danym terenie.
  - Zakres świadczonych Usług dla danego Abonenta określa zawarta z nim Umowa Abonencka.
  - O ile Umowa nie stanowi inaczej, zamówione Usługi zostaną uruchomione niezwłocznie po podpisaniu Umowy, nie później jednak, niż w przeciągu 30 dni od dnia podpisania Umowy.
  - O ile jest to możliwe oraz uzasadnione technicznie, Operator i SGT mogą umożliwić Abonentowi, który rozwiązuje umowę z innym operatorem
- dostarczającym analogiczne do Operatora i SGT S.A. usługi, płynne przejście na Usługi Operatora i SGT, tj. bez przerwy w dostarczaniu Usług podczas zmiany operatorów. W tym celu Abonent może zawrzeć z Operatorem i SGT Umowę na warunkach specjalnych lub zawierającą inne postanowienia szczególne w przedmiocie takiej zmiany, zgodnie z obowiązującym prawem. Zawarcie takiej umowy jest opcjonalne dla Abonenta.
- W ramach opłaty abonamentowej Operator i SGT zapewniają:
    - stały dostęp do Sieci Operatora lub sieci SGT, zależnie od przypadku;
    - możliwość korzystania z Usług przypisanych w Cenniku do danej opłaty abonamentowej;
    - obsługę serwisową, na zasadach opisanych w niniejszym Regulaminie, Regulaminach Dodatkowych lub Regulaminach Promocji, z wyłączeniem usług serwisowych dodatkowo płatnych oraz obsługi nieuzasadnionych wezwań.
  - Abonent może zmieniać zakres świadczonych mu Usług zgodnie z Umową Abonencką, niniejszym Regulaminem, Regulaminami Promocji i Regulaminami Dodatkowymi.
  - Operator i SGT, poprzez stosowne postanowienie w Umowie lub aneks do Umowy, mogą, poza formą pisemną, umożliwić Abonentowi zmianę warunków Umowy dotyczących rodzaju świadczonych Usług, okresu na jaki została zawarta Umowa, pakietu taryfowego, sposobu składania zamówień na pakiety taryfowe oraz dodatkowe opcje Usługi, Okresu Rozliczeniowego oraz zakresu świadczonych publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych i elementów składających się na opłatę abonamentową, za pomocą środków porozumiewania się na odległość, w szczególności telefonicznie oraz za pomocą Panelu. W takim przypadku Operator lub SGT utrwała oświadczenie Abonenta złożone w powyższy sposób i przechowuje je przez okres 12 miesięcy. Jednocześnie Operator lub SGT potwierdzi Abonentowi fakt złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy oraz jego zakresu i terminu wprowadzenia zmian, w

### Ogólny Regulamin Świadczenia Usług

formie pisemnej, w terminie do miesiąca od dnia jego złożenia. Abonentowi przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków Umowy, bez podania przyczyn, poprzez złożenie stosownego oświadczenia w formie pisemnej w terminie 10 dni od dnia otrzymania pisemnego potwierdzenia. W razie braku potwierdzenia Abonentowi faktu złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy oraz jego zakresu i terminu wprowadzenia zmian, termin, w którym Abonent może odstąpić od dokonanej zmiany

warunków Umowy wynosi trzy miesiące i liczy się od dnia złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy. Do zachowania terminu odstąpienia wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Abonentowi nie przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków Umowy, jeżeli Operator lub SGT, za zgodą Abonenta, rozpoczął świadczenie Usług zgodnie ze zmienionymi warunkami Umowy. Tak zmieniona Umowa jest skuteczna w stosunku do SGT jak i Operatora.

## Rozdział V Zawarcie umowy

1. Umowa Abonencka zawierana jest na czas nieokreślony, chyba że Regulamin Promocji, z której korzysta Abonent w momencie podpisywania Umowy, Regulaminy Dodatkowe lub Umowa stanowią inaczej.
  2. Umowa zawarta na czas określony, równy lub dłuższy niż 30 dni, ulega po upływie okresu, na jaki została zawarta, automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony, chyba że Abonent przed datą upływu okresu obowiązywania Umowy złoży Operatorowi lub SGT oświadczenie o braku woli przedłużenia Umowy.
  3. Umowa Abonencka podpisywana jest po instalacji wykonanej w Lokalu Abonenta i po odebraniu przez Abonenta poprawnie działającej Usługi, chyba, że Umowa stanowi inaczej.
  4. Opłata za poprawnie wykonaną usługę instalacji i aktywacji Usługi określona w Cenniku lub w Regulaminie Promocji nie podlega zwrotowi w przypadku rozwiązywania Umowy Abonenckiej w przyszłości.
  5. Abonent zawiera Umowę Abonencką osobiście lub poprzez Pełnomocnika.
  6. Osoba podpisująca Umowę Abonencką (Abonent lub jego Pełnomocnik) musi być pełnoletnia, musi legitymować się co najmniej jednym dokumentem pozwalającym stwierdzić jej tożsamość, w szczególności: dowodem osobistym, paszportem, prawem jazdy, lub innym analogicznym dokumentem. Powyższe nie narusza postanowień Rozdziału III ust. 14-16.
  7. Gdy Umowa Abonencka została zawarta poza lokalem przedsiębiorstwa Operatora (bądź odpowiednio SGT), lub gdy Umowa została zawarta na odległość, Abonent może odstąpić od Umowy bez podania przyczyn w terminie 10 dni od zawarcia Umowy Abonenckiej, składając Operatorowi lub SGT stosowne oświadczenie o odstąpieniu na piśmie. Dla zachowania terminu wystarczające jest wysłanie stosownego oświadczenia na adres Operatora lub SGT przed upływem tego terminu.
  8. W przypadku odstąpienia od Umowy Abonenckiej zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa Operatora bądź SGT, lub na odległość, Umowa taka jest uważana za niezawartą. Zwrot tego, co Strony wzajemnie świadczyły (w stanie niezmiennym, chyba, że zmiana była konieczna w granicach zwykłego zarządu), powinien nastąpić niezwłocznie, nie później niż w terminie czternastu dni.
  9. Prawo odstąpienia od Umowy zawartej na odległość nie przysługuje w wypadkach:
    - a. świadczenia usług rozpoczętego, za zgodą Abonenta, przed
- b. dotyczących nagrań audialnych i wizualnych oraz zapisanych na nośnikach programów komputerowych po usunięciu przez Abonenta ich oryginalnego opakowania,
  - c. świadczeń o właściwościach określonych przez Abonenta w złożonym przez niego zamówieniu lub ściśle związanych z jego osobą (tzw. „usługi na zamówienie specjalne”),
  - d. świadczeń, które z uwagi na ich charakter nie mogą zostać zwrócone lub których przedmiot ulega szybkiemu zepsuciu.
10. Operator lub SGT mogą uzależnić zawarcie Umowy od:
  - a. dostarczenia przez Abonenta dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec dostawcy usług wynikającego z Umowy (w tym wobec Operatora lub SGT);
  - b. pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta wynikającej z danych będących w posiadaniu Operatora, SGT 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. 2010, Nr 81, poz. 530 z późn. zm.); Operator lub SGT powiadamia Abonenta o wystąpieniu takiego zastrzeżenia.
11. Operator lub SGT mogą odmówić użytkownikowi końcowemu zawarcia Umowy lub zawrzeć Umowę na warunkach mniej korzystnych dla Abonenta w wyniku negatywnej oceny wiarygodności dokonanej na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej, o którym mowa w ust 10 ppkt b., w szczególności poprzez żądanie zabezpieczenia wiarygodności wynikających z zawieranej Umowy.
12. Wskutek zawarcia Umowy Operator i SGT zobowiązują się do świadczenia Usług na zasadach określonych w Umowie, Regulaminie, Cenniku oraz – jeśli jest to uzasadnione zamawianymi Usługami – Regulaminami Promocji oraz Regulaminami Dodatkowymi, a Abonent zobowiązuje się do przestrzegania postanowień Umowy, Regulaminu, Cennika oraz Regulaminów Promocji oraz Regulaminów Dodatkowych, w szczególności do terminowego uiszczania opłat za Usługi.

