Ogólny Regulamin Świadczenia Usług

Rozdział I Przedmiot Regulaminu

Ogólny Regulamin Świadczenia Usług określa ogólne warunki świadczenia przez Przemtel Przemysław Wróblewski, Adama Mickiewicza 162, 74-200 Pyrzyce, REGON 812659437, NIP 853-13-82-777, zwanego dalej „Operatorem", oraz SGT S.A., z siedzibą w Katowicach, przy ul. ul. Ligocka 103 budynek 8 (40-568 Katowice), zarejestrowaną przez Sąd Rejonowy Katowice-Wschód w Katowicach, VIII Wydział Gospodarczy KRS pod numerem 0000293307, 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 uniemożliwiające 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 ;**

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 – Przemtel Przemysław Wróblewski, 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/Opłaty – 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 Usterek, 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 Usługi;

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

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

Pakiet Podstawowy – podstawowy Pakiet programów telewizyjnych wraz z dodatkowymi Usługami;

Pełnomocnik – osoba uprawniona, 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 wydzierżawione 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 wchodzą 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;

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 podpisywany przez osobę chcącą zostać Abonentem w celu wskazania miejsca instalacji;

Zamówienie na zawarcie Umowy Abonenckiej – dokument podpisywany 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

1. Umowa pomiędzy Abonentem, SGT i Operatorem może być zawarta w imieniu SGT: samodzielnie przez Operatora, przez Autoryzowanego Przedstawiciela Operatora bądź przez SGT.
2. Umowa Abonencka zostaje zawarta w formie pisemnej.
3. Niniejszy Regulamin oraz ewentualnie Regulaminy Promocji i Regulaminy Dodatkowe stanowią integralną część podpisywanej z Abonentem Umowy Abonenckiej.
4. Promocje oraz świadczenie pewnych dodatkowych Usług mogą być organizowane przez Operatora lub SGT na podstawie osobnych Regulaminów opisujących warunki świadczenia tych Usług.
5. W przypadku skorzystania przez Abonenta z wybranej Promocji, Regulamin tej promocji staje się integralną częścią Umowy Abonenckiej.
6. W przypadku zaistnienia rozbieżności w postanowieniach Umowy i jej załączników, pierwszeństwo ma Umowa, następnie odpowiednio Regulaminy Promocji, Regulamin Dodatkowy, Cennik oraz niniejszy Regulamin.
7. 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.
8. 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.
9. Opłaty abonamentowe na rzecz Operatora lub SGT świadczone na mocy Umowy Abonenckiej nie zawierają abonamentu radiowo-telewizyjnego.
10. 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.
11. 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.
12. 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 poformowany o prawie do odstąpienia od Umowy i ewentualnej możliwości, lub jej braku, dochodzenia roszczeń przez Operatora z tego tytułu.
13. Podłączenie do zakończenia sieci Operatora lub SGT w Lokalu innych urządzeń niż STB Abonenta jest niedozwolone, o ile Strony nie postanowią inaczej.
14. Operator oraz SGT mogą przetwarzać dane osobowe Abonentów będących osobami fizycznymi, zgodnie z przepisami ustawy Prawo telekomunikacyjne (np. dane z zakresu tajemnicy telekomunikacyjnej) oraz na podstawie ogólnych przepisów o ochronie danych osobowych w tym ustawy o ochronie danych osobowych oraz RODO.
15. Dla Abonenta będącego osobą fizyczną, przetwarzanie przez Operatora oraz SGT danych osobowych odbywa się tylko gdy istnieją podstawy prawne do ich przetwarzania lub zgoda Abonenta.
16. SGT oraz Operator przekazują informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych Abonenta w osobnym dokumencie w trakcie zawierania Umowy. Informacje te są również stale dostępne na stronach internetowych Operatora oraz SGT.
17. Gdziekolwiek w niniejszym Regulaminie mowa jest o zgodzie Abonenta, wówczas zgoda ta musi być wyrażona w wyraźny sposób, w tym może być wyrażona drogą elektroniczną oraz może być wycofana w każdym czasie, w sposób prosty i wolny od opłat. Oświadczenia takie mogą być składane przez Abonenta zarówno SGT jak i Operatorowi.
18. W przypadku, gdyby doszło do naruszenia danych osobowych Abonenta i naruszenie to może mieć niekorzystny wpływ na prawa Abonenta będącego osobą fizyczną, Operator lub SGT niezwłocznie, nie później niż w terminie 3 dni od stwierdzenia naruszenia, zawiadomi o takim naruszeniu Abonenta.
19. Przez naruszenie danych osobowych, o którym mowa w ust. 18, 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.
20. Zawiadomienie, o którym mowa w ust. 18, nie jest wymagane, jeżeli Operator lub, odpowiednio, SGT wdrożyli przewidziane przepisami o ochronie danych osobowych odpowiednie techniczne i organizacyjne środki ochrony, które uniemożliwiają odczytanie danych przez osoby nieuprawnione oraz zastosował je do danych, których ochrona została naruszona.
21. Zawiadomienie, o którym mowa w ust. 18, powinno zawierać:
    a. opis charakteru naruszenia danych osobowych;
    b. dane kontaktowe Operatora lub SGT, umożliwiające uzyskanie informacji dotyczących naruszenia ochrony danych osobowych;
    c. informacje o zalecanych środkach mających na celu złagodzenie ewentualnych niekorzystnych skutków naruszenia danych osobowych;
    d. informacje o działaniach podjętych przez Operatora lub SGT;
    e. opis skutków naruszenia danych osobowych;
    f. opis proponowanych przez Operatora lub SGT środków naprawczych.

