

1. Wstęp

- UPC Telewizja Kablowa Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, dalej zwana **Operatorem**, jest spółką prowadzącą działalność na terenie Rzeczypospolitej Polskiej, świadcząca usługi telekomunikacyjne, w szczególności w zakresie dostarczania programów telewizyjnych i radiowych w sieci kablowej oraz w zakresie zapewnienia dostępu do Internetu i transmisji danych, za pośrednictwem tej sieci (**Usługi Telekomunikacyjne**) na rzecz Klientów mających miejsce zamieszkania na terenie objętym zakresem działania Operatora. Operator różnicuje ofertę Usług Telekomunikacyjnych, świadczonych przez siebie na poszczególnych obszarach, w zależności od posiadanych na danym terenie możliwości technicznych i organizacyjnych.
- Regulamin** określa zasady świadczenia usług Telekomunikacyjnych przez Operatora na rzecz Klientów, chyba że Operator wprowadzi odrębny regulamin dla poszczególnej świadczonej przez niego usługi, w oparciu o obowiązujące przepisy prawa. Regulamin stanowi integralną część Umowy Abonenckiej.

2. Definicje

- Biuro Obsługi Klienta** oznacza jednostkę Operatora wyznaczoną do kontaktów z Klientami, w tym Ogólnopolskie Biuro Obsługi Klienta w Katowicach.
- Cennik** oznacza aktualnie obowiązujące u Operatora zestawienie cen za świadczone przez Operatora Usługi Telekomunikacyjne oraz innych opłat związanych z tymi usługami. Cennik stanowi integralną część Umowy Abonenckiej.
- Częstotliwość Billingowa (Częstotliwość Opłat)** – oznacza wybraną przez Klienta częstotliwość uiszczania opłat okresowych przewidzianych Cennikiem. Częstotliwość Billingowa jest tożsama z długością Okresu Rozliczeniowego bądź stanowi jego wielokrotność (np. kwartał, półrocze, rok).
- Data Fakturowania** oznacza wybrany przez Operatora dzień miesiąca, w którym Operator wystawia Klientowi Rachunki z tytułu świadczonych na jego rzecz, zgodnie z Umową Abonencką, Usług Telekomunikacyjnych.
- Hasło** – indywidualny, wybrany przez Klienta kod składający się ze znaków alfanumerycznych, służący do identyfikacji Klienta w kontaktach z Operatorem. Za skutki wynikające z udostępnienia przez Klienta Hasła osobom trzecim wyłączną odpowiedzialność ponosi Klient.
- Instalacja** – wykonanie instalacji Zakończenia Sieci poprzez przeprowadzenie kabli od szranki kablowej (Lock Box) do lokalu Klienta oraz w lokalu Klienta od drzwi wejściowych, najkrótszą drogą do miejsca, w którym znajduje się Sprzęt Klienta przeznaczony do podłączenia do sieci kablowej. Instalacja ma na celu umożliwienie aktywacji Zakończenia Sieci tj. zapewnienie Klientowi dostępu do wybranej Usługi Telekomunikacyjnej.
- Klient** oznacza osobę fizyczną, mającą pełną zdolność do czynności prawnych, a w sytuacji określonej pkt. 3.5 poniżej, także osobę prawną, która zawarła Umowę Abonencką.
- Modem** oznacza autoryzowane przez Operatora urządzenie, pozwalające na korzystanie przez Klienta z Usługi Internetowej.
- Numer Identyfikacyjny** – jest to numer nadany Klientowi przez Operatora, stosowany m.in. do rozliczeń z Klientem oraz identyfikacji Klienta w kontaktach z Operatorem.
- Okres Rozliczeniowy** – oznacza liczony od Daty Fakturowania okres, za który dokonywane są rozliczenia należności Klienta wobec Operatora z tytułu świadczonych Usług Telekomunikacyjnych. Okres Rozliczeniowy wynosi jeden miesiąc.
- Opłata Abonamentowa** oznacza okresową opłatę, jaką Klient zobowiązany jest uiszczać na rzecz Operatora w zamian za świadczoną przez Operatora Usługę Telekomunikacyjną, w szczególności opłatę za Pakiet, opłatę za Program Premium, opłatę za Usługę Internetową i inne opłaty okresowe przewidziane w aktualnym Cenniku.
- Pakiet** oznacza grupę Programów dostępnych na danym terenie, dostarczanych Klientom za jedną dla wszystkich tych Programów okresową opłatę, określoną w Cenniku.
- Programy** oznaczają programy radiowe i telewizyjne, rozprowadzane przez Operatora w sieci kablowej i udostępniane Klientom na podstawie Umów Abonenckich.
- Programy Premium** oznaczają kodowane programy telewizyjne, dostarczane Klientom Pakietu Pełnego za dodatkową opłatą, przewidzianą w Cenniku.
- Przedstawiciel Operatora** oznacza działającą w imieniu i na rzecz Operatora osobę, uprawnioną do zawarcia i zmiany Umowy Abonenckiej, przekazania Klientowi Sprzętu oraz dokonania Instalacji Sprzętu w lokalu Klienta.
- Rachunek** oznacza dokument obejmujący opłaty wynikające z Umowy Abonenckiej, Regulaminu i Cennika wystawiany Klientowi przez Operatora, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
- Sprzęt** oznacza Urządzenie Dekodujące, Modem, kartę sieciową, konwerter, Zakończenia Sieci oraz inne urządzenia, w tym kable niezbędne do korzystania przez Klienta z Usług Telekomunikacyjnych, świadczonych przez Operatora zgodnie z Umową Abonencką. Sprzęt nie stanowi własności Klienta, chyba że Umowa Abonencka przewiduje inaczej.
- Sprzęt Klienta** oznacza sprzęt, będący własnością Klienta bądź wykorzystywany przez niego, w szczególności: telewizor, magnetowid, radio oraz komputer, spełniający odpowiednie wymagania techniczne, o których Klient jest informowany przed zawarciem Umowy Abonenckiej.
- Umowa Abonencka** oznacza umowę pomiędzy Klientem a Operatorem, na mocy której Operator świadczy Klientowi wybrane przez niego Usługi Telekomunikacyjne.
- Urządzenie Dekodujące** – oznacza autoryzowane przez Operatora urządzenie, w szczególności dekodery i filtry, umożliwiające korzystanie z Programów Premium w postaci rozkodowanej.
- Usługa Internetowa** oznacza świadczoną przez Operatora na rzecz Klientów usługę możliwości dostępu do sieci Internet i transmisji danych za pośrednictwem sieci kablowej.
- Warunki Właściwego Użytkowania** oznaczają dokument zawierający spis zasad, do przestrzegania których zobowiązani są Klienti korzystający z Usługi Internetowej oraz opis zachowań, uznanych przez Operatora za nielegalne, bądź niewłaściwe w związku z korzystaniem z Usługi Internetowej. Warunki Właściwego Użytkowania stanowią integralną część Umowy Abonenckiej. Warunki Właściwego Użytkowania są dostępne również na stronie internetowej www.chello.pl.
- Zabezpieczenie Wierzytelności** – oznacza określoną w Umowie Abonenckiej, Regulaminie bądź Cenniku formę zabezpieczenia wierzytelności Operatora mogących powstać w związku z uszkodzeniem lub utratą Sprzętu, bądź też nieterminową wpłatą jakichkolwiek należności przewidzianych Umową Abonencką, Cennikiem i Regulaminem.
- Zakończenie Sieci** oznacza zainstalowane w lokalu Klienta gniazdo sieci telewizyjnej kablowej, umożliwiające korzystanie z Usług Telekomunikacyjnych świadczonych przez Operatora.

