

**Regulamin świadczenia usług telewizyjnych
dla Klientów indywidualnych¹**

§ 1.

1. Niniejszy regulamin, zwany dalej „**Regulaminem**”, określa sposób świadczenia usług telewizyjnych przez NetNite Sp. z o.o. z siedzibą w Rogozinie (09-442) ul. Bursztynowa 6, wpisaną do Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0001113573, posiadającą numer NIP 7743289898 oraz REGON 529018312, o kapitale zakładowym w wysokości 10 000 zł, która dalej w niniejszym Regulaminie zwana jest „**Operatorem**”.
2. Operator został wpisany do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej pod numerem 13500 i uzyskał status przedsiębiorcy telekomunikacyjnego w rozumieniu ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo Komunikacji Elektronicznej (tj. Dz. U. z 2024 r. poz. 1221, z późn. zm.).
3. Usługi Telewizyjne są świadczone przez Operatora we współpracy z SGT sp. z o.o. z siedzibą w Zielonej Górze („**SGT**”), w zakresie wynikającym z modelu technicznego i organizacyjnego danej Usługi Telewizyjnej oraz zawartej z Abonentem Umowy TV. Wszelkie postanowienia Regulaminu odnoszące się do SGT stosuje się wyłącznie do Usług Telewizyjnych realizowanych z udziałem SGT.
4. Regulamin ma charakter regulaminu szczegółowego dla Usług Telewizyjnych. W zakresie nieuregulowanym w Regulaminie zastosowanie mają odpowiednio: ogólny regulamin świadczenia usług komunikacji elektronicznej obowiązujący u Operatora, Podsumowanie Warunków Umowy, Umowa TV, Cennik, warunki promocji, a także powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
5. W razie rozbieżności między Regulaminem a Regulaminem Ogólnym, w zakresie dotyczącym Usług Telewizyjnych pierwszeństwo mają postanowienia Regulaminu.
6. Usługa Telewizyjna jest świadczona wyłącznie w powiązaniu z aktywną usługą dostępu do Internetu świadczoną przez Operatora w tym samym Lokalu. Zawarcie i wykonywanie Umowy TV wymaga posiadania takiej usługi albo równoczesnego zawarcia umowy o jej świadczenie. Ustanie umowy o świadczenie usługi dostępu do Internetu dla tego Lokalu, niezależnie od przyczyny, a także trwała i obiektywna utrata możliwości technicznych świadczenia tej usługi w Lokalu, powoduje ustanie możliwości świadczenia Usługi Telewizyjnej i stanowi podstawę rozwiązania Umowy TV ze skutkiem na dzień ustania usługi dostępu do Internetu albo stwierdzenia trwałego braku możliwości technicznych. W przypadku przejściowego braku możliwości świadczenia usługi dostępu do Internetu w Lokalu świadczenie Usługi Telewizyjnej ulega zawieszeniu na czas trwania tej przeszkody. Za okres, w którym Usługa Telewizyjna nie była świadczona, Abonentowi przysługują uprawnienia wynikające z Umowy oraz bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa. Postanowienia niniejszego ustępu nie wyłączają ani nie ograniczają uprawnień Abonenta do reklamacji, obniżenia opłat, odszkodowania ani wypowiedzenia umowy, jeżeli niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług wynika z okoliczności, za które Operator ponosi odpowiedzialność.
7. Zawarcie Umowy TV oznacza akceptację Regulaminu, Cennika, Podsumowania Warunków Umowy oraz – jeżeli ma to zastosowanie – warunków promocji i protokołu przekazania Urządzenia.

§ 2.

DEFINICJE

Użyte w Regulaminie, Umowie, Cenniku pojęcia oznaczają:

Abonent	podmiot będący stroną Umowy TV;
Awaria	stan, w którym Usługa Telewizyjna nie jest świadczona albo jest świadczona nienależycie, z wyłączeniem przypadków wskazanych w Regulaminie;
Cennik	zestawienie cen i opłat za Usługi Telewizyjne, Urządzenie, czynności dodatkowe i inne świadczenia związane z Umową TV;
Dekoder, Set Top Box, STB	urządzenie udostępniane albo dopuszczane przez Operatora lub SGT do korzystania z Usługi Telewizyjnej;
Dekoder Dodatkowy / STB Dodatkowy	dotodkowy Dekoder używany w ramach Usługi Multiroom albo innej Usługi Telewizyjnej przewidującej odbiór na więcej niż jednym Odbiorniku;
Dekoder Podstawowy / STB Podstawowy	podstawowy Dekoder przypisany do danej Umowy TV;