Rozdział IV Zakres i warunki świadczenia usług

1. Usługi świadczone przez Operatora i SGT obejmują: dostęp do Pakietów, dostęp do usług dodatkowych, m. in. VOD (wideo 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.

2. 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 (wideo na żądanie) są dostępne przez okres wskazany dla takiej Usługi w stosownych Regulaminach Dodatkowych lub Regulaminach Promocji.
3. Świadczenie Usług przez Operatora i SGT dla Abonenta jest związane jedynie z tą końcówką sieci, która została aktywowana w momencie instalacji Usług w Lokalu.
4. Świadczenie niektórych Usług może podlegać Regulaminom Dodatkowym, a ich zakup może być objęty Promocją wg warunków opisanych w Regulaminie Promocji.
5. Operator wraz z SGT oferują Usługi Abonentom zamierzającym z nich korzystać na terenie objętym swoim wspólnym zakresem działania.
6. 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.
7. Zakres świadczonych Usług dla danego Abonenta określa zawarta z nim Umowa Abonencka.
8. 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.
9. 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.
10. W ramach opłaty abonamentowej Operator i SGT zapewniają:
    a. stały dostęp do Sieci Operatora lub sieci SGT, zależnie od przypadku;
    b. możliwość korzystania z Usług przypisanych w Cenniku do danej opłaty abonamentowej;
    c. obsługę serwisową, na zasadach opisanych w niniejszym Regulaminie, Regulaminach Dodatkowych lub Regulaminach Promocji, z wyłączeniem usług serwisowych dodatkowo płatnych oraz obsługi nieuzasadnionych wezwań.
11. Abonent może zmieniać zakres świadczonych mu Usług zgodnie z Umową Abonencką, niniejszym Regulaminem, Regulaminami Promocji i Regulaminami Dodatkowymi.
12. Operator i SGT, poprzez stosowne postanowienie w Umowie lub aneks do Umowy, mogą, poza formą pisemną, umożliwić Abonentowi zmianę warunków Umowy dotyczących świadczonych Usług, okresu na jaki została zawarta Umowa, pakietu taryfowego, sposobu składania zamówień na pakiety taryfowe oraz dodatkowe opcje Usługi, oraz sposobów dokonywania płatności, za pomocą środków porozumiewania się na odległość, w szczególności telefonicznie, pocztą elektroniczną, faxem oraz za pomocą Panelu.
13. Poza przypadkami wskazanymi wprost w Regulaminach czy Umowie, Operator ani SGT nie wprowadzają innych ograniczeń w korzystaniu z usług czy aplikacji.
14. Z uwagi na charakter świadczonych usług (usługi telewizyjne) oraz ich ograniczenia techniczne, Operator ani SGT nie zapewniają Abonentom możliwości wykonywania połączeń na numery alarmowe.
15. SGT i Operator zobowiązani są dostarczyć rzeczy wolne od wad.
16. Operator oraz SGT oferują usługi posprzedażne w zakresie wyłączenie określonym niniejszym Regulaminem, Regulaminami Promocji, Regulaminami Dodatkowymi, Cennikiem oraz Umową Abonencką.