3. Umowa Abonencka

- Zawarcie Umowy Abonenckiej poprzedzone jest złożeniem przez potencjalnego Klienta w Biurze Obsługi Klienta lub u Przedstawiciela Operatora zamówienia na dokonanie Instalacji Sprzętu (dalej „zamówienie”). Jeżeli Zamówienie zostało złożone na piśmie i przyjęte w formie pisemnej przez Przedstawiciela Operatora, w chwili zawarcia Umowy Abonenckiej postanowienia Zamówienia stają się częścią Umowy Abonenckiej w zakresie, w którym Umowa Abonencka wyraźnie nie stanowi inaczej.
- Umowa Abonencka jest zawierana i zmieniana przez Klienta i Operatora w formie pisemnej, chyba że Regulamin wyraźnie stanowi inaczej. W przyszłości Operator dopuszcza możliwość dokonywania przez Klienta zmian Umowy Abonenckiej w innej formie niż pisemna przy użyciu Hasła. Klienci zostają poinformowani przez Operatora o możliwości i sposobie skorzystania z takiej formy zmiany Umowy Abonenckiej w przypadku jej wprowadzenia.
- Operator zastrzega sobie prawo odmowy zawarcia Umowy Abonenckiej z osobami:
 - które przed zawarciem Umowy Abonenckiej nie spełniły warunków określonych Regulaminem;
 - które przy zawieraniu Umowy Abonenckiej posługują się dokumentami zniszczonymi lub budzącymi wątpliwość co do ich autentyczności lub kompletności;
 - które zalegają z płatnościami na rzecz Operatora;
 - z którymi Operator rozwiązał Umowę Abonencką w związku z naruszeniem postanowień Umowy Abonenckiej, Regulaminu lub Warunków Właściwego Użytkowania.
- Operator może uzależnić zawarcie Umowy Abonenckiej od dokonania przez Klienta Zabezpieczenia Wierzytelności w formie wskazanej przez Operatora.
- Umowa Abonencka może przewidywać, że inna niż Klient, wskazana w Umowie Abonenckiej osoba fizyczna, będzie korzystała ze świadczonych przez Operatora Usług Telekomunikacyjnych. Dla celów określonych w niniejszym punkcie, Klient oznacza osobę fizyczną lub prawną, która zawarła Umowę Abonencką, działającą na rzecz beneficjenta tych usług – osoby fizycznej. W takim przypadku Klient będzie zobowiązany do terminowego uiszczania wszystkich opłat, przewidzianych Umową Abonencką, Regulaminem i Cennikiem. Jednocześnie Klient ponosi odpowiedzialność za należyte (zgodnie z Umową Abonencką i Regulaminem) korzystanie przez beneficjenta z Usług Telekomunikacyjnych.
- Jeżeli Umowa Abonencka została zawarta poza lokalem przedsiębiorstwa, przez który należy rozumieć miejsce przeznaczone do obsługi Klientów i potencjalnych Klientów, Klient może od Umowy Abonenckiej odstąpić, składając Operatorowi pisemne oświadczenie w terminie 10 dni od dnia zawarcia Umowy Abonenckiej. W takim przypadku Klient zobowiązany jest zwrócić zainstalowany Sprzęt, ponieść koszty jego Instalacji zgodnie z aktualnym Cennikiem oraz zapłacić za korzystanie z usług, świadczonych przez Operatora od dnia złożenia oświadczenia o odstąpieniu.