¹ Klienci indywidualni - konsumenci i osoby fizyczne zawierające umowę bezpośrednio związaną z ich działalnością gospodarczą, gdy z jej treści wynika, że nie posiada ona dla nich charakteru zawodowego

jPIN	indywidualny kod służący w szczególności do zamawiania Pakietów Dodatkowych, usług VOD, potwierdzania zakupu usług lub akceptowania określonych czynności w TV Panelu, Web Panelu albo na ekranie Odbiornika;
Lokal	miejsce świadczenia Usługi Telewizyjnej wskazane w Umowie TV;
Odbiornik	telewizor albo inne urządzenie końcowe Abonenta kompatybilne z Usługą Telewizyjną;
Okres Rozliczeniowy	jednomiesięczny okres rozliczeniowy, o ile Umowa TV, Cennik albo warunki promocji nie stanowią inaczej;
Pakiet / Pakiet Telewizyjny	zestaw Programów telewizyjnych lub usług dodatkowych oferowanych przez Operatora i SGT jako jedna pozycja taryfowa;
Pakiet z grupy pakietów podstawowych	jeden z pakietów telewizyjnych wskazanych w Cenniku jako pakiet podstawowy, którego posiadanie warunkuje możliwość korzystania z wybranych Pakietów Dodatkowych, o ile Cennik albo opis danej usługi nie stanowi inaczej;
Podsumowanie Warunków Umowy	dokument przekazywany Abonentowi przed zawarciem Umowy TV, zawierający najważniejsze elementy oferty;
Program	pojedynczy program telewizyjny, radiowy albo inna usługa audiowizualna dostępna w ramach Pakietu;
Prace Serwisowe / Okienka Serwisowe	planowane czynności techniczne niezbędne do utrzymania, modernizacji, rozwoju lub zabezpieczenia Sieci, platformy telewizyjnej, Dekoderów albo innych elementów infrastruktury wykorzystywanych do świadczenia Usługi Telewizyjnej;
Regulamin Ogólny	obowiązujący u Operatora regulamin świadczenia usług komunikacji elektronicznej dla Klientów indywidualnych, stosowany odpowiednio do Usług Telewizyjnych w zakresie nieuregulowanym w Regulaminie;
Sieć	sieć Operatora albo sieć SGT, wykorzystywana do świadczenia Usługi Telewizyjnej;
TV Panel	interfejs lub aplikacja telewizyjna udostępniana Abonentowi na ekranie Odbiornika lub w ramach platformy telewizyjnej;
TV Smart	usługa polegająca na dostępie do Usługi Telewizyjnej za pośrednictwem aplikacji lub oprogramowania instalowanego na kompatybilnym urządzeniu wskazanym przez Operatora lub SGT;
Umowa TV	umowa o świadczenie Usługi Telewizyjnej zawarta z Abonentem, w tym umowa zawarta z udziałem SGT;
Usługa Multiroom	usługa umożliwiająca korzystanie z Usługi Telewizyjnej na większej liczbie Odbiorników w tym samym Lokalu, na zasadach określonych w Cenniku lub warunkach promocji;
Usługa Telewizyjna	usługa polegająca na zapewnieniu Abonentowi dostępu do Pakietów Telewizyjnych, Programów, usług VOD, serwisów informacyjnych, serwisów multimedialnych i innych usług dostępnych w ofercie Operatora lub SGT, w szczególności przy wykorzystaniu Dekodera, TV Panelu, Web Panelu lub TV Smart;
Urządzenie	Dekoder, pilot, karta dostępu, zasilacz, okablowanie, akcesoria i inne urządzenia przekazane Abonentowi do używania w związku z Umową TV;
VOD	usługa wideo na żądanie, polegająca na czasowym udostępnieniu materiałów audiowizualnych na zasadach określonych w opisie danej usługi;

Web Panel	elektroniczny panel samoobsługowy udostępniony Abonentowi przez Operatora lub SGT;
tvPIN	indywidualny kod służący do blokowania dostępu do wybranych Programów, usług lub funkcjonalności oraz do zarządzania profilem użytkownika;
Trwały Nośnik	nośnik umożliwiający przechowywanie informacji w sposób dostępny dla Abonenta w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim informacje te służą i pozwalający na odtworzenie informacji w niezmienionej postaci.

§ 3.

WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUGI

1. Operator zobowiązuje się do świadczenia Usługi lub Usług w zakresie i na warunkach określonych w Podsumowaniu Warunków Umowy, Umowie, Regulaminie i Cenniku, a Abonent zobowiązuje się do ich przestrzegania.
2. Podsumowanie Warunków Umowy, Regulamin i Cennik stanowią integralną część Umowy.
3. Zakres oferowanych Usług jest uzależniony od posiadanych na danym terenie możliwości technicznych i organizacyjnych Operatora oraz istnienia lub zainstalowania aktywnej usługi dostępu do Internetu świadczonej przez Operatora w danym Lokalu.
4. Operator świadczy Usługi z wykorzystaniem własnej sieci telekomunikacyjnej lub sieci innych podmiotów na podstawie zawartych z nimi umów, zgodnie z wszelkimi odnośnymi normami i przepisami prawa obowiązującymi na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.

§ 4.

FORMA, CZAS TRWANIA I ZAKRES UMOWY

1. Umowa TV może zostać zawarta w formie pisemnej, elektronicznej albo dokumentowej, na czas nieokreślony albo określony wskazany w Umowie TV, Cenniku lub warunkach promocji, z zastrzeżeniem bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
2. Podsumowanie Warunków Umowy, a w przypadku, gdy Umowa została zawarta w ramach promocji organizowanych przez Operatora, Cennik określa minimalny okres trwania Umowy wymagany do skorzystania z Promocji.
3. Operator zobowiązuje się w Umowie do zapewnienia Abonentowi możliwości korzystania z wybranych Usług w zakresie i na warunkach zawartych w Podsumowaniu Warunków Umowy, Umowie, Regulaminie i Cenniku.

§ 5.

ZAWARCIE UMOWY

1. W celu zawarcia Umowy, jej wykonywania oraz następnie rozliczania, niezbędne jest podanie przez Zamawiającego:
 - 1) imienia i nazwiska;
 - 2) numeru PESEL lub nazwy, serii i numeru dokumentu potwierdzającego tożsamość, a w przypadku cudzoziemca – numeru paszportu lub karty pobytu;
 - 3) adresu miejsca świadczenia Usług;
 - 4) adresu korespondencyjnego, adresu e-mail i numeru telefonu.
2. Zamawiający zobowiązany jest przedstawić celem weryfikacji danych dokument potwierdzający jego tożsamość lub status prawny.
3. Informacja i odpowiednie oświadczenia dotyczące przetwarzania danych osobowych zawarte są w Umowie.
4. Operator zastrzega sobie możliwość uzależnienia zawarcia Umowy od:
 - 1) dostarczenia przez Zamawiającego do wglądu dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wynikających z Umowy przez Abonenta;
 - 2) sprawdzenia wiarygodności płatniczej Zamawiającego na zasadach zawartych w obowiązujących przepisach;
 - 3) spełnienia dodatkowych przesłanek przez Zamawiającego, w szczególności od braku zaległości w regulowaniu zobowiązań na rzecz Operatora za inne usługi;
 - 4) uregulowania zaległości, w przypadku, gdy w lokalu, na jaki ma być zawarta kolejna Umowa, są już świadczone Usługi Operatora i występują na nich zaległości w opłatach.
5. Operator może odmówić zawarcia Umowy w przypadku negatywnej oceny wiarygodności Abonenta. W takiej sytuacji Operator może zaproponować zawarcie Umowy na warunkach mniej korzystnych od standardowych, w tym uzależnić od złożenia kaucji.

6. Jeżeli Umowa została podpisana przez nieuprawnioną osobę (sfalszowanie podpisu, użycie fałszywej tożsamości) Operator wstrzyma dostawę udostępnianych w związku z Umową urządzeń lub Usług. Umowa uznana zostanie za nieważną.
7. Abonent zobowiązany jest poinformować Operatora pisemnie lub w formie dokumentowej o zmianach danych zawartych w Umowie, w terminie nie późniejszym niż 21 dni, w którym zmiany te zaistniały, przy czym wszelkie konsekwencje wynikające z braku zgłoszenia zmiany danych, w tym utrudnienia w prawidłowej realizacji Umowy, przetwarzaniu płatności, rozliczeniach oraz doręczaniu korespondencji, obciążają Abonenta.
8. W przypadku, gdy stan instalacji wewnątrz lokalu nie odpowiada standardom technicznym Operatora i wymaga dostosowania do wymogów niezbędnych dla uruchomienia Usługi, wykonanie stosownych prac może zostać uzależnione od uprzedniego przeprowadzenia czynności dostosowawczych. Prace te realizowane są na koszt Abonenta. Odmowa pokrycia kosztów przez Abonenta uprawnia Operatora do odstąpienia od wykonania czynności dostosowawczych. W takim przypadku Umowa ulega automatycznemu rozwiązaniu.