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. W przypadku zawierania umowy za pomocą środków porozumiewania się na odległość, Operator ani SGT nie zapewniają Abonentowi takich środków, a opłata za skorzystanie z tych środków zależy od operatora udostępniającego Abonentowi takie środki.
5. 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. 2019 r., poz. 681.); Operator lub SGT powiadamia Abonenta o wystąpieniu takiego zastrzeżenia.
6. Operator lub SGT mogą odmówić użytkownikowi końcowemu zawarcia Umowy lub zawrzeć Umowę na warunkach mniej korzystnych dla Abonenta w wyniku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej dokonanej na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej, o którym mowa w ust 5 ppkt b., w szczególności poprzez żądanie zabezpieczenia wierzytelności wynikających z zawieranej Umowy.
7. 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 Podstawowy.
3. W ramach Pakietu, Operator i SGT zobowiązują się do udostępniania programów telewizyjnych oraz ew. innych świadczeń wyraźnie wskazanych w opisie takiego Pakietu (programy i świadczenia gwarantowane). Opis taki zamieszczony jest w Cenniku, Regulaminie dodatkowym bądź ofercie SGT i Operatora. Powyższe nie wyklucza udostępnienia Abonentowi dodatkowych programów lub świadczeń, niewskazanych w opisie Pakietu, lub określonych jako świadczenia dodatkowe i niegwarantowane, według uznania Operatora i SGT. Takie dodatkowe programy lub świadczenia mogą być także, według uznania Operatora lub SGT, zmieniane lub wyłączane.
4. Zmiany zawartości zamówionych przez Abonenta Pakietów w zakresie programów lub świadczeń gwarantowanych traktowane będą jak zmiana treści Umowy.

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 Dodatkowym.
2. W zależności od Usługi Dodatkowej, dostęp do danej Usługi może być uwzględniony zarówno w cenie Pakietu Podstawowego, 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.

Rozdział VIII Zmiany Pakietów, zakup Usług dodatkowych

1. 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.
2. 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.
3. 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.
4. Zakup Pakietu Dodatkowego może być dokonany na minimum jeden Okres Rozliczeniowy liczony od pierwszego dnia miesiąca następującego po dniu aktywacji Pakietu Dodatkowego.
5. 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.
6. Rezygnacja, o której mowa w ust. 5, powinna być złożona w trybie przewidzianym dla wypowiedzenia Umowy, wskazanym w Umowie, lub, o ile jest to technicznie uzasadnione i wykonalne i nie narusza postanowień Umowy lub Regulaminów, w sposób wskazany w Rozdziale IV ust. 12.
7. 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.
8. 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 urządzania 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 podaje do publicznej wiadomości przez publikację na swojej stronie internetowej oraz doręcza Abonentowi treść każdej proponowanej zmiany w cenniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została umowa, chyba że Abonent złożył żądanie:
   1. dostarczenia treści tych zmian drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość lub
   2. dostarczenia treści tych zmian na piśmie na wskazany adres korespondencyjny