4. Instalacja Sprzętu

- Klient wyraża zgodę na Instalację Sprzętu w mieszkaniu lub budynku, którego jest właścicielem, najemcą, dzierżawcą albo do którego przysługuje mu prawo użytkowania, spółdzielcze prawo do lokalu lub służebność mieszkania. Jeżeli Klientowi nie przysługują żaden z wymienionych powyżej tytułów prawnych do lokalu, w którym ma być zainstalowany Sprzęt lub jeżeli zainstalowanie Sprzętu w tym lokalu uzależnione jest od zgody właściciela lub osoby, której przysługują inne prawa do lokalu, Klient zobowiązany jest do uzyskania takiej zgody w formie pisemnej i doręczenia jej Operatorowi najpóźniej w chwili zawarcia Umowy Abonenckiej. W przypadku, gdy Klient nie przedstawi wspomnianej zgody, jest on zobowiązany do zwrotu wszelkich kosztów, poniesionych przez Operatora oraz związanych z zaspokojeniem roszczeń osób trzecich.
- Zgoda Klienta na Instalację Sprzętu obejmuje w szczególności zgodę na poprowadzenie kabli, wywiercenie niezbędnych otworów w miejscach uzgodzonych przez Przedstawiciela Operatora z Klientem w lokalu oraz montaż Sprzętu w sposób wskazany przez Przedstawiciela Operatora. Kable zostaną przeprowadzone możliwie najkrótszą drogą do Sprzętu Klienta.
- Klient jest zobowiązany umożliwić Przedstawicielowi Operatora wykonanie Instalacji Sprzętu w możliwie najkrótszym czasie, w sposób nie powodujący uszkodzeń wyposażenia lokalu. Przedstawiciel Operatora nie jest zobowiązany do przedstawiania mebli i innych elementów wyposażenia lokalu ani wykonywania innych podobnych czynności podczas Instalacji Sprzętu w lokalu.
- Podczas Instalacji Sprzętu przez Przedstawiciela Operatora w lokalu, w którym wykonywana jest Instalacja, powinien przebywać Klient lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
- Przedstawiciel Operatora nie jest zobowiązany do jakichkolwiek czynności, związanych z naprawą Sprzętu Klienta, chyba że uszkodzenie to nastąpiło na skutek jego działań.
- Potwierdzeniem zakończenia Instalacji Sprzętu jest złożenie podpisu przez Klienta lub upoważnioną przez niego pełnoletnią osobę na zleceniu wykonania Instalacji lub innym dokumencie przedłożonym przez Przedstawiciela Operatora.
- Wysokość opłat za Instalację Sprzętu określa aktualny Cennik. W przypadku, gdy Instalacja Sprzętu jest połączona z dodatkowymi nakładami materiałowymi lub czasowymi, Operator jest uprawniony do pobrania dodatkowej opłaty instalacyjnej według kosztorysu, przedstawionego uprzednio Klientowi przez Przedstawiciela Operatora i zaakceptowanego przez Klienta.
- Jeżeli Umowa Abonencka nie stanowi inaczej, Klient uzyskuje prawo do podłączenia jednego Zakończenia Sieci. Podłączenie kolejnych Zakończeń Sieci w lokalu, zgodnie z Umową Abonencką, wykonywane jest za dodatkową opłatą przewidzianą w Cenniku.

5. Sprzęt oraz Sprzęt Klienta

- Klient jest zobowiązany do korzystania ze Sprzętu, oddanego mu przez Operatora do użytkowania, w sposób zgodny z instrukcją obsługi, Warunkami Właściwego Użytkowania i postanowieniami Regulaminu. Klient nie ma prawa dokonywać jakichkolwiek zmian technicznych w Sprzęcie.
- Przez cały okres obowiązywania Umowy Abonenckiej Sprzęt musi pozostać w miejscu Instalacji w lokalu Klienta, chyba że Operator wyrazi pisemną zgodę na zmianę jego lokalizacji. Klient odpowiada za przekazanie, utratę, uszkodzenie, zniszczenie lub nieprawidłowe korzystanie ze Sprzętu oddanego mu przez Operatora do użytkowania. Klient zobowiązany jest poinformować Biuro Obsługi Klienta o utracie Sprzętu,

oddanego Klientowi przez Operatora do użytkowania, w terminie nie przekraczającym 48 godzin od tego zdarzenia.

- Klient może, na swój koszt, ubezpieczyć Sprzęt oddany mu przez Operatora do użytkowania od zniszczenia, kradzieży, pożaru i innych zdarzeń losowych do pełnej wartości Sprzętu, określonej w Cenniku. Operator upoważnia Klienta do zawarcia stosownej umowy ubezpieczenia Sprzętu.
- Klient jest zobowiązany poinformować Biuro Obsługi Klienta o nieprawidłowym funkcjonowaniu Sprzętu. Jeżeli nieprawidłowe funkcjonowanie Sprzętu jest następstwem wady, tkwiącej w Sprzęcie w chwili jego wydania Klientowi lub następstwem normalnego zużycia w trakcie prawidłowej eksploatacji, Operator zobowiązany jest do bezpłatnej naprawy lub wymiany wadliwego Sprzętu. W przypadku, spowodowanej nieprawidłowym funkcjonowaniem Sprzętu, niemożności korzystania z usług, świadczonych przez Operatora w ramach Umowy Abonenckiej przez okres dłuższy niż 48 godzin od chwili poinformowania Biura Obsługi Klienta o tym fakcie, Operator zobowiązany jest – na pisemny wniosek Klienta – obniżyć odpowiednią opłatę za tę usługę, proporcjonalnie do okresu, w którym nie była ona dostępna dla Klienta. Na żądanie Operatora, Klient zwróci niesprawy Sprzęt w celu ustalenia przyczyn usterki. Jeżeli Klient nie zwróci na żądanie Operatora niesprawnego Sprzętu lub jeżeli Operator ustali, że Sprzęt, oddany Klientowi przez Operatora do użytkowania, został uszkodzony przez Klienta, Operator ma prawo obciążyć Klienta kosztami naprawy lub wymiany odpowiednio Sprzętu lub jego elementów.
- Jeżeli Sprzęt, oddany Klientowi przez Operatora do użytkowania, zostanie utracony lub zniszczony na skutek okoliczności, za które odpowiedzialność ponosi Klient, albo nie zostanie zwrócony Operatorowi na warunkach określonych w Regulaminie bądź Umowie Abonenckiej, Klient zobowiązany jest zapłacić Operatorowi karę umowną w wysokości określonej w aktualnym Cenniku.
- Klient jest zobowiązany do wykorzystywania Sprzętu zgodnie z jego przeznaczeniem, wyłącznie w lokalu, w którym jest zainstalowane. Zakończenie Sieci, Sprzęt może być wykorzystywany wyłącznie w celach niekomercyjnych.
- Klient zobowiązany jest zwrócić Sprzęt, oddany mu przez Operatora do użytkowania, w terminie 7 dni od daty rozwiązania Umowy Abonenckiej lub odpowiednio w przypadku ograniczenia zakresu usług w Umowie Abonenckiej, stosownie do postanowień pkt. 6.4 i 6.5 Regulaminu, w zakresie, w którym Sprzęt ten nie będzie konieczny do świadczenia pozostałych usług. Klient zobowiązany jest dostarczyć Sprzęt na swój koszt i ryzyko do miejsca wskazanej przez Biuro Obsługi Klienta. Po bezskutecznym upływie terminu, o którym mowa w zdaniu pierwszym niniejszego punktu, Operator ma prawo dokonać odbioru Sprzętu bezpośrednio w lokalu Klienta, obciążając jednocześnie Klienta, należną z tego tytułu opłatą, w wysokości określonej w Cenniku.
- Operator zaleca, aby podczas wyładowań atmosferycznych Sprzęt Klienta, obejmujący w szczególności telewizory, magnetowidy, radia lub komputery, został odłączony od zasilania energetycznego. Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody wywołane niezastosowaniem się Klienta do tego zalecenia.