## Rozdział VI Pakiety i programy telewizyjne

1. Operator lub SGT w ramach oferty udostępniają kodowane programy telewizyjne pogrupowane w Pakiety bądź dostępne pojedynczo.
2. Minimalnym zakresem Usług, jaki Abonent jest zobowiązany posiadać by korzystać z Pakietów Dodatkowych, jest usługa telewizyjna zawierająca Pakiet Wielotematyczny.
3. W okresach promocji Abonentowi mogą zostać udostępnione, bez dodatkowych opłat, ograniczenia świadczonych już Usług ani powstania dodatkowych zobowiązań ze strony Abonenta, dodatkowe kanały lub Pakiety nieobjęte Umową Abonencką. Udostępnienie jak i wycofanie takich kanałów lub Pakietów nie stanowi zmiany Umowy Abonenckiej.
4. Zmiany zawartości zamówionych przez Abonenta Pakietów traktowane będą jak zmiana treści Umowy.
5. Operator ani SGT nie ponoszą odpowiedzialności za formę i treść udostępnianych przez nadawców programów.
6. Operator ani SGT nie ponoszą odpowiedzialności na zmianę ramówki kanału. Za treści prezentowane w ramówce kanału odpowiada jego nadawca.

## Rozdział VII Usługi dodatkowe

1. Operator i SGT, oprócz dostępu do Pakietów i pojedynczych kanałów telewizyjnych świadczą również dostęp do dodatkowych usług takich jak: VOD (wideo na żądanie), kanały radiowe, dostęp do serwisów informacyjnych i multimedialnych, i inne, wskazane w Cenniku, Regulaminach Promocji lub Regulaminach Dodatkowych.
2. W zależności od Usługi Dodatkowej, dostęp do danej Usługi może być uwzględniony zarówno w cenie Pakietu Wielotematycznego, może być uwzględniony w cenie innych Pakietów lub być dodatkowo płatny. Szczegółowe postanowienia w tym zakresie określa Umowa, Cennik, Regulaminy Promocji, lub Regulaminy Dodatkowe.
3. Ceny dodatkowych Usług płatnych znajdują się w Cenniku, Regulaminach Promocji lub Regulaminach Dodatkowych.
4. Operator ani SGT nie ponoszą odpowiedzialności za Awarie serwisów tworzonych i administrowanych przez zewnętrznych dostawców, w tym serwisów informacyjnych i multimedialnych udostępnianych przez Operatora lub SGT, o ile Operator lub SGT wciąż świadczą zamówione Usługi i do Awarii takiego serwisu nie doszło z winy Operatora lub SGT.

## Rozdział VIII Zmiany Pakietów, zakup Usług dodatkowych

5. Abonent po podpisaniu Umowy Abonenckiej może dokonywać zakupu Pakietów Dodatkowych, dodatkowych Usług, materiałów typu VOD (wideo na żądanie) i innych Usług dostępnych w danym momencie na platformie Operatora lub SGT.
6. Zakupu Pakietów Dodatkowych Abonent może dokonywać w dowolnym momencie, jeśli nie jest to sprzeczne z Umową, Regulaminem, Regulaminami Promocji lub z Regulaminami Dodatkowymi dotyczącymi wykupionych dotychczas przez niego Usług, a Pakiety takie są dostępne w ofercie Operatora i SGT.
7. W przypadku opisanym w ust. 2 aktywacja dostępu do nowych Pakietów Dodatkowych nastąpi najpóźniej w następnym dniu roboczym po dokonaniu zakupu, chyba że istnieje osobny Regulamin Dodatkowy lub Regulamin Promocji dotyczący danego Pakietu Dodatkowego i w Regulaminie tym podany jest inny warunek dotyczący terminu uruchomienia dostępu do Pakietu.

## Ogólny Regulamin Świadczenia Usług



8. Zakup Pakietu Dodatkowego może być dokonany na minimum jeden Okres Rozliczeniowy liczony od pierwszego dnia miesiąca następującego po dniu aktywacji Pakietu Dodatkowego.
9. Abonent ma prawo do rezygnacji z wykupionego na czas nieokreślony Pakietu Dodatkowego z jednomiesięcznym terminem wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca następującego po miesiącu, w którym złożone zostanie wypowiedzenie.
10. Rezygnacja, o której mowa w ust. 5, powinna być złożona w trybie przewidzianym dla wypowiedzenia Umowy, wskazanym w Rozdziale XIII, lub, o ile jest to technicznie uzasadnione i wykonalne i nie narusza postanowień Umowy lub Regulaminów, w sposób wskazany w Rozdziale IV ust 12.
11. Zakup lub zmiana wykupionych Pakietów Dodatkowych może podlegać osobnym Regulaminom Promocji lub Regulaminom Dodatkowym i może wiązać się z zapłatą za aktywację. Szczegółowe postanowienia w tym przedmiocie znajdują się w Umowie, Cenniku, Regulaminach Promocji lub Regulaminach Dodatkowych.
12. W większości przypadków, zmianę lub zakup Pakietów Dodatkowych jak i innych Usług dostępnych w ofercie Operatora i SGT, Abonent będzie mógł zamówić i potwierdzić zakup za pomocą swojego numeru jPIN na ekranie własnego odbiornika telewizyjnego podłączonego do urządzenia STB wpiętego do sieci Operatora i SGT, czyli za pomocą TV Panelu. Szczegółowe postanowienia w tym przedmiocie znajdują się w Umowie, Cenniku, Regulaminach Promocji lub Regulaminach Dodatkowych. Abonent zalegający z płatnościami na rzecz Operatora lub SGT lub będący w okresie wypowiedzenia Umowy Abonenckiej, może skorzystać z wybranych Pakietów Dodatkowych lub Usług Dodatkowych po uprzednim uregulowaniu zobowiązań wobec odpowiednio Operatora lub SGT. Dodatkowo, w przypadku Abonenta będącego w okresie wypowiedzenia Umowy, zakup Usług Dodatkowych lub Pakietów Dodatkowych będzie możliwy, jeśli nie naruszy to postanowień ust. 4, tj. jeśli między zamówieniem takich Usług a zakończeniem ich świadczenia wskutek rozwiązania Umowy upłynie przynajmniej jeden pełny okres rozliczeniowy.