   - z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Okres ten może być krótszy, jeżeli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian, następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Jednocześnie Abonent powinien zostać poinformowany o prawie wypowiedzenia umowy w przypadku braku akceptacji zmiany w cenniku, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia tej zmiany w życie.
4. W przypadku gdy proponowana zmiana w cenniku wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen usług telekomunikacyjnych, dodanie nowej usługi lub wynika z decyzji Prezesa UKE, Operator lub SGT podaje do publicznej wiadomości przez publikację na swojej stronie internetowej treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy, jeżeli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian, następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Jednocześnie Abonent powinien zostać poinformowany o prawie wypowiedzenia umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia tych zmian w życie.
5. Na żądanie Abonenta Operator lub SGT dostarczy treść każdej proponowanej zmiany w Cenniku drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość lub w formie pisemnej na adres korespondencyjny.
6. W przypadku, o którym mowa w ust. 3, w razie skorzystania z prawa wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji podwyższenia cen, Operatorowi ani SGT nie przysługuje zwrot ulgi udzielonej Abonentowi.
7. Informacja o aktualnym Cenniku, zawierającym również informacje o kosztach usług serwisowych dostępna jest na stronach WWW Operatora lub SGT. Umowa może wskazywać dodatkowe sposoby uzyskiwania w/w informacji przez Abonenta.
8. Opłaty stałe dotyczące okresów krótszych niż Okres Rozliczeniowy są naliczane proporcjonalnie do czasu świadczenia Usług w danym Okresie Rozliczeniowym.
9. Opłaty stałe są naliczane i płatne z góry za dany Okres Rozliczeniowy.
10. 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.
11. 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 podpiętym 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.
12. 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.

13. Od należności zapłaconych po terminie płatności Operator albo SGT może naliczyć odsetki ustawowe za zwłokę od niezapłaconej w terminie kwoty.
14. W przypadku gdy Abonent nie wskaże za jakie należności płaci, Operator albo SGT ma prawo do zaliczenia takiej wpłaty na poczet najstarszych zaległości Abonenta.
15. 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 niespełniania przez Abonenta warunków określonych w Rozdziale V ust. 6 lub zaistnienia sytuacji wskazanej w Rozdziale V ust. 7.
16. 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. 2019 r., poz. 681.).
17. 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 Podstawowy 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 przeciążenia).
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 Abonenta kosztami naprawy lub wymiany. Abonentowi, który nie zgadza się z wykonaną klasyfikacją uszkodzenia przysługuje prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym lub postępowaniu wskazanym w Rozdz. XVII ust. 2-3.
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. Tryb zwrotu Udostępnionego Sprzętu w przypadku rozwiązania Umowy Abonenckiej jest opisany w Umowie.

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). Kontakt do podmiotów świadczących usługi serwisowe wskazany będzie na Umowie.
3. Abonent może składać reklamacje dotyczące usług telekomunikacyjnych, które to reklamacje mogą dotyczyć w szczególności:
   a. niedotrzymania z winy Operatora lub SGT określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia usług telekomunikacyjnych,
   b. niewykonania lub nienależytego wykonania usługi telekomunikacyjnej,
   c. nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej.
4. Reklamacja może być złożona w każdej jednostce obsługującej Abonentów Operatora bądź SGT, w szczególności w lub za pośrednictwem Biura Obsługi Klienta. Reklamacja może być złożona:
   a. w formie pisemnej - osobiście podczas wizyty reklamującego w jednostce obsługującej Abonentów Operatora bądź SGT, 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 jednostce obsługującej Abonentów Operatora bądź SGT;
   c. w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, o ile takie środki zostały do tego celu wskazane przez Operatora lub SGT.
5. Przyjęcie reklamacji złożonej w formie pisemnej, telefonicznej, lub w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, wymaga potwierdzenia przez Operatora (bądź SGT) z podaniem dnia

złożenia reklamacji, 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.

6. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez reklamującego w jednostce obsługującej Abonentów Operatora bądź SGT, pisemnie lub ustnie, upoważniona osoba reprezentująca Operatora bądź SGT, przyjmująca reklamację, obowiązana jest niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie.

7. Reklamacja powinna zawierać:
   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 reklamującemu numer, którego reklamacja dotyczy, numer ewidencyjny (o ile dotyczą danego reklamującego) lub adres miejsca zakończenia sieci;
   e. datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług – gdy reklamacja dotyczy niedotrzymania terminu rozpoczęcia świadczenia Usług;
   f. wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub z przepisów prawa, 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.

8. W przypadku gdy reklamacja złożona przez reklamującego ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty reklamującego w jednostce obsługującej Abonentów Operatora bądź SGT nie spełnia warunków określonych w ust. 7, upoważniona osoba reprezentująca Operatora bądź SGT, 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.

9. W przypadku gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w ust. 8 nie spełnia warunków określonych w ust. 7, jednostka Operatora bądź SGT 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.

10. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 7 pkt f), a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, jednostka Operatora bądź SGT rozpatrująca reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.

11. 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. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu przez Operatora lub SGT odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji.

12. Odpowiedź na reklamację zawiera:
   a. nazwę jednostki Operatora (bądź SGT) 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 ust. 6 pkt g);
   e. 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 Ustawy – Prawo Telekomunikacyjne, tj. postępowania mediacyjnego prowadzonego przez Prezesa Urzędu komunikacji Elektronicznej;
   f. dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora (bądź SGT), z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska.

13. 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.

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. SGT lub Operator potwierdzają przyjęcie reklamacji oraz udzielają odpowiedzi na reklamację na papierze.

17. Za zgodą reklamującego, wyrażoną w reklamacji, w Umowie Abonenckiej lub w odrębnym oświadczeniu, SGT lub Operator 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.

18. Przepisu ust. 16 nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku SGT lub Operator 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. Jeżeli reklamujący nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, SGT lub Operator potwierdzają przyjęcie reklamacji oraz udzielają odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez reklamującego do złożenia reklamacji.

19. Jeżeli wysłana przez SGT lub Operatora odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, SGT lub Operator, na żądanie reklamującego wyrażone w sposób określony w ust.4, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.

20. Reklamujący, w porozumieniu z Operatorem i SGT, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w ust. 19, ma zostać przekazana. Na żądanie reklamującego, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, SGT lub Operator ponownie przekazują odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.

21. SGT ani Operator 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.

22. 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.

23. 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. 28.

24. 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.

25. 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.
26. Z zastrzeżeniem postanowień ust. 28, 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.
27. Ust. 28 nie stosuje się, jeśli Sprzęt odebrany do naprawy nie jest niezbędny do korzystania z Usług lub jakiejkolwiek ich części lub też jego odebranie nie powoduje ograniczenia jakości czy dostępności Usług, z tym zastrzeżeniem, że nie ogranicza to praw Abonenta w zakresie dochodzenia od Operatora lub SGT jakichkolwiek roszczeń czy składania reklamacji.
28. 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.
29. Operator lub SGT mogą powierzyć wykonywanie czynności serwisowych, a także przyjmowanie zgłoszeń o Awarii lub Usterce oraz Reklamacji osobom trzecim, przy czym w Umowie wskazany będzie kontakt do takich osób. 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 i zobowiązują się do świadczenia Usług o dobrej jakości, przez całą dobę i przez 7 dni w tygodniu (o ile z charakteru Usługi nie wynika inaczej) z zastrzeżeniem postanowień niniejszego Rozdziału. .
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.
6. Zwrot wskazany w ust. 5 liczony jest dla wszystkich Usług łącznie, chyba, że Umowa, Regulaminy Promocji lub Regulaminy Dodatkowe stanowią inaczej.
7. Kwoty uznane na rzecz Abonenta w wyniku Reklamacji dotyczącej Awarii, na wyraźne żądanie Abonenta, będą odliczane od należności w następnych Okresach Rozliczeniowych.
8. 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.
9. Obsługą roszczeń Abonenta wynikających z Umowy Abonenckiej, w tym również wypłatą odszkodowań, w imieniu SGT zajmuje się Operator.