6. Rodzaje Usług

- Na mocy Umowy Abonenckiej Operator zobowiązuje się zapewnić Klientowi możliwość korzystania z Usług Telekomunikacyjnych, objętych Umową Abonencką.
- Pod warunkiem niezalegania przez Klienta z żadnymi opłatami na rzecz Operatora, na wniosek Klienta (złożony ustnie bądź na piśmie) w Biurze Obsługi Klienta lub u Przedstawiciela Operatora, zakres Umowy Abonenckiej może zostać rozszerzony o nowe Usługi Telekomunikacyjne, dostępne na danym terenie. Jeżeli rozszerzenie zakresu Umowy Abonenckiej o nowe Usługi Telekomunikacyjne wymaga zainstalowania dodatkowego Sprzętu w lokalu Klienta, postanowienia pkt. 4 Regulaminu stosuje się odpowiednio.
- W sytuacji, określonej w pkt 6.2 Regulaminu, Umowa Abonencka zostaje zmieniona z chwilą otrzymania przez Operatora wniosku Klienta o rozszerzenie zakresu usług. W przypadku kiedy wniosek o rozszerzenie zakresu usług nie został złożony w formie pisemnej, w razie wątpliwości poczytuje się, że Umowa Abonencka została zmieniona w tym zakresie jeżeli Klient, po otrzymaniu Rachunku, wystawionego zgodnie z Cennikiem za Usługi Telekomunikacyjne, świadczonych według zmienionej Umowy Abonenckiej, zapłacił pełną kwotę, na którą opiewa Rachunek. Bez względu na datę zmiany Umowy Abonenckiej opłaty za świadczone przez Operatora Usługi Telekomunikacyjne, według zmienionej Umowy Abonenckiej, będą naliczone od dnia faktycznego rozpoczęcia świadczenia tych usług.
- Jeżeli Klient zamierza zmienić Umowę Abonencką poprzez rezygnację z niektórych świadczonych w ramach Umowy Abonenckiej Usług Telekomunikacyjnych, zobowiązany jest powiadomić Operatora na piśmie o takiej zmianie, wskazując wyraźnie, z jakich usług zamierza zrezygnować. Do takiej zmiany Umowy Abonenckiej zastosowanie znajduje tryb i terminy zastrzeżone dla wypowiedzenia Umowy Abonenckiej, stosownie do pkt 11.5. Regulaminu. Za dokonanie zmiany Usług Telekomunikacyjnych w ramach Umowy Abonenckiej Operator może pobierać opłaty przewidziane Cennikiem.
- Jeżeli Operator zamierza zmienić Umowę Abonencką przez zaprzestanie świadczenia niektórych objętych nią Usług Telekomunikacyjnych, zobowiązany jest powiadomić świadczenie tych usług w trybie określonym w pkt. 11.5. Regulaminu, wskazując wyraźnie, świadczenie jakich usług, objętych Umową Abonencką, wypowiada.

7. Dostarczanie Programów

- Operator zobowiązuje się dostarczać do zainstalowanego w lokalu Klienta Zakończenia Sieci sygnały Programów objętych Umową Abonencką, zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie na terenie Rzeczypospolitej Polskiej normami.
- Klientowi mogą zostać udostępnione bez dodatkowych opłat Programy i Programy Premiowe, w szczególności w okresach testowych i promocyjnych. Zarówno udostępnianie jak i wycofanie takiego Programu nie wymaga zmiany Umowy Abonenckiej, ani uprzedniego powiadomienia o tym Klienta.
- Zastępowanie Programów w ramach Pakietu przez inne Programy lub zmniejszenie ich liczby nie wymaga zmiany Umowy Abonenckiej i może nastąpić z ważnych przyczyn prawnych, technicznych, organizacyjnych lub ekonomicznych. W szczególności zalicza się do nich: zaprzestanie nadawania Programów przez nadawców, zmianę satelity nadawania, zmianę systemu nadawania, niski poziom oglądalności Programów. O zmianach takich Klienti będą informowani, w szczególności na antenie programu informacyjnego UPC.
- Operator zastrzega sobie prawo emisji Programów w pełnym paśmie częstotliwości w sieci kablowej. Zmiana częstotliwości emisji Programu