## Rozdział IX Cennik i opłaty

1. Ceny za wszystkie Usługi określają Cennik, Regulaminy Dodatkowe lub Regulaminy Promocji.
2. Operator i SGT mogą udzielać rabatów i zniżek zgodnych z Cennikiem lub Regulaminami Promocji.
3. Operator lub SGT doręczy Abonentowi na piśmie oraz podaje do publicznej wiadomości treść każdej zaproponowanej zmiany warunków Umowy, w tym w szczególności zmian w Regulaminie lub Cenniku, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Abonent może doręczyć Operatorowi lub SGT wypowiedzenie Umowy w przypadku braku akceptacji propozycji zmian. Brak takiego świadczenia Abonenta do dnia wejścia w życie proponowanych zmian oznacza akceptację zmian. W przypadku braku akceptacji propozycji zmian Operatorowi ani SGT nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze ani zwrot przyznanej Abonentowi ulgi, chyba że konieczność wprowadzenia zmian wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, w tym również usunięcia niedozwolonych postanowień umownych.
4. Opłaty stałe dotyczące okresów krótszych niż Okres Rozliczeniowy są naliczane proporcjonalnie do czasu świadczenia Usług w danym Okresie Rozliczeniowym.
5. Opłaty stałe są naliczane i płatne z góry za dany Okres Rozliczeniowy.
6. Opłaty jednorazowe mogą być naliczane i płatne w momencie zakupu Usługi, lub też z dołu na koniec Okresu Rozliczeniowego w którym zostały wyświadczone. Szczegółowe postanowienia w tym przedmiocie znajdują się w Umowie, Cenniku, Regulaminach Promocji lub Regulaminach Dodatkowych.
7. Przy zawieraniu Umowy oraz później Abonent może wyrazić zgodę na otrzymywanie informacji o wysokości należności do zapłaty i terminie płatności za pomocą TV Panelu, czyli serwisu informacyjnego dostępnego na jego odbiorniku telewizyjnym podpętym do STB, na którym są świadczone Usługi Operatora i SGT oraz za pomocą Web Panelu. W przypadku niewyrażenia zgody na powyższe, kopia faktury będzie przesyłana w formie papierowej na adres Abonenta, wraz z podstawowym wykazem wykonanych usług telekomunikacyjnych (obejmującym informację o zrealizowanych/realizowanych płatnych usługach z podaniem, dla każdego typu usługi, liczby jednostek rozliczeniowych odpowiadających wartości zrealizowanych usług). Na żądanie Abonenta możliwe jest także przesłanie szczegółowego wykazu wykonanych usług telekomunikacyjnych, zgodnie z opłatą określoną w Cenniku. Szczegółowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych dostarczany będzie począwszy od, odpowiednio, bieżącego okresu rozliczeniowego albo miesiąca, w którym Abonent złożył pisemne żądanie, do końca okresu rozliczeniowego albo miesiąca, w czasie którego upływa uzgodniony z Abonentem termin zaprzestania dostarczania tego wykazu.
8. Abonent jest zobowiązany do dokonania płatności w terminie płatności, w wysokości nie mniejszej niż należność do zapłaty, na rachunek wskazany w Umowie lub na stosownej fakturze.
9. Od należności zapłaconych po terminie płatności Operator albo SGT może naliczyć odsetki ustawowe za zwłokę od niezapłaconej w terminie kwoty.
10. W przypadku gdy Abonent nie wskaże na dowodzie wpłaty za jakie należności płaci, Operator albo SGT ma prawo do zaliczenia takiej wpłaty na poczet najstarszych zaległości Abonenta.
11. Za dzień dokonania płatności przyjmuje się dzień wpływu środków na konto Operatora lub SGT.
12. W przypadku Usług kupowanych na życzenie, jednorazowo, np. pojedynczych materiałów multimedialnych typu VOD, istnieje możliwość ograniczenia wysokości zakupów w Okresie Rozliczeniowym. Ograniczenie wysokości zakupów może dokonać Abonent, zaś Operator lub SGT jedynie w przypadku niespełnienia przez Abonenta warunków określonych w Rozdziale V ust. 10 lub zaistnienia sytuacji wskazanej w Rozdziale V ust. 11.
13. W przypadku zalegania Abonenta z płatnościami i stwierdzenia tego stosownym tytułem wykonawczym, Operator lub SGT mają prawo do przekazania informacji o tym do właściwego biura informacji gospodarczej w trybie określonym w Ustawie o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (Dz. U. 2010, Nr 81, poz. 530 z późn. zm.).
14. Operator oraz SGT mają prawo do cedowania wierzycelności należnych im od Abonenta na rzecz osób trzecich.
15. W przypadku nieotrzymania faktury lub innego stosownego dokumentu księgowego w terminie, w którym Abonent zwyczajowo taką fakturę otrzymywał, powinien on niezwłocznie poinformować o tym fakcie Operatora lub SGT.