§ 6.

PRAWO KONSUMENTA DO ODSTĄPIENIA OD UMOWY ZAWARTEJ POZA LOKALEM OPERATORA LUB NA ODLEGŁOŚĆ

1. W przypadku zawarcia Umowy na odległość lub poza lokalem Operatora, Abonentowi będącemu Konsumentem przysługuje prawo do odstąpienia od Umowy w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia bez podania jakiegokolwiek przyczyny. W razie wykonania prawa odstąpienia Umowa uważana jest za niezawartą.
2. Jeżeli na wyraźne żądanie Abonenta rozpoczęto świadczenie Usługi przed upływem terminu do odstąpienia, a Konsument skorzysta z prawa do odstąpienia od umowy, Abonent jest zobowiązany do zapłaty wynagrodzenia za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia, zgodnie z Cennikiem, proporcjonalnie do okresu faktycznego świadczenia Usługi.
3. Konsument może odstąpić od umowy składając Operatorowi oświadczenie o odstąpieniu od Umowy. Konsument wybiera sposób złożenia oświadczenia o odstąpieniu, może ono zostać wysłane w szczególności na adres ul. Bursztynowa 6, 09-442 Rogozino albo na adres poczty elektronicznej bok@skynite.pl. Abonent może także wypełnić formularz na stronie internetowej Operatora. Abonent może skorzystać ze wzoru formularza odstąpienia od Umowy stanowiącego załącznik do Umowy, jednak nie jest to obowiązkowe.
4. W przypadku gdy konsument złoży oświadczenie o odstąpieniu od umowy za pośrednictwem strony internetowej, Operator powinien niezwłocznie przesłać konsumentowi na Trwałym Nośniku potwierdzenie otrzymania oświadczenia o odstąpieniu.
5. W przypadku odstąpienia od Umowy Operator zwraca Abonentowi wszystkie otrzymane od niego płatności, w tym koszty dostarczenia Urządzenia udostępnionego Abonentowi do świadczenia usługi telewizyjnej (z wyjątkiem dodatkowych kosztów wynikających z wybranego przez Abonenta sposobu dostarczenia innego, niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez Operatora), niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później niż 14 dni od dnia, w którym Operator został poinformowany o decyzji Abonenta o wykonaniu prawa odstąpienia od Umowy. Zwrot płatności dokonywany jest przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały użyte przez Abonenta w transakcji, chyba że Abonent wyraźnie zgodził się na inne rozwiązanie; w każdym przypadku Abonent nie ponosi żadnych opłat w związku z tym zwrotem.
6. Operator może wstrzymać się ze zwrotem płatności otrzymanych od Konsumenta do chwili otrzymania Urządzenia z powrotem lub dostarczenia przez Konsumenta dowodu jego odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.
7. Prawo do odstąpienia od Umowy zawartej poza lokalem Operatora lub na odległość nie przysługuje w odniesieniu do Umowy:
 - 1) jeżeli Operator wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą Konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Operatora utraci prawo do odstąpienia od Umowy;
 - 2) w której Konsument wyraźnie zażądał, aby przedstawiciel Operatora do niego przyjechał w celu dokonania pilnej naprawy lub konserwacji; jeżeli Operator świadczy dodatkowo inne usługi niż te, których wykonania Konsument zażądał, lub dostarcza rzeczy inne niż części zamienne niezbędne do wykonania naprawy lub konserwacji, prawo odstąpienia od Umowy przysługuje Konsumentowi w odniesieniu do dodatkowych usług lub rzeczy;
 - 3) o dostarczanie treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym, jeżeli spełnianie świadczenia rozpoczęło się za wyraźną zgodą Konsumenta przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy i po poinformowaniu go przez Operatora o utracie prawa odstąpienia od Umowy.

§ 7.