Rozdział XIII 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 urządzania 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 XIV 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 zawiedzenia 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 zawieszone 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 Umowy.

Rozdział XV 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 nieuregulowanym, 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 14 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 udostępniał 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 udostępniał 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 tejże 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 XVI Bezpieczeństwo i integralność sieci

1. Operator oraz SGT podejmują środki techniczne i organizacyjne w celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności Sieci, Usług oraz przekazu komunikatów w związku ze świadczonymi Usługami, uwzględniając stopień ryzyka, oraz najnowocześniejszych osiągnięcia techniczne oraz koszty wprowadzenia tych środków, oraz informują Abonentów o wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa Sieci wymagającego podjęcia środków wykraczających poza środki techniczne i organizacyjne podjęte przez Operatora lub SGT, a także o istniejących możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach. Informacja taka może być przekazana drogą elektroniczną lub poprzez podanie jej do publicznej wiadomości.
2. W celu realizacji obowiązku wskazanego w ust. 1, Operator lub SGT mogą podjąć środki zmierzające do lub powodujące:
   a. Eliminację przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu Sieci lub Usług, lub
   b. Przerwanie lub ograniczenie świadczenia Usługi telekomunikacyjnej na zakończeniu Sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci lub Usług.
3. Operator oraz SGT mogą informować innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych i podmioty zajmujące się bezpieczeństwem teleinformatycznym o zidentyfikowanych zagrożeniach, o których mowa w ust. 1. Informacja może zawierać dane niezbędne do identyfikacji oraz ograniczenia zagrożenia.
4. Operator i SGT sprawdzają i mierzą jakość Usług, oraz porównują tak zebrane dane z danymi historycznymi, w celu zapewnienia odpowiedniej jakości Usług, zapewnienia bezpieczeństwa i integralności Sieci, w tym aby zapobiec osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza. Umowa lub Regulaminy mogą przewidywać wprowadzanie lub korzystanie z odrębnych procedur dotyczących czynności określonych w zd. pierwszym.
5. W zakresie określonym przez obowiązujące przepisy Operator i SGT zapewniają zachowanie tajemnicy telekomunikacyjnej w rozumieniu Ustawy – Prawo telekomunikacyjne, w tym tajemnicę:
   a. informacji przekazywanych w sieci telekomunikacyjnej;
   b. informacji dotyczących faktu, okoliczności i rodzaju połączenia telekomunikacyjnego, prób uzyskania takiego połączenia;
   c. identyfikacji bądź lokalizacji Zakończeń Sieci, pomiędzy którymi wykonano połączenie telekomunikacyjne w taki sposób, w jaki umożliwia to technologia stosowana przez Operatora i SGT, z wyjątkiem sytuacji określonych w ust. 6 oraz innych przypadkach, w których Operator lub SGT są zobowiązani do udostępnienia informacji zgodnie z obowiązującymi przepisami.
6. Środki techniczne stosowane przez Operatora i SGT zgodnie z wymogami aktualnej wiedzy technicznej zapewniają w zwykłych warunkach zachowanie tajemnicy telekomunikacyjnej. Operator ani SGT nie gwarantują jednak całkowitego bezpieczeństwa przekazu informacji, w szczególności w następujących okolicznościach: awarii Usługi, popełnienia przez osobę trzecią lub Abonenta czynu niedozwolonego, przypadków losowych, których wystąpienie było niezależne od Operatora i SGT.
7. Operator i SGT są uprawnieni do gromadzenia i przetwarzania danych transmisyjnych oraz innych danych dotyczących Abonenta w celach i zakresie przewidzianych prawem, w szczególności w zakresie dopełnienia obowiązków na rzecz obronności wskazanych w Ustawie – Prawo telekomunikacyjne, w celu poprawnej realizacji obowiązków wynikających z Umowy – w tym w celu rozpoznawania reklamacji, w celach marketingowych (za stosowną zgodą Abonenta), w celu naliczania opłat i rozliczeń operatorskich, świadczenia usług o wartości wzbogaconej (w rozumieniu Ustawy). O ile nie wskazano inaczej, Operator i SGT będą gromadzić dane o lokalizacji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego, z którego wykonywane jest połączenie, zgodnie z obowiązującymi przepisami.
8. Przez dane transmisyjne rozumie się dane przetwarzane dla celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych lub naliczania opłat za usługi telekomunikacyjne, w tym dane lokalizacyjne, które oznaczają wszelkie dane przetwarzane w sieci telekomunikacyjnej wskazujące położenie geograficzne urządzenia końcowego użytkownika publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych.
9. Przez dane dotyczące Abonenta rozumie się wszelkie dane udostępnione przez Abonenta w celu realizacji Umowy lub w celach reklamowych i związanych z marketingiem, dane pozwalające na identyfikację Abonenta oraz dane, które Abonent uczynił powszechnie dostępnymi. Abonent ma prawo do wglądu i poprawiania danych dotyczących Abonenta, a także usunięcia ich z baz danych Operatora i SGT, o ile taka zmiana lub usunięcie nie spowoduje naruszenia prawa ani nie uniemożliwi lub nie utrudni wykonywania obowiązków wynikających z Umowy.
10. Operator i SGT mają prawo do rejestrowania rozmów i innych operacji Abonentów realizowanych za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość, zgodnie i w granicach obowiązującego prawa, w szczególności w celu udokumentowania transakcji handlowej czy zamówienia przez Abonenta nowych Usług.
11. Dane transmisyjne przetwarzanie do celów naliczania opłat Abonenta i opłat z tytułu rozliczeń operatorskich będą przetwarzane do końca