## Rozdział X Udostępnienie Sprzętu

1. W ramach usługi telewizyjnej zawierającej Pakiet Wielotematyczny i w ramach posiadanych zasobów Operator lub SGT mogą na wniosek Abonenta udostępnić sprzęt niezbędny do korzystania z zakupionych Usług, zgodnie z opłatą wskazaną w Cenniku.
2. O ile w Umowie nie wskazano inaczej, Sprzęt jest udostępniany w formie dzierżawy, za którą Abonent ponosi opłatę zgodnie z Cennikiem i sprzęt ten pozostaje własnością odpowiednio Operatora lub SGT.
3. Abonent może zmienić sprawny i nieuszkodzony model udostępnionego STB na inny, znajdujący się w ofercie Operatora i SGT. Wymiana taka może być wykonana w lokalu Operatora lub w Autoryzowanym Punkcie Obsługi Serwisowej i związana jest z opłatą podaną w Cenniku. Powyższe nie dotyczy wymiany urządzeń uszkodzonych, których wymianę regulują postanowienia Rozdziału XI.
4. Koszt energii elektrycznej niezbędnej do zasilania Udostępnionego Abonentowi Sprzętu, jak również sprzętu własnego wykorzystywanego do korzystania z Usługi w Lokalu (w tym w szczególności odbiornika telewizyjnego oraz własnego STB) ponosi Abonent.
5. Odpowiedzialność Abonenta za Udostępniony Sprzęt rozpoczyna się od momentu podpisania Protokołu Przekazania Sprzętu i trwa do momentu zwrotu Udostępnionego Sprzętu i podpisania Protokołu Zwrotu Sprzętu przez Operatora, Autoryzowany Punkt Obsługi Serwisowej lub inny upoważniony podmiot. Powyższe nie wyklucza roszczeń Operatora lub SGT związanych z uszkodzeniem Sprzętu z winy Abonenta, zgłaszanych po zwrocie tego Sprzętu, zgodnie z obowiązującymi przepisami.
6. Abonent zobowiązany jest do informowania Operatora lub SGT o wszelkich uszkodzeniach oraz zaginięciu Udostępnionego Sprzętu.
7. W przypadku gdy uszkodzenia są wynikiem nieprawidłowego użytkowania Abonent poniesie koszt naprawy bądź wymiany zniszczonego sprzętu zgodnie z Cennikiem, z zastrzeżeniem ust. 8. Dotyczy to również uszkodzeń będących wynikiem zalania, wadliwej instalacji elektrycznej lub odgromowej w Lokalu, itp., o ile Abonent ponosi winę za takie działanie lub zaniechanie (w szczególności świadomie użytkował wadliwą instalację elektryczną lub świadomie doprowadzał do jej przecięcia).
8. W przypadku sporu co do zasadności naliczenia kosztów naprawy Sprzętu z winy Abonenta, klasyfikacji uszkodzenia sprzętu, pod kątem oceny czy uszkodzenia są wynikiem nieprawidłowego użytkowania, dokona niezależny rzeczoznawca. W przypadku stwierdzenia, że uszkodzenia powstały z winy Abonenta, Operator albo SGT może obciążyć Abonenta kosztami takiej ekspertyzy. Odpowiednio Operator albo SGT może odstąpić od obciążania

### Ogólny Regulamin Świadczenia Usług

- Abonenta kosztami naprawy lub wymiany. Abonentowi, który nie zgadza się z wykonaną klasyfikacją uszkodzenia przysługuje prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym.
9. W przypadku opisanym w ust. 7, wydanie Abonentowi nowego lub naprawionego Sprzętu nastąpi po poniesieniu przez Abonenta wyżej opisanych kosztów wymiany lub naprawy Udostępnionego Sprzętu, stosownie do postanowień ust. 7-8.
  10. W przypadku zaginięcia Udostępnionego Sprzętu z przyczyn, za które odpowiada Abonent, wydanie Abonentowi nowego Sprzętu nastąpi po poniesieniu przez Abonenta kosztów takiego wydania.
  11. W przypadku niepokrycia przez Abonenta kosztów naprawy, wymiany lub wydania nowego Sprzętu, gdy na mocy Umowy, Regulaminów lub bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa był do tego zobowiązany, Operator lub SGT mogą zawiesić świadczenie całości bądź części Usług, albo rozwiązać Umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia po uprzednim wezwaniu Abonenta do zapłaty w terminie 14 dni.
  12. Abonent nie ma prawa modyfikować, rozkręcać ani wykorzystywać Udostępnionego Sprzętu niezgodnie z przeznaczeniem.
  13. Abonent nie ma prawa udostępniać Udostępnionego Sprzętu osobom trzecim. Powyższe nie narusza postanowień Rozdziału III ust. 10, tj. Abonent może udostępniać jedynie Usługi świadczone przy pomocy Udostępnionego Sprzętu dla osób pozostających w związku osobistym, w szczególności pokrewieństwa, powinowactwa lub stosunku towarzyskiego
  14. Abonent powinien, w miarę możliwości powiadomić Operatora lub SGT o zamiarze opuszczenia Lokalu w którym zainstalowany jest Udostępniony Sprzęt.
  15. Zwrot Udostępnionego Sprzętu w przypadku rozwiązania Umowy Abonenckiej jest opisany w Rozdziale XIII.