URUCHOMIENIE DOSTĘPU DO USŁUGI TELEWIZYJNEJ I UŻYTKOWANIE URZĄDZENIA

1. Zapewnienie możliwości korzystania z Usługi Telewizyjnej następuje przez aktywację usługi na Dekoderze, w aplikacji TV Smart albo na innym kompatybilnym urządzeniu dopuszczonym przez Operatora lub SGT, z wykorzystaniem aktywnej usługi dostępu do Internetu Operatora w Lokalu.
2. Operator, po zawarciu Umowy, przekazuje Urządzenie (jeżeli jest wymagane) do używania przez Abonenta, przy czym Urządzenie stanowi własność Operatora lub SGT, chyba że umowa stanowi inaczej. Urządzenia należące do Operatora lub SGT podlegają serwisowi przez cały okres trwania Umowy. Operator oraz SGT zobowiązują się dostarczyć Urządzenie wolne od wad, z uwzględnieniem przepisów prawa dotyczących odpowiedzialności za zgodność rzeczy z umową. Odbiór Urządzenia wymaga podpisania przez Abonenta protokołu odbioru. W protokole określa się co najmniej liczbę, rodzaj i numer seryjny (o ile posiada) Urządzenia oraz stan jego kompletności.
3. Abonent zobowiązuje się używać Urządzenia zgodnie z jego przeznaczeniem oraz nie dokonywać samodzielnie zmian w jego konfiguracji. Abonent nie jest uprawniony do rozporządzania Urządzeniem, a w szczególności do udostępniania go (bezpłatnie i odpłatnie) osobom trzecim. W przypadku takich działań Abonent ponosi całkowitą i wyłączną odpowiedzialność za skutki takiego udostępnienia. Abonent zobowiązany jest powiadomić Operatora – w terminie 48 godzin – o stwierdzeniu utraty, zniszczenia lub uszkodzenia Urządzenia.
4. Urządzenie może zostać zabezpieczone plombą chroniącą je przed otwarciem. W przypadku uszkodzenia lub zerwania plomby przez Abonenta, a także w razie uszkodzenia Urządzenia spowodowanego samodzielną ingerencją Abonenta, nieuprawnionymi naprawami, niewłaściwą eksploatacją, zmianą jego konfiguracji lub udostępnieniem go osobom trzecim – Abonent ponosi pełne koszty ewentualnej naprawy lub wymiany Urządzenia.
5. Operator nie odpowiada za Odbiornik Abonenta, oprogramowanie stosowane przez Abonenta oraz za działanie aplikacji zainstalowanych przez Abonenta na Urządzeniu lub Odbiorniku Abonenta.
6. W przypadku utraty Urządzenia albo jego zniszczenia lub uszkodzenia w stopniu uniemożliwiającym dalsze używanie lub zwrot, a także w przypadku utraty, zniszczenia lub uszkodzenia elementów Urządzenia, w szczególności pilota, zasilacza, kabla, karty dostępu lub innych akcesoriów przekazanych Abonentowi, z przyczyn leżących po stronie Abonenta, Operator może obciążyć Abonenta kwotą odpowiadającą wartości Urządzenia albo danego elementu Urządzenia określonej w Cenniku. Powyższe nie dotyczy zwykłego zużycia wynikającego z prawidłowej eksploatacji ani przypadków, za które Abonent nie ponosi odpowiedzialności.
7. Operator nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenie Urządzenia ani za wynikającą z tego niemożność korzystania z Usługi, jeżeli szkoda ta powstała wskutek niewłaściwej eksploatacji Urządzenia przez Abonenta. Z odpowiedzialności serwisowej Urządzeń wyłącza się uszkodzenia wynikłe wskutek wszelkich uszkodzeń mechanicznych spowodowanych przez Abonenta lub osoby trzecie. Postanowienia zdania pierwszego i drugiego nie dotyczą przypadków zniszczenia lub uszkodzenia wynikłego z wad Urządzenia, za które odpowiedzialność ponosi Operator lub producent:
 - 1) w przypadku Konsumenta – zgodnie z ustawą z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta;
 - 2) w przypadku Abonenta niebędącego Konsumentem – zgodnie z przepisami Kodeksu cywilnego dotyczącymi rękojmi, z tym, że odpowiedzialność Operatora z tytułu rękojmi jest wyłączona, o ile bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa nie stanowią inaczej.
8. Abonent zobowiązany jest do odpowiedniego zabezpieczenia Urządzenia. Obejmuje ono:
 - 1) podłączenie go do prawidłowo wykonanej instalacji elektrycznej;
 - 2) zabezpieczanie go przed zalaniem i zawilgoceniem;
 - 3) zapewnienie mu w miejscu instalacji właściwej cyrkulacji powietrza zgodnie z zaleceniami producenta Urządzenia;
 - 4) nieumieszczanie go w pobliżu zewnętrznych źródeł ciepła;
 - 5) niezdejmowanie obudowy.
9. Operator zaleca dodatkowe zabezpieczenie w postaci podłączenia Urządzenia do listwy antyprzebieciowej.
10. Operator zastrzega sobie prawo do wymiany udostępnionego Urządzenia, jak również do aktualizacji oprogramowania.
11. Z chwilą odstąpienia od Umowy, rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy, Abonent zobowiązany jest do zwrotu sprawnego, znajdującego się w stanie nie gorszym, niż wynikający z normalnego zużycia przy prawidłowej eksploatacji, Urządzenia, w terminie 14 dni. Zwrot Urządzenia polegać będzie na dostarczeniu przez Abonenta i na koszt Abonenta Urządzenia do siedziby Operatora, chyba że Strony umówiły się inaczej. Zwrot nie jest wymagany, jeśli Urządzenie jest niezbędne do świadczenia Usług w ramach innej Umowy zawartej z Operatorem, co Strony uzgodnią. Urządzenie powinno zostać zwrócone – w miarę możliwości – w oryginalnym opakowaniu, wraz z udostępnionym osprzętem, pilotem, instrukcją oraz innymi elementami wskazanymi w protokole przekazania.
12. W przypadku opóźniania się Abonenta ze zwrotem Urządzenia powyżej 14 dni od daty zakończenia Umowy, Abonent jest zobowiązany do zapłacenia opłaty zgodnie z Cennikiem. Opłata ta jest należna za okres opóźnienia w zwrocie Urządzenia. W przypadku braku zwrotu Urządzenia po upływie terminu, o którym mowa w ust. 11, Operator może wezwać Abonenta do zwrotu Urządzenia, wyznaczając dodatkowy termin nie krótszy niż 7 dni. Po