- nie stanowi zmiany Umowy Abonenckiej. O takiej zmianie Klienti będą informowani, w szczególności na antenie programu informacyjnego UPC.
- 7.5. Krótkotrwałe, nie trwające zwykle dłużej niż 48 godzin, przerwy w możliwości korzystania z Programów związane z prowadzonymi przez Operatora lub nadawcę Programu niezbędnymi pracami konserwacyjnymi urządzeń lub innymi uzasadnionymi przyczynami, nie stanowią naruszenia Umowy Abonenckiej. Jeżeli przerwy te łącznie przekroczą 48 godzin w miesiącu, Operator – na pisemny wniosek Klienta, złożony w terminie jednego miesiąca następującego bezpośrednio po miesiącu, w którym nastąpiła kumulacja przerw, o których mowa w zdaniu poprzednim – proporcjonalnie zmniejszy Opłatę Abonamentową.
- 7.6. Operator nie ponosi odpowiedzialności za zakłócenia w korzystaniu z Programów wywołane działaniem siły wyższej a także powstałe w skutek: nieprawidłowego korzystania ze Sprzętu, nieprawidłowego funkcjonowania Sprzętu Klienta, zakłóceń w transmisji sygnału do stacji sztalowej sieci kablowej, za pośrednictwem której Operator świadczy Usługę Telekomunikacyjną, przerw w zasilaniu i innych zdarzeń o podobnym charakterze.
- 7.7. Operator nie ponosi odpowiedzialności za treść i formę Programów ani audycji programowych w nich zawartych.
- 7.8. Klient może kopiować Programy i Programy Premium w całości lub ich części wyłącznie dla własnego użytku osobistego, jeżeli nie łączy się z tym osiągnięcie korzyści majątkowych.

8. Usługa Internetowa

- 8.1. Usługa Internetowa może zostać udostępniona Klientom pod warunkiem, iż jest ona świadczona przez Operatora na danym terenie.
- 8.2. Podstawową formę komunikowania się między Operatorem a Klientami korzystającymi z Usługi Internetowej stanowi poczta elektroniczna. Wszelkie informacje dotyczące Usługi Internetowej, w tym indywidualna korespondencja z Klientem, będą przysyłane przez Operatora na konto pocztowe przyznane Klientowi przez Operatora. Na wniosek Klienta złożony Operatorowi korespondencja może być przysyłana na inne wybrane przez niego konto pocztowe.
- 8.3. Klient jest zobowiązany korzystać z Usługi Internetowej zgodnie z postanowieniami Umowy Abonenckiej, Regulaminu i Warunków Właściwego Użytkownika, w szczególności Klient nie ma prawa korzystać z Usługi Internetowej w celach zarobkowych ani innych celach o charakterze komercyjnym.
- 8.4. Zobowiązania Operatora:
- 8.4.1. Operator zobowiązuje się do świadczenia usług w sposób zgodny z Umową Abonencją Regulaminem oraz Cennikiem.
- 8.4.2. Operator zobowiązuje się doboty wszelkich starań, by zabezpieczyć serwer poczty elektronicznej przed dostępem osób nieupoważnionych.
- 8.4.3. W ramach Usługi Internetowej, Operator zobowiązuje się:
- (a) dokonać Instalacji niezbędnego Sprzętu,
 - (b) zapewnić Klientom możliwość uzyskiwania telefonicznych informacji dotyczących Usługi Internetowej,
 - (c) zapewnić obsługę serwisową Sprzętu i Usługi Internetowej.
- 8.5. Zobowiązania Klienta.
- 8.5.1. Klient zobowiązany jest korzystać z Usługi Internetowej wyłącznie przy użyciu, wskazanego podczas Instalacji, komputera osobistego zarejestrowanego przez Operatora.
- 8.5.2. Usługa Internetowa przeznaczona jest tylko do osobistego użytku przez Klienta, z wyłączeniem celów zarobkowych. Klient nie ma prawa udostępniać Usługi Internetowej osobom trzecim.
- 8.5.3. Klient jest zobowiązany korzystać ze Sprzętu w sposób zgodny z Umową Abonencją, Regulaminem oraz Warunkami Właściwego Użytkownika.
- 8.5.4. Zabronione jest korzystanie z Usługi Internetowej poprzez przyłączenie do Sprzętu własnego serwera lub innego, niż wskazany podczas Instalacji, komputera osobistego.
- 8.5.5. Jeżeli Klient, we własnym zakresie, dokona zmian w stosunku do pierwotnie ustawionych przez Przedstawicieli Operatora konfiguracji i parametrów Sprzętu i Sprzętu Klienta, w następstwie czego niemożliwe będzie korzystanie przez niego z Usługi Internetowej, przywrócenie stanu pierwotnego, umożliwiającego ponowne korzystanie z usługi, odbędzie się na koszt i ryzyko Klienta.
- 8.5.6. Korzystając z Usługi Internetowej Klient zobowiązany jest działać zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, porządkiem publicznym i dobrymi obyczajami zarówno w stosunku do Operatora jak i osób trzecich. W szczególności zabronione są następujące działania:
- (a) naruszanie praw własności intelektualnej osób trzecich;
 - (b) rozpowszechnianie materiałów zawierających treści niezgodne z przepisami prawa, na przykład o charakterze rasistowskim czy pornograficznym;
 - (c) działania mające na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do systemów komputerowych, danych czy też oprogramowania (hakerstwo);
 - (d) dokonywanie zmian, usuwanie, lub dodawanie jakichkolwiek zapisów do informacji osób trzecich bez ich zgody;
 - (e) rozpowszechnianie wirusów komputerowych; niezależnie od tego Klient zobowiązany jest zapobiegać wprowadzaniu jakichkolwiek wirusów komputerowych do sieci Internet lub do sieciowych systemów komputerowych;
 - (f) rozpowszechnianie informacji w sposób, który jest powszechnie uznany za uciążliwy (tzw. zaśmiecanie konta – ang. Spamming);
 - (g) przesyłanie i pobieranie nadmiernej ilości informacji, co może utrudniać innym użytkownikom korzystanie z Usługi Internetowej;
 - (h) korzystanie z Usługi Internetowej w sposób, który może doprowadzić do naruszenia prawidłowego funkcjonowania sieci i systemów komputerowych umożliwiających udostępnianie Usługi Internetowej.
- 8.6. Odpowiedzialność Klienta.
- 8.6.1. Klient ponosi odpowiedzialność za szkody wyrządzone osobom trzecim w związku z korzystaniem z Usługi Internetowej.
- 8.6.2. Klient jest odpowiedzialny za wszelkie szkody wyrządzone Operatorowi w wyniku naruszenia zobowiązań, określonych Umową Abonencją, Regulaminem i Warunkami Właściwego Użytkownika.
- 8.6.3. Klient jest odpowiedzialny za wszelkie szkody wyrządzone na skutek rozprzestrzeniania się wirusa komputerowego, którego Klient wprowadził do sieci oraz jest zobowiązany do zwrotu Operatorowi kosztów poniesionych w celu usunięcia nieprawidłowości z tym związanych.
- 8.6.4. Płatności dokonywane przez Klienta za pośrednictwem internetu, za pomocą karty kredytowej lub z wykorzystaniem innych mediów elektronicznych, są dokonywane na jego wyłączne ryzyko. Operator nie ponosi w tym zakresie żadnej odpowiedzialności.
- 8.7. Ograniczenie odpowiedzialności Operatora.
- 8.7.1. Za pośrednictwem Usługi Internetowej Klient będzie miał dostęp do usług, nieświadczonych przez Operatora. Operator nie ponosi żadnej odpowiedzialności za wywiązanie się przez inne podmioty z obowiązków wykonania zamówionych w ten sposób usług.
- 8.7.2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek szkodę, poniesioną przez Klienta w wyniku utraty danych lub opóźnienia w otrzymaniu lub przesłaniu danych, spowodowane brakiem transmisji, nieprawidłową bądź powolną transmisją, opóźnieniami lub przerwami w świadczeniu Usługi Internetowej, a w szczególności na skutek takich okoliczności, jak:

- (a) awaria łączy międzynarodowych;
 - (b) siła wyższa w rozumieniu pkt. 12 Regulaminu;
 - (c) zawinięcie przez Klienta zdarzenia powstałe np. w wyniku awarii Sprzętu, nieprzestrzegania postanowień Regulaminu, Warunków Właściwego Użytkownika lub innych, stosownych przepisów prawa.
- 8.7.3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe funkcjonowanie komputera, utratę plików lub inne uszkodzenia, wynikające z Instalacji, chyba że uszkodzenie nastąpiło z winy osoby, za którą odpowiedzialność ponosi Operator.
- 8.7.4. Operator nie ponosi odpowiedzialności za informacje gromadzone i przekazywane przez Klienta oraz nie nadzoruje działań Klienta w tym zakresie. Operator nie ma obowiązku monitorowania materiałów, przekazywanych lub gromadzonych przez Klienta.
- 8.8. Z wyłączeniem sytuacji, o których mowa w pkt. 12 Regulaminu, w przypadku potwierdzonej przez Operatora przerwy w dostarczaniu Usługi Internetowej, trwającej nieprzerwanie dłużej niż 12 godzin, Klientowi – na jego pisemny wniosek, złożony w terminie jednego miesiąca następującego bezpośrednio po miesiącu, w którym nastąpiła przerwa, przysługuje zwrot opłaty za Usługę Internetową, proporcjonalnie do rzeczywistego czasu trwania przerwy i wartości usług.
- 8.9. W dniu rozwiązania Umowy Abonenckiej, Operator zaprzestanie świadczenia Usługi Internetowej, a konto pocztowe oraz strona www Klienta zostaną usunięte wraz z całą zawartością.

9. Opłaty

- 9.1. Klient jest zobowiązany do terminowego uiszczenia wszystkich opłat przewidzianych Umową Abonencją, Regulaminem, i Cennikiem. Za dzień dokonania zapłaty uważa się dzień uznania rachunku bankowego Operatora.
- 9.2. Opłaty Abonamentowe będą uiszczane przez Klienta za każdy Okres Rozliczeniowy z góry zgodnie z Cennikiem oraz zgodnie z określoną w Umowie Abonenckiej Częstotliwością Billingową (Opłat).
- 9.3. Wszystkie przewidziane Umową Abonencją, Regulaminem i Cennikiem opłaty Klient zobowiązany jest uiszczać w terminach wskazanych na Rachunku. W przypadku nieotrzymania Rachunku, Klient jest zobowiązany, bez uprzedniego wezwania Operatora, do zapłaty należnych opłat w następujących terminach:
- (a) w przypadku opłat jednorazowych, a w szczególności opłaty za Instalację Sprzętu i opłaty aktywacyjnej – w terminie 30 dni od dnia zdarzenia, z którym związana jest dana opłata (np. dokonania Instalacji), chyba że Umowa Abonencją lub Cennik stanowią inaczej.
 - (b) w przypadku Opłat Abonamentowych – nie później niż w ciągu 14 dni od daty rozpoczęcia Okresu Rozliczeniowego.
- 9.4. W przypadku rozpoczęcia świadczenia Usługi Telekomunikacyjnej w trakcie trwania Okresu Rozliczeniowego, wysokość stosownej opłaty za Okres Rozliczeniowy, w którym nastąpiło rozpoczęcie świadczenia danej Usługi Telekomunikacyjnej przez Operatora, zostanie obliczona proporcjonalnie do liczby dni, w których usługa była faktycznie świadczona.
- 9.5. O Dacie Fakturowania Klient zostanie powiadomiony przy doręczeniu pierwszego Rachunku. Operator może w każdym czasie zmienić Datę Fakturowania, zawiadamiając o tym Klienta, co nie stanowi zmiany Umowy Abonenckiej. Zmieniona Data Fakturowania obowiązuje od chwili powiadomienia Klienta o przedmiotowej zmianie.
- 9.6. W związku ze zmianą Daty Fakturowania, zakresu usług w Umowie Abonenckiej lub w innych uzasadnionych przypadkach, Operator może, bez konieczności uprzedniego powiadomienia o tym Klienta, wystawić na jego rzecz Rachunek międzyokresowy. Klient jest zobowiązany do zapłaty Rachunków międzyokresowych w terminie wskazanym na Rachunku, lub w trybie przewidzianym w pkt. 9.3. b.
- 9.7. Wszystkie opłaty przewidziane w Umowie Abonenckiej, Regulaminie i Cenniku Klient uiszczać będzie na rachunek bankowy, wskazany przez Operatora lub, o ile Operator dopuszcza taką możliwość, za pośrednictwem Biura Obsługi Klienta. Jeżeli Klient nie posługuje się przy dokonywaniu zapłaty standardowym formularzem Operatora, zobowiązany jest on podać na dokumencie którym się posługuje dokonując wpłaty Numer Identyfikacyjny Klienta nadany przez Operatora.
- 9.8. W przypadku opóźnienia w płatności jakiegokolwiek opłaty przewidzianej Umową Abonencją, Regulaminem lub Cennikiem, Operator ma prawo obciążyć Klienta opłatą administracyjną z tytułu dochodzenia należnych opłat, w wysokości określonej w aktualnym Cenniku.
- 9.9. Dokonywanie przez Klienta na rzecz Operatora opłat abonamentowych przewidzianych Regulaminem i Cennikiem, nie zwalnia Klienta z obowiązku wnoszenia opłat abonamentowych za posiadanie i używanie odborników telewizyjnych i radiowych należnych na mocy Ustawy o radiofonii i telewizji (Dz. U. z 1993 r. Nr 7, poz. 34, z późn. zm.).