## Rozdział XI Serwis i postępowanie reklamacyjne

1. Obsługa serwisowa oraz postępowanie reklamacyjne prowadzone są przez Operatora, także w imieniu SGT. W ramach obsługi serwisowej Operator zapewnia:
  - a. telefoniczną obsługę Abonenta w godzinach pracy Biura Obsługi Klienta;
  - b. usuwanie Awarii;
  - c. możliwość uzyskania informacji dotyczącej aktualnego Cennika oraz świadczonych Usług, w godzinach pracy Biura Obsługi Klienta;
  - d. możliwość uzyskania informacji o ofertach promocyjnych, w godzinach pracy Biura Obsługi Klienta.
2. Usterki lub Awarie można zgłaszać telefonicznie, pocztą elektroniczną, listownie, faksem do Biura Obsługi Klienta, za pomocą Web Panelu lub osobiście w siedzibie Operatora (bądź SGT).
3. Reklamacje dotyczące kwestii finansowych lub związane z żądaniem rekompensaty należy składać na piśmie przesyłką poleconą, osobiście w siedzibie Operatora (bądź SGT), pocztą elektroniczną, faksem do BOK lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, o ile nie stoją na przeszkodzie możliwości techniczne. Reklamacja może być złożona w każdej jednostce obsługującej Abonentów Operatora bądź SGT.
4. Przyjęcie reklamacji przesłanej pisemnie albo złożonej telefonicznie, lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, wymaga potwierdzenia przez Operatora (bądź SGT) w formie pisemnej z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki Operatora (bądź SGT) rozpatrującej reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia, z wyjątkiem przypadku udzielenia odpowiedzi w tym terminie.
5. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie, upoważniona przez Operatora bądź SGT osoba obowiązana jest niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej.
6. Reklamacja powinna określać:
  - a. imię i nazwisko lub nazwę Abonenta wraz z adresem zamieszkania lub siedziby;
  - b. określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
  - c. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
  - d. przydzielony Abonentowi numer, którego reklamacja dotyczy, numer ewidencyjny (o ile dotyczą danego Abonenta) lub adres instalacji, jeśli jest inny niż adres zamieszkania Abonenta);
  - e. datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług;
  - f. wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności, w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty;
  - g. numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności, albo wniosek o zaliczenie na poczet przyszłych należności – w przypadku, gdy reklamujący żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności;
  - h. podpis reklamującego w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
7. W przypadku, gdy reklamacja nie spełnia wymogów przewidzianych w ust. 7 a.-e., g. lub h., Operator może wezwać reklamującego do uzupełnienia reklamacji w terminie 7 dni, jeśli będzie to konieczne do rozpatrzenia reklamacji. Nieuzupełnienie reklamacji w tym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.
8. Złożenie Reklamacji nie zwalnia z wnoszenia opłat za reklamowane Usługi.
9. Operator bądź SGT udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej w terminie 30 dni od daty jej złożenia. Reklamacja nierozpatrzona w tym terminie uznana jest za uwzględnioną.
10. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
  - a. nazwę jednostki Operatora (bądź SGT) rozpatrującej reklamację;
  - b. powołanie podstawy prawnej;
  - c. rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
  - d. w przypadku przyznania odszkodowania – określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty;
  - e. w przypadku zwrotu innej należności – określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu;
  - f. pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, oraz o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w art. 109 i 110 Ustawy – Prawo Telekomunikacyjne, tj. postępowania mediacyjnego prowadzonego przez Prezesa Urzędu komunikacji Elektronicznej oraz w postępowaniu przed polubownym sądem konsumenckim przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej;
  - g. podpis upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora (bądź SGT), z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
11. 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.
12. Kwoty uznane na rzecz Abonenta w wyniku Reklamacji, na wyraźny wniosek Abonenta będą odliczane od należności w następnych Okresach Rozliczeniowych.
13. Wysokość rekompensaty uznanej w wyniku Reklamacji nie może być większa niż wysokość Opłat Abonenta zapłaconych za Reklamowane Usługi, z zastrzeżeniem Rozdziału XII Regulaminu.
14. Reklamacje mogą być składane w okresie do 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.
15. Reklamację złożoną po upływie powyższego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Operatora (bądź SGT) rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.
16. Abonent zobowiązany jest do udostępnienia Lokalu w którym zainstalowana jest Usługa, w przypadku konieczności wykonania prac serwisowych lub usunięcia Usterki lub Awarii w Lokalu Abonenta.
17. Jeśli podczas wizyty serwisowej pracownik lub Przedstawiciel Operatora stwierdzi że przyczyną Usterki lub Awarii jest uszkodzenie Udostępnionego Sprzętu, to Sprzęt ten zostanie wymieniony na miejscu lub będzie odebrany do naprawy lub wymiany przez pracownika lub Przedstawiciela Operatora, a po naprawie lub wymianie będzie on dostarczony i podłączony przez pracownika lub Przedstawiciela Operatora w Lokalu Abonenta, z zastrzeżeniem postanowień ust. 22.
18. W przypadku gdy reklamowany Sprzęt będzie dostarczony osobiście przez Abonenta do siedziby Operatora (bądź SGT) lub do Autoryzowanego Punktu Obsługi Serwisowej, w miarę możliwości powinien on być w oryginalnym opakowaniu i być kompletny zgodnie z wyszczególnionym w Protokole Przekazania Sprzętu spisem udostępnionych elementów.
19. W przypadku gdy reklamowany Sprzęt dostarczony zostanie przez Abonenta do siedziby Operatora (bądź SGT) lub do Autoryzowanego Punktu Obsługi Serwisowej, to wydanie naprawionego lub nowego Sprzętu nastąpi w tym samym miejscu, a o możliwości odbioru Abonent zostanie odpowiednio poinformowany.
20. Z zastrzeżeniem postanowień ust. 22, w przypadku konieczności odebrania Sprzętu do naprawy, Abonentowi zostanie wydany sprzęt zastępczy, o parametrach nie gorszych niż Sprzęt odebrany. Jeśli wydanie takiego sprzętu nie jest możliwe, Abonentowi za okres od odebrania do ponownego oddania Sprzętu nie będą naliczane opłaty za Usługi, a ponadto Abonent ma prawo dochodzenia kar umownych wskazanych w Rozdziale XII ust. 5.

### Ogólny Regulamin Świadczenia Usług

21. Ust. 20 nie stosuje się, jeśli Sprzęt odebrany do naprawy nie jest niezbędny do korzystania z Usług lub jakiegokolwiek ich części lub też jego odebranie nie powoduje ograniczenia jakości czy dostępności Usług.
22. W przypadku gdy przyczyną Usterek lub Awarii będzie uszkodzenie bądź zniszczenie Udostępnionego Sprzętu z winy Abonenta lub też stwierdzone zostaną próby nieuprawnionego otwarcia Sprzętu przez Abonenta, pokryje on koszty naprawy, wymiany i prac serwisowych. Postanowienia Rozdziału X ust.7-11 stosuje się odpowiednio.
23. Operator lub SGT mogą powierzyć wykonywanie czynności serwisowych, a także przyjmowanie zgłoszeń o Awarii lub Usterce oraz Reklamacji osobom trzecim. W takim wypadku całościowa obsługa Abonenta w zakresie zgłoszenia, likwidacji lub obsługi takiej Awarii lub Usterki, jak również w zakresie Reklamacji, może być wykonywana przez taką osobę trzecią. Operator i SGT odpowiadają za działania i zaniechania takiej osoby trzeciej w zakresie powierzonych jej obowiązków jak za swoje własne.