bezsuktecznym upływie tego terminu Operator może obciążyć Abonenta opłatą za niezwrócenie Urządzenia określoną w Cenniku. Od dnia obciążenia Abonenta tą opłatą, opłata za opóźnienie w zwrocie tego samego Urządzenia nie jest dalej naliczana.

13. Abonent może zamówić u Operatora, płatną zgodnie z Cennikiem, usługę demontażu Urządzenia.
14. Abonent nie jest uprawniony do samodzielnej ingerencji w Dekoder, kartę dostępu, oprogramowanie, konfigurację Usługi Telewizyjnej ani inne elementy infrastruktury udostępnione przez Operatora lub SGT dla potrzeb świadczenia Usługi Telewizyjnej. W razie stwierdzenia takiej ingerencji Operator może, po uprzednim wezwaniu do zaniechania naruszeń, obciążyć Abonenta kosztami przywrócenia prawidłowego działania Usługi oraz zastosować środki przewidziane w Umowie i Regulaminie.
15. Jeżeli w ramach Umowy TV udostępniana jest usługa TV Smart, zasady korzystania z tej usługi określa odrębny regulamin udostępniany przez Operatora lub SGT na stronie internetowej usługodawcy albo na stronie obsługującej usługę TV Smart.

§ 8.

WARUNKI REALIZACJI UMOWY

1. Rozpoczęcie korzystania z Usług oraz naliczanie Opłaty abonamentowej zgodnie z Cennikiem następuje z chwilą uruchomienia Usługi, potwierdzonego podpisaniem protokołu odbioru Usługi lub Urządzenia, dokonanego po zawarciu Umowy, a w przypadku przedłużenia posiadanej już Usługi - z chwilą zawarcia aneksu lub nowej Umowy, o ile nie są wymagane dodatkowe czynności instalacyjne.
2. Jeżeli Umowa została zawarta na odległość lub poza lokalem Operatora, a konsument wyraźnie zażąda uruchomienia Usługi przed upływem 14-dniowego terminu do odstąpienia od Umowy, uruchomienie Usługi następuje dopiero po złożeniu przez konsumenta wyraźnego żądania oraz potwierdzeniu otrzymania informacji o utracie prawa odstąpienia po rozpoczęciu świadczenia Usługi, w tym o obowiązku zapłaty przez Abonenta poniesionych przez przedsiębiorcę uzasadnionych kosztów zgodnie z § 6 ust. 2.
3. Wykonanie Umowy TV może być uwarunkowane uiszczeniem jednorazowej opłaty aktywacyjnej określonej w Cenniku. Opłata za zapewnienie przyłączenia do sieci może być pobierana wyłącznie wtedy, gdy dla świadczenia Usługi TV konieczne jest wykonanie nowego przyłączenia związanego z usługą internetową albo dodatkowych prac instalacyjnych.
4. Abonent jest zobowiązany, po uprzednim uzgodnieniu terminu, umożliwić Operatorowi lub osobom przez niego upoważnionym dostęp do Dekodera, Urządzeń udostępnionych przez Operatora lub SGT oraz do miejsca ich instalacji w zakresie niezbędnym do uruchomienia, serwisu, naprawy albo odbioru tych Urządzeń.
5. Operator jest zobowiązany, na podstawie odrębnego zamówienia Abonenta, złożonego w formie pisemnej lub dokumentowej, dokonać zmiany miejsca zainstalowania Urządzenia (jeżeli występuje), pod warunkiem stwierdzenia przez Operatora istnienia możliwości technicznych dokonania zmiany. Pod pojęciem zmiany miejsca zainstalowania Urządzenia należy rozumieć inny lokal niż wskazany w Umowie. Za podłączenie Urządzenia i wykonanie przyłącza w nowym miejscu Operator pobiera opłatę określoną w Cenniku oraz Regulaminie.
6. Usługi świadczone przez Operatora oraz w zakresie przewidzianym Umową TV przez SGT obejmują w szczególności:
 - 1) dostęp do Pakietów Telewizyjnych;
 - 2) dostęp do usług dodatkowych, w tym VOD, usług informacyjnych, serwisów multimedialnych i innych usług dostępnych w ofercie Operatora lub SGT.
7. O ile Umowa TV nie stanowi inaczej, Operator i SGT zapewniają dostępność świadczonych Usług Telewizyjnych na poziomie 95% w skali roku kalendarzowego. Usługi jednorazowe, w szczególności VOD, są dostępne przez okres wskazany dla danej usługi.