10. Zawieszenie świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez Operatora

- 10.1. W przypadku kiedy Klient nie zapłaci w terminie i na zasadach określonych w punkcie 9 Regulaminu, którejkolwiek z opłat, przewidzianych Umową Abonencją, Regulaminem lub Cennikiem, Operator może zawiesić bądź ograniczyć świadczenie wszystkich lub niektórych Usług Telekomunikacyjnych, objętych Umową Abonencją („Zawieszenie Usług”).
- 10.2. Po uiszczeniu przez Klienta wszystkich zaległych opłat przewidzianych Umową Abonencją, Regulaminem i Cennikiem, w tym opłaty administracyjnej, o której mowa w pkt. 9.8. Regulaminu, Operator wznowi świadczenie na jego rzecz Usług Telekomunikacyjnych na dotychczasowych zasadach.
- 10.3. W przypadku kiedy Zawieszenie Usług, wynikające z opóźnienia Klienta w dokonywaniu płatności należnych Operatorowi przekroczy 5 dni, wznowienie świadczenia Usług Telekomunikacyjnych na jego rzecz może być uwarunkowane uiszczeniem przez Klienta opłaty aktywacyjnej w wysokości określonej w Cenniku.
- 10.4. Możliwość Zawieszenia Usług w żaden sposób nie wyłącza prawa Operatora do rozwiązania Umowy Abonenckiej w trybie przewidzianym w pkt. 11.6. Regulaminu.

11. Zmiana i rozwiązanie Umowy Abonenckiej

- 11.1. Operator jest zobowiązany powiadomić Klienta o zmianie Umowy Abonenckiej i Regulaminu z jednoczesnym wyprzedzeniem, a o zmianie Cennika z wyprzedzeniem obejmującym co najmniej jeden Okres Rozliczeniowy, podając zakres zmian i termin ich wprowadzenia. Operator nie jest jednak zobowiązany do powiadamiania Klienta o zmianie Cennika, jeżeli zmiana ta ograniczona jest do rezygnacji z pobierania części opłat, wprowadzenia opłat za nowe Usługi Telekomunikacyjne, lub do zmiany opłat za usługi, nie objęte Umową Abonencją.
- 11.2. Brak pisemnego oświadczenia Klienta o nieprzyjęciu nowych warunków Umowy Abonenckiej, Cennika lub Regulaminu w ciągu 14 dni od dnia, w którym zawiadomienie, o którym mowa w pkt. 11.1. Regulaminu, dołączy do Klienta w taki sposób, że mógł zapoznać się z jego treścią, jest

rozumiany jako akceptacja zmiany Umowy Abonenckiej, Cennika lub Regulaminu.

- 11.3. W przypadku złożenia przez Klienta oświadczenia o nieprzyjęciu nowych warunków w trybie, o którym mowa w pkt. 11.2. Regulaminu, Umowa Abonencją ulega rozwiązaniu w ostatnim dniu Okresu Rozliczeniowego, następującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym Operator otrzymał oświadczenie Klienta.
- 11.4. Umowa Abonencją zostaje zawarta na czas nieokreślony.
- 11.5. Z wyłączeniem Umów Abonencskich zawartych w ramach ofert promocyjnych („Promocyjne Umowy Abonencskie”) Operator oraz Klient mają prawo rozwiązać Umowę Abonencją za jednoczesnym okresem wypowiedzenia, złożonym w formie pisemnej. W każdym przypadku, rozwiązanie Umowy Abonenckiej następuje w ostatnim dniu Okresu Rozliczeniowego, następującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym druga strona otrzymała oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy Abonenckiej w taki sposób, że mogła zapoznać się z jego treścią. W przypadku Promocyjnych Umów Abonencskich Klient jest związany zasadami określonymi w ofercie promocyjnej.
- 11.6. Operator może wypowiedzieć Umowę Abonencją ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli:
- (a) Klient opóźnia się z zapłatą opłaty instalacyjnej, aktywacyjnej lub innej opłaty nie będącej opłatą okresową, przewidzianą Umową Abonencją, Regulaminem lub Cennikiem o co najmniej o 7 dni roboczych;
 - (b) Klient opóźnia się z zapłatą Opłaty Abonamentowej lub dowolnej innej opłaty okresowej, przewidzianej Umową Abonencją, Regulaminem lub Cennikiem o co najmniej jeden miesiąc;
 - (c) Klient używa Sprzętu, niezgodnie z Regulaminem, Umową Abonencją lub Zasadami Właściwego Użytkownika, w szczególności niszczy ten Sprzęt lub udostępnia osobom trzecim;
 - (d) Klient kopiuje Programy lub Programy Premium w całości lub części w celach przekraczających zakres własnego użytku osobistego w szczególności jeżeli łączy się z tym osiągnięcie korzyści majątkowych;
 - (e) Sprzęt, wykorzystywany przez Klienta, jest zarejestrowany przez Operatora jako oddany do odpłatnego używania innemu Klientowi, utracony albo skradziony;
 - (f) Klient posługuje się Sprzętem nie autoryzowanym przez Operatora, chyba że prawo do posługiwania się przez Klienta takim urządzeniem wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa;
 - (g) Klient używa jakiegokolwiek urządzeń zaktualizujących prawidłowe funkcjonowanie sieci kablowej Operatora, pomimo wcześniejszego wezwania przez Operatora do zaprzestania wykorzystywania takich urządzeń.
- 11.7. Rozwiązanie Umowy Abonenckiej w żadnym przypadku nie zwalnia Klienta z obowiązku uiszczenia na rzecz Operatora wszelkich opłat należnych za okres obowiązywania Umowy Abonenckiej.