## Rozdział XII Odpowiedzialność Operatora i SGT

1. Operator oraz SGT odpowiadają za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług zakupionych przez Abonenta, z wyjątkiem sytuacji kiedy niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług wynikało z winy Abonenta, w tym nieprzestrzegania przez niego zasad Regulaminów lub Umowy Abonenckiej, albo było wynikiem działania siły wyższej.
2. Do Awarii zaliczane są również przerwy wynikające z prac serwisowych Operatora, z zastrzeżeniem postanowień ust. 3.
3. Do Awarii nie jest wliczany czas planowanych prac serwisowych, ogłoszonych na Web Panelu i TV Panelu na minimum 7 dni przed pracami serwisowymi, jeśli czas trwania takich prac nie przekracza łącznie 6 godzin w Okresie Rozliczeniowym. Do Awarii nie zalicza się także okresów zawieszenia lub ograniczenia Usług, jeśli do takiego zawieszenia lub ograniczenia Operator lub SGT byli uprawnieni na mocy Regulaminów, Umowy bądź bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
4. Czas Awarii liczony jest od momentu jej wystąpienia.
5. W przypadku uznania przez Operatora lub SGT wniesionej reklamacji dotyczącej Awarii, Abonent otrzyma zwrot Opłat w wysokości 1/30 sumy miesięcznych Opłat za Usługi, których dotyczy Awaria, za każde rozpoczęte 24 godziny Awarii, zastrzeżeniem ust. 7. Zwrot taki będzie miał charakter kary umownej w rozumieniu Ustawy – Kodeks cywilny (Dz. U. 1964, Nr 16, poz. 93ze zm.).
6. Odszkodowanie ani kara umowna nie przysługują, jeśli jednorazowa niedostępność Usług nie przekraczała 6 godzin, lub jeśli łączny czas niedostępności Usług w danym Okresie Rozliczeniowym nie przekraczał 6 godzin.
7. Kara umowna wskazana w ust. 5 liczona jest dla wszystkich Usług łącznie, chyba, że Umowa, Regulaminy Promocji lub Regulaminy Dodatkowe stanowią inaczej.
8. Kwoty uznane na rzecz Abonenta w wyniku Reklamacji dotyczącej Awarii, na wyraźne żądanie Abonenta, będą odliczane od należności w następnych Okresach Rozliczeniowych.
9. Operator oraz SGT ponoszą odpowiedzialność za nienależyte wykonanie tylko Usług objętych Umową oraz jej ewentualnymi aneksami, z uwzględnieniem zmian Umowy wprowadzonych w trybie wskazanym w Rozdziale IV ust. 13.
10. Operator ani SGT nie odpowiadają za Awarie i złą jakość Usług, jeśli powodem ich wystąpienia jest awaria lub zła jakość sprzętu należącego do Abonenta, w szczególności odbiornika telewizyjnego, a Operator lub SGT nie ponoszą odpowiedzialności za taki stan rzeczy.
11. Za wyjątkiem szkód wyrządzonych umyślnie lub wynikających z rażącego niedbalstwa, odpowiedzialność Operatora i SGT z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy jest ograniczona do wysokości Opłat wniesionych przez Abonenta za Usługi świadczone przez Operatora i SGT na rzecz Abonenta w spornym okresie czasu.
12. Obsługą roszczeń Abonenta wynikających z Umowy Abonenckiej, w tym również wypłatą odszkodowań, w imieniu SGT zajmuje się Operator.

## Rozdział XIII Zmiana i rozwiązanie umowy

1. Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy na osobę spełniającą kryteria do zawarcia Umowy Abonenckiej, wyłącznie za łączną zgodą Operatora i SGT.
2. Abonent powinien w miarę możliwości informować Operatora lub SGT o wszelkich zmianach przekazanych bądź wskazanych w Umowie Abonenckiej danych osobowych, w szczególności adresu zameldowania.
3. Abonent ma prawo do rozwiązania umowy zawartej na czas nieokreślony z zachowaniem jednomiesięcznego terminu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca następującego po miesiącu, w którym złożone zostanie wypowiedzenie, przy czym wypowiedzenie przez Abonenta umowy tylko Operatorowi lub tylko SGT skutkuje wypowiedzeniem takiej Umowy obu tym podmiotom łącznie.
4. Wypowiedzenie powinno być złożone na piśmie w siedzibie Operatora lub SGT bądź wysłane przesyłką poleconą na adres Operatora lub SGT. Operator lub SGT, wypowiadając lub rozwiązując Umowę zgodnie z postanowieniami Regulaminu, zachowuje formę pisemną i podaje przyczynę takiego wypowiedzenia lub rozwiązania, zaś w przypadku wskazanym w ust. 11 dodatkowo precyzuje ważne przyczyny takiego rozwiązania.
5. W przypadku rozwiązania Umowy Abonenckiej zawartej na czas określony, przez Abonenta lub przez Operatora lub SGT z winy Abonenta przed upływem terminu, na jaki Umowa została zawarta, w przypadku gdy podpisanie Umowy lub instalacja i aktywacja związane były z przyznaniem Abonentowi ulgi, Operator lub SGT mają prawo dochodzić odszkodowania w wysokości nie wyższej niż wartość ulgi przyznanej Abonentowi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania.
6. Abonent ma prawo do rozwiązania Umowy Abonenckiej bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadku, gdy przerwa w świadczeniu Usług trwa dłużej niż jeden miesiąc i wynika ona z winy Operatora, SGT bądź siły wyższej. W takim wypadku Operatorowi ani SGT nie przysługuje żadne dodatkowe roszczenie z tytułu rozwiązania Umowy.
7. Umowa Abonencka wygasa w razie śmierci Abonenta z chwilą śmierci Abonenta. Mażonek, zstępni, wstępni lub rodzeństwo mogą wystąpić o zawarcie z danym spadkobiercą Umowy Abonenckiej na warunkach identycznych z dotychczasową Umową, o ile nie spowoduje to konieczności zmiany konfiguracji Usług, w tym konieczności zmiany Miejsca Instalacji. W takim wypadku Operator oraz SGT zobowiązują się, że po otrzymaniu takiego wniosku podpiszą daną Umowę Abonencką z nowym Abonentem. Jednocześnie może istnieć tylko jedna Umowa Abonencka na zawartą w/w warunkach.
8. Operator lub SGT mają prawo do rozwiązania Umowy Abonenckiej ze skutkiem natychmiastowym, w przypadku zalegania Abonenta z płatnościami za przynajmniej dwa Okresy Rozliczeniowe, po uprzednim wezwaniu go do zapłaty z terminem przynajmniej 14- dniowym. W przypadku takiego rozwiązania Umowy, Operator lub SGT mają prawo dochodzić odszkodowania w wysokości nie wyższej niż wartości ulgi przyznanej Abonentowi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania, jeśli z zawarciem takiej Umowy wiązało się przyznanie Abonentowi ulgi.
9. Operator lub SGT mogą rozwiązać Umowę Abonencką z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia w razie cofnięcia lub ograniczenia Operatorowi lub SGT koncesji lub zezwolenia na prowadzenie działalności, a także w przypadku wypowiedzenia umów Operatorowi lub SGT przez nadawców kanałów telewizyjnych. W takim wypadku Operatorowi ani SGT nie przysługuje żadne dodatkowe roszczenie z tytułu rozwiązania Umowy.
10. Operator lub SGT mogą rozwiązać Umowę Abonencką w każdym czasie za skutkiem natychmiastowym w przypadku, gdy Abonent wykorzystuje Usługi lub Udostępniony Sprzęt niezgodnie z prawem, Regulaminem, Regulaminem Promocji, lub postanowieniami Umowy Abonenckiej, po uprzednim wezwaniu Abonenta do zaprzestania takich naruszeń.
11. Operator lub SGT mogą rozwiązać Umowę Abonencką z jednomiesięcznym terminem wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca następującego po miesiącu, w którym złożone zostanie wypowiedzenie, w przypadku ważnych przyczyn technicznych lub ekonomicznych uniemożliwiających lub znacznie ograniczających możliwość świadczenia Usług, bądź zaistnienia siły wyższej uniemożliwiającej dalsze świadczenie Usług. W takim wypadku Operatorowi ani SGT nie przysługuje żadne dodatkowe roszczenie z tytułu rozwiązania Umowy.
12. W przypadku rozwiązania Umowy Abonenckiej, Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego zwrotu Udostępnionego mu Sprzętu Operatora (także sprzętu należącego do SGT), wyszczególnionego w Protokole Przekazania Sprzętu. Sprzęt zostanie odebrany przez Operatora, SGT lub upoważniony przez któregoś z powyższych podmiot. Abonent może osobiście dokonać zwrotu w siedzibie Operatora, SGT bądź w Autoryzowanym Punkcie Obsługi Serwisowej.
13. Po rozwiązaniu Umowy, upoważniony przez Operatora podmiot, Operator lub SGT podejmą przynajmniej dwie próby kontaktu z Abonentem, w odstępie 14 dni, w celu odebrania Sprzętu. W przypadku odmowy zwrotu Sprzętu przez Abonenta lub niemożności odebrania Sprzętu pomimo dwóch prób kontaktu z Abonentem, postanowienia ust. 16 stosuje się odpowiednio.
14. Upoważniony przez Operatora podmiot, Operator, SGT bądź Autoryzowany Punkt Obsługi Serwisowej poświadczą odbiór oraz kompletność (lub braki) i stan zwracanego Sprzętu za pomocą Protokołu Zwrotu Sprzętu.
15. Udostępniony sprzęt powinien zostać zwrócony w oryginalnym opakowaniu, wraz z udostępnionym osprzętem (tj. w szczególności okablowaniem, pilotem, instrukcją etc.).
16. Zwrot Udostępnionego Sprzętu w stanie nadmiernego zużycia niż