8. Usługi Telewizyjne są oferowane przez Operatora wraz z SGT wyłącznie na obszarze, na którym istnieją techniczne i organizacyjne warunki ich świadczenia. Świadczenie Usług Telewizyjnych jest możliwe wyłącznie w Lokalu, w którym zainstalowano i aktywowano zakończenie sieci Operatora.
9. Zakres Usług Telewizyjnych oferowanych przez Operatora i SGT na poszczególnych obszarach może być zróżnicowany wyłącznie ze względu na posiadane na danym terenie możliwości techniczne i organizacyjne. O ograniczeniach tych Abonent jest informowany przed zawarciem Umowy TV.
10. W ramach opłaty abonamentowej Operator i SGT zapewniają:
 - 1) stały dostęp do Sieci Operatora albo Sieci SGT – zależnie od modelu świadczenia Usługi Telewizyjnej;
 - 2) możliwość korzystania z usług przypisanych w Cenniku do danej opłaty abonamentowej;
 - 3) obsługę serwisową na zasadach określonych w Regulaminie, z wyłączeniem usług serwisowych dodatkowo płatnych zgodnie z Cennikiem.
11. Poza przypadkami wskazanymi wprost w Umowie TV, Regulaminie, Cenniku albo przepisach prawa Operator ani SGT nie wprowadzają innych ograniczeń w korzystaniu z Usług Telewizyjnych lub aplikacji udostępnianych w ramach tych usług.

12. Z uwagi na charakter Usług Telewizyjnych i ich ograniczenia techniczne, Operator ani SGT nie zapewniają Abonentowi możliwości wykonywania połączeń na numery alarmowe.
13. Operator oraz SGT świadczą usługi posprzedażne w zakresie określonym Regulaminem, Cennikiem lub Umową TV.
14. Podłączenie do zakończenia Sieci w Lokalu urządzeń innych niż Urządzenie lub inne urządzenia wyraźnie dopuszczone przez Operatora albo SGT jest niedozwolone, chyba że Cennik, opis usługi albo Umowa TV stanowią inaczej.
15. W ramach Pakietów Operator i SGT udostępniają Programy telewizyjne pogrupowane w Pakiety; pojedyncze Programy nie są co do zasady dostępne odrębnie, chyba że Cennik albo opis danej usługi stanowi inaczej.
16. Operator lub SGT może dokonywać zmian składu Pakietów, listy Programów, kolejności Programów, funkcjonalności TV Panelu, Web Panelu, TV Smart, sposobu kodowania lub parametrów technicznych Usług Telewizyjnych z przyczyn prawnych, licencyjnych, technologicznych, organizacyjnych lub z przyczyn niezależnych od Operatora, przy czym w razie zmiany istotnej dla Abonenta zastosowanie mają uprawnienia przewidziane w przepisach prawa oraz w Regulaminie Ogólnym.
17. Jeżeli w ramach Usługi Telewizyjnej udostępniana jest funkcja nagrywania Programów lub innych treści, jej dostępność może być ograniczona w odniesieniu do niektórych Programów, audycji lub treści z przyczyn prawnych, licencyjnych, technicznych albo organizacyjnych, w szczególności na żądanie nadawcy, dostawcy treści lub podmiotu uprawnionego. Operator ani SGT nie gwarantują możliwości nagrywania wszystkich Programów lub treści. Operator ani SGT nie odpowiadają za utratę nagrań, brak nagrań, wadliwe nagrania albo brak możliwości ich odtworzenia, jeżeli wynikają one z przyczyn leżących po stronie Abonenta, z zabezpieczeń zastosowanych przez nadawcę, dostawcę treści lub podmiot uprawniony, albo z innych przyczyn niezależnych od Operatora i SGT. Powyższe nie wyłącza odpowiedzialności Operatora za niewykonanie albo nienależyte wykonanie Usługi Telewizyjnej w zakresie, w jakim przyczyna leży po stronie Operatora.
18. Treści, opisy, układ, oznaczenia, grafiki lub inne elementy prezentowane w TV Panelu lub Web Panelu mogą być dostarczane albo kształtowane przez SGT, a w odniesieniu do poszczególnych Programów lub treści także przez nadawców lub dostawców treści, za których kształtowanie Operator nie odpowiada. Powyższe nie wyłącza odpowiedzialności Operatora za niewykonanie albo nienależyte wykonanie Usługi Telewizyjnej w zakresie wynikającym z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, Umowy TV lub Regulaminu.