12. Siła wyższa

Operator nie odpowiada za niewykonanie lub nieprawidłowe wykonanie postanowień Regulaminu, spowodowane działaniami siły wyższej jak również wywołane okolicznościami pozostającymi poza kontrolą Operatora, do których zalicza się w szczególności: awarie mocy, zakłócenia w sieciach wspierających Usługi Telekomunikacyjne, nieprawidłowa praca serwerów, niemożność wypełnienia lub niewypełnienie przez dostawców ich zobowiązań, od których uzależniona jest możliwość dostarczenia Usług Telekomunikacyjnych i wykonania przez Operatora obowiązków, określonych w niniejszym Regulaminie.

13. Tryb zgłaszania reklamacji

- 13.1. Jeśli Klient ma zastrzeżenia dotyczące pracy Przedstawiciela Operatora lub jakości świadczeń przez Operatora Usług Telekomunikacyjnych, powinien powiadomić o tym telefonicznie Biuro Obsługi Klienta, bądź przestać pismo w tej sprawie na adres:
- Ogólnopolskie Biuro Obsługi Klienta,
ul. Kosutha 9, 40-844 Katowice.
- 13.2. W terminie do 30 dni od chwili zgłoszenia zastrzeżeń Biuro Obsługi Klienta powiadomi Klienta o swoim stanowisku w sprawie.
- 13.3. W przypadku kiedy Klient nie zgadza się ze stanowiskiem Biura Obsługi Klienta, może złożyć pisemną reklamację do Dyrektora ds. Obsługi Klientów na adres: ul. Kosutha 9, 40-844 Katowice. Dyrektor ds. Obsługi Klientów dołoży wszelkich starań aby reklamacja została rozpatrzona w terminie 14 dni roboczych od jej otrzymania.

14. Postanowienia końcowe

- 14.1. Klient jest zobowiązany do bezwzględnego poinformowania Biura Obsługi Klienta o każdej zmianie adresu do korespondencji lub innych danych Klienta, określonych w Umowie Abonenckiej. W przypadku niewywiązania się z tego obowiązku przez Klienta wszelka korespondencja, w tym Rachunki i zawiadomienia, wysyłana przez Operatora do Klienta w związku z Umową Abonencją, będzie uważana za skutecznie doręczoną.
- 14.2. Operator może przysyłać na adres, wskazany przez Klienta jako właściwy dla korespondencji, wszelkie informacje dotyczące świadczeń przez Operatora usług, w szczególności materiały związane z prowadzonymi przez Operatorami akcjami promocyjnymi, marketingowymi i lojalnościowymi.
- 14.3. Przy wykonywaniu swoich obowiązków wynikających z Umowy Abonenckiej, Operator może współpracować z osobami trzecimi, w szczególności powierzać wykonywanie Umowy Abonenckiej innym operatorom, na co Klient wyraża zgodę. Klient wyraża zgodę na przeniesienie przez Operatora praw i obowiązków wynikających z Umowy Abonenckiej na spółkę powiązaną kapitałowo lub organizacyjnie z Operatorem, pod warunkiem zachowania ciągłości świadczeń usług oraz nie pogorszenia warunków ich wykonywania.
- 14.4. Klient nie może być zgodny Operatora przekazać praw i obowiązków wynikających z Umowy Abonenckiej na inną osobę.
- 14.5. Klient wyraża zgodę na rejestrowanie rozmów telefonicznych prowadzonych przez niego z Biurem Obsługi Klienta w celu utrwalenia wniosków oraz oświadczeń Klienta odnośnie zmiany Umowy Abonenckiej w sytuacjach przewidzianych Regulaminem. Klient ma prawo w każdym czasie prowadzenia rozmowy telefonicznej z Biurem Obsługi Klienta cofnąć zgodę na dalsze jej nagrywanie. Po cofnięciu tej zgody Biuro Obsługi Klienta nie będzie kontynuowało nagrywania rozmowy. W takiej sytuacji Operator może żądać od Klienta potwierdzenia na piśmie oświadczeń złożonych telefonicznie.
- 14.6. W przypadku zmiany adresu zameldowania, adresu do korespondencji, nazwiska, imion lub wszelkich innych danych określonych w Umowie Abonenckiej, Klient zobowiązany jest powiadomić o tym fakcie Operatora w terminie 7 dni od dnia dokonania przedmiotowej zmiany. W przypadku niedopełnienia przez Klienta tego obowiązku wszelka korespondencja kierowana do Klienta pod dotychczasowy adres lub zawierająca dotychczasowe dane będzie uznana za skutecznie doręczoną.
- 14.7. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie zastosowanie mieć będą odpowiednie przepisy kodeksu cywilnego i ustawy Prawo Telekomunikacyjne.
- 14.8. Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 lipca 2002 roku.