### Gólny Regulamin Świadczenia Usług



wynikałoby to z normalnej eksploatacji, zniszczonego, uszkodzonego bądź niekompletnego uprawnia Operatora (bądź SGT) do dochodzenia odszkodowania równego wysokości powstałej stąd szkody. W przypadku

braku zwrotu Sprzętu, Operator (bądź SGT) może dochodzić odszkodowania w wysokości rynkowej wartości Sprzętu, pomniejszonej o normalne jego zużycie.

## Rozdział XIV Wykorzystanie i bezpieczeństwo jPIN i tvPIN

1. Abonentowi w momencie podpisywania Umowy Abonenckiej zostają przydzielone dwa numery PIN: jPIN pozwalający w szczególności na poświadczanie zmiany zakupionych Pakietów Dodatkowych, potwierdzanie zakupów Dodatkowych Usług, potwierdzanie zgody na inne, objęte Umową, Cennikiem lub Regulaminami Usługi; tvPIN służący do blokowania dostępu do wybranych przez Abonenta Usług i programów telewizyjnych dla osób korzystających z tego samego STB oraz do konfiguracji swojego profilu na STB.
2. W przypadku zwiększenia zakresu Usług oferowanych przez Operatora lub SGT bądź rozbudowy funkcjonalności Web Panelu lub TV Panelu mogą zostać wprowadzone kolejne przypadki umożliwiające użycie jPIN przez Abonenta.
3. Użycie jPIN do potwierdzenia zakupu jest równoznaczne z dokonaniem zakupu i zgodą na naliczenie obciążenia za zakupioną Usługę.
4. Operator i SGT umożliwiają Abonentowi zmianę obu numerów PIN za pomocą Web Panelu oraz za pomocą pilota do odbiornika telewizyjnego podłączonego do urządzenia STB wpiętego do sieci Operatora i SGT w Lokalu Abonenta, czyli za pomocą TV Panelu.
5. W celach zachowania bezpieczeństwa Abonenta, w przypadku 5-krotnego niepoprawnego wpisania numeru jPIN, numer ten może zostać zablokowany.
6. Abonent jest odpowiedzialny za zachowanie numerów PIN w tajemnicy przed osobami trzecimi.
7. Zaleca się niezwłoczną zmianę numerów PIN w przypadku, gdy zostały one wyjawione osobom niepowołanym.
8. Abonent ponosi odpowiedzialność za skutki wynikające z ujawnienia numerów PIN przez Abonenta osobom trzecim, chyba, że do takiego ujawnienia doszło z przyczyn niezależnych od Abonenta..
9. Abonent może dokonywać operacji odblokowania i blokowania numerów PIN telefonicznie, dzwoniąc do Biura Obsługi Klienta, lub osobiście w Biurze Obsługi Klienta. Zmiana PIN w ten sposób wymaga zidentyfikowania klienta przez pracownika Biura Obsługi Klienta.

## Rozdział XV Zawieszenie świadczenia usług

1. Operator lub SGT mają prawo do wstrzymania świadczenia części lub całości Usług, w przypadku zalegania Abonenta z zapłatą za zakupione Usługi przez co najmniej dwa Okresy Rozliczeniowe, działań niezgodnych z prawem, Umową lub Regulaminami związanymi z zakupionymi Usługami, po uprzednim wezwaniu Abonenta do dopełnienia swoich obowiązków lub zaniechania naruszeń w terminie nie krótszym niż 14 dni, ze wskazaniem takich obowiązków lub naruszeń.
2. Postanowienia ust. 1 nie będą dotyczyć zawieszenia świadczenia Usług spowodowanego żądaniem uprawnionego do takiego żądania organu, w szczególności sądu, Policji czy Prokuratora.
3. Gdy wstrzymanie lub pogorszenie jakości świadczenia Usług przez Operatora lub SGT było spowodowane nieterminowym regulowaniem płatności lub ich nieregulowaniem przez Abonenta, to przywrócenie świadczenia Usług wymaga ze strony Abonenta uregulowania zaległości.
4. W okresie zawieszenia świadczenia danej Usługi, opłaty za zawieszono Usługi nie są naliczane.
5. Zawieszenie Usług zgodnie z niniejszym paragrafem nie wyłącza innych uprawnień Operatora czy SGT przewidzianych Regulaminami lub przepisami prawa, w szczególności prawa do wypowiedzenia lub rozwiązania Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia, zgodnie z postanowieniami Rozdziału XIII.