okresu obowiązywania Umowy, a po jej zakończeniu – w okresie dochodzenia roszczeń lub wykonywania innych zadań przewidzianych powszechnie obowiązującym prawem.

12. Przetwarzanie danych transmisyjnych na cele marketingowe lub świadczenie usług o wartości wzbogaconej odbywa się na podstawie zgody Abonenta. Może on w każdej chwili odwołać taką zgodę.

13. Za zgodą Abonenta, oraz jedynie dla celów niezbędnych do świadczenia usług o wartości wzbogaconej, Operator lub SGT mogą wykorzystać dane o lokalizacji Abonenta. Dane te mogą być przetwarzane przez czas obowiązywania Umowy i mogą być przekazane podmiotom trzecim dla celów świadczenia usługi tworzącej wartość wzbogaconą. Dane te będą poddawane anonimizacji, a Abonent ma prawo wycofać taką zgodę, także okresowo lub w związku z konkretnym połączeniem.

14. Operator lub SGT przekazuje informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych poprzez zamieszczenie ich na swoich stronach WWW.

Rozdział XVII Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych 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. 2018 r., poz. 1954.).
2. W przypadku powstania sporu między Operatorem a Abonentem, lub SGT a Abonentem, Operator i SGT dopuszczają możliwość rozwiązania powstałego między nimi polubownie.
3. Spór cywilnoprawny między Abonentem a Operatorem może być zakończony polubownie w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzi Prezes UKE, który w tym zakresie jest podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz.U. poz. 1823). Tryb postępowania w w/w postępowaniu wskazany jest w art. 109 Ustawy – Prawo telekomunikacyjne, a dodatkowe informacje w przedmiocie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich Abonent może pozyskać na stronie WWW Prezesa UKE: www.uke.gov.pl.
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 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 . 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 1 czerwca 2019 roku.