## Rozdział XVI Umowy zawarte na warunkach specjalnych

1. W przypadku, gdy Abonent rozwiązuje umowę o świadczenie usług zbliżonych zakresem do Usług świadczonych przez SGT i Operatora z podmiotem, z którym SGT i Operator mają zawarte stosowne porozumienie o współpracy, Umowa Abonencka może zostać zawarta na warunkach specjalnych. Zawarcie Umowy w takim trybie jest dobrowolne przez Abonenta. Umowa nie może zostać zawarta w takim trybie, gdy zrealizowanie postanowień niniejszego Rozdziału jest niewykonalne, w szczególności ze względów technicznych.
2. Zawarcie Umowy na warunkach specjalnych polega na złożeniu Zamówienia na Zawarcie Umowy Abonenckiej za pomocą Panelu lub za pośrednictwem podmiotów, o których mowa w ust. 1 i zawarciu takiej Umowy pisemnie.
3. Do zawierania Umów na zasadach szczególnych stosuje się postanowienia niniejszego Rozdziału. W zakresie nieregulowanym, stosuje się postanowienia pozostałych rozdziałów Regulaminu.
4. W przypadku wskazanym w ust. 2, Umowa zostanie dostarczona na adres Abonenta, lub inny wskazany przez Abonenta Adres.
5. SGT i Operator rozpoczną świadczenie Usług najpóźniej z początkiem okresu rozliczeniowego bezpośrednio następującego po miesiącu, w którym zostało złożone Zamówienie na Zawarcie Umowy Abonenckiej, w sposób wskazany w ust. 2. W każdym wypadku, w chwili zawarcia Umowy, wszelkie zamówione Usługi będą aktywne. Postanowienia Rozdziału IV stosuje się odpowiednio.
6. W przypadku określonym w ust. 2, Abonent nie będzie ponosił opłat związanych z instalacją ani żadnych innych opłat początkowych. Naliczanie opłat okresowych, w tym abonamentowych, zgodnych z Cennikiem, rozpocznie się nie wcześniej niż wraz z rozpoczęciem okresu rozliczeniowego, o którym mowa w ust. 5.
7. W przypadku określonym w ust. 2, Abonent może odstąpić od Umowy bez podania przyczyny w terminie 10 dni od zawarcia Umowy, składając stosowne oświadczenie na piśmie. Jeśli w tym terminie Operator lub SGT nie rozpoczęli świadczenia Usług, Abonentowi przysługuje zwrot poniesionych na rzecz Operatora lub SGT, w związku z zawarciem takiej Umowy, opłat.
8. Jeżeli na mocy rozwiązywanej umowy, o której mowa w ust.1, uprzedni podmiot świadczący usługi udostępnił Abonentowi sprzęt i podmiot ten ma zawarte porozumienie, o którym mowa w ust. 1, wówczas wraz z zawarciem Umowy Abonenckiej dojdzie do przeniesienia własności tego sprzętu lub ograniczonych praw rzeczowych na Operatora albo SGT, o czym Abonent zostanie odpowiednio poinformowany.
9. Jeżeli na mocy rozwiązywanej umowy, o której mowa w ust.1, Operator udostępnił Abonentowi Sprzęt, Rozdział X stosuje się odpowiednio.
10. Operator ani SGT nie odpowiadają z tytułu umów podpisanych przez Abonenta z innymi operatorami, w szczególności nie odpowiadają za sprzęt udostępniony przez tamtego operatora przed przeniesieniem praw, o którym mowa w ust. 8 lub 9, ani za świadczone przez tamtego operatora usługi. Jeśli dojdzie do zdublowania usług, Operator i SGT odpowiadają jedynie za Usługi świadczone na mocy Umowy z Abonentem i tylko z tytułu tejsze Umowy naliczane są płatności.
11. Operator oraz SGT dołożą starań, aby w okresie rozwiązania umowy, o której mowa w ust. 1 oraz zawarcia Umowy Abonenckiej nie doszło do zawieszenia świadczenia usług, jednakże nie gwarantują, że usługi będą świadczone przed rozpoczęciem okresu, o którym mowa w ust. 5.

## Rozdział XVII Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieregulowanych Umową, Regulaminami oraz Cennikiem mają zastosowanie przepisy prawa polskiego, w szczególności Kodeksu cywilnego (Dz. U. 1964, Nr 16, poz. 93 z późn. zm.) oraz Ustawy – Prawo Telekomunikacyjne (Dz. U. 2004, Nr 171, poz. 1800 z późn. zm.).
2. W przypadku powstania sporu między Operatorem a Abonentem, lub SGT a Abonentem Strony dopuszczają możliwość rozwiązania powstałego między nimi polubownie.
3. Abonent ma prawo w każdej chwili skierować sprawę do mediacji przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej lub do sądu konsumenckiego działającego przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej, w trybie wskazanym w art 109 i 110 Ustawy – Prawo Telekomunikacyjne.
4. W sprawach wszczętych a niezakończonych przed wejściem w życie jakichkolwiek zmian do treści Regulaminów i Umowie Abonenckiej, stosuje się postanowienia obowiązujące w Regulaminach i Umowie Abonenckiej obowiązujących w momencie wszczęcia tych spraw, chyba, że powszechnie obowiązujące prawo stanowi inaczej.
5. Operator oraz SGT są zobowiązani do zachowania tajemnicy telekomunikacyjnej, zgodnie z obowiązującym prawem.
6. W przypadku zaistnienia jakiegokolwiek sporu wynikającego z Umowy Abonenckiej, którego stroną jest Abonent, wszelkie prawa i obowiązki SGT, na etapie

### OGÓLNY REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG

pozasądowym i poza mediacją, o której mowa w ust. 3, realizowane będą przez Operatora (jako pełnomocnika SGT).

7. Aktualne wersje Regulaminu, Regulaminów Dodatkowych oraz Regulaminów Promocji są dostępne na stronie www Operatora, pod adresem [www.marsoft.pl](http://www.marsoft.pl). Abonent może także uzyskać informację o Umowie, Regulaminach lub Cenniku dzwoniąc do Biura Obsługi Klienta. Niezależnie od powyższego, Operator na żądanie Abonenta dostarczy mu nieodpłatnie aktualne Regulaminy lub Cennik.
8. Regulamin w niniejszej wersji obowiązuje od dnia 01 maja 2012r. roku.