§ 9.

OBOWIĄZKI ABONENTA

1. Abonent zobowiązuje się korzystać z Usługi Telewizyjnej, Urządzenia oraz danych dostępowych zgodnie z ich przeznaczeniem, Umową, Regulaminem oraz przepisami prawa.
2. Za niedozwolone uważa się w szczególności:
 - 1) obchodzenie zabezpieczeń technicznych Usługi Telewizyjnej, w tym mechanizmów warunkowego dostępu, parowania urządzeń, DRM, jPIN lub tvPIN;
 - 2) ingerencję w Urządzenie lub oprogramowanie udostępnione przez Operatora;
 - 3) korzystanie z nieautoryzowanych urządzeń lub oprogramowania służących do odbioru Usługi;
 - 4) udostępnianie Usługi lub danych dostępowych osobom trzecim poza zakresem dozwolonego korzystania, za niedozwolone uważa się również rozpowszechnianie, publiczne odtwarzanie albo inne udostępnianie osobom trzecim płatnych Programów, usług PPV lub innych odpłatnych treści dostępnych w ramach Usługi Telewizyjnej poza zakresem dozwolonego korzystania;
 - 5) publiczne odtwarzanie programów lub treści bez wymaganych uprawnień.
3. W razie stwierdzenia takiego naruszenia Operator może, po przednim wezwaniu Abonenta do zaniechania naruszeń, zastosować środki przewidziane w Umowie i Regulaminie, w tym czasowo ograniczyć dostęp do Usługi albo rozwiązać Umowę w przypadkach w niej wskazanych. Nie wyłącza to prawa Operatora do dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych.

§ 10.

OPŁATY

1. Abonent jest zobowiązany do regulowania:
 - 1) opłaty za aktywację usług;
 - 2) opłat abonamentowych określonych w Podsumowaniu Warunków Umowy;
 - 3) opłat za usługi dodatkowe;
 - 4) innych opłat przewidzianych w Podsumowaniu Warunków Umowy i Cenniku.
 Informacja o aktualnym Cenniku, warunkach promocji oraz kosztach usług serwisowych dodatkowo płatnych jest dostępna na stronie internetowej Operatora.

2. Abonent reguluje płatności na podstawie faktur wystawionych przez Operatora, zgodnie z obowiązującym terminem płatności wskazanym na fakturze.
3. Za pierwszy niepełny okres rozliczeniowy opłata abonamentowa cząstkowa będzie naliczona w wysokości 1/30 aktualnej opłaty za daną Usługę pomnożonej przez liczbę dni pozostałych od daty rozpoczęcia korzystania z Usług zgodnie z § 8 ust. 1 do końca miesiąca.
4. Opłata abonamentowa za Usługę Telewizyjną jest naliczana z góry za dany Okres Rozliczeniowy, chyba że Umowa TV stanowi inaczej. Opłaty za usługi jednorazowe, w szczególności VOD, PPV oraz inne odpłatne usługi dodatkowe zamawiane przez Abonenta w trakcie Okresu Rozliczeniowego, są naliczane po ich zamówieniu lub wykorzystaniu i wykazywane co do zasady na fakturze za kolejny Okres Rozliczeniowy.
5. Operator może naliczać w wystawianych fakturach opłaty za Usługi zrealizowane w poprzednich okresach rozliczeniowych, o ile nie były one jeszcze naliczane, a Operator informował o nich Abonenta i wskazał sposób i termin naliczenia tych opłat w kolejnych fakturach.
6. Operator, po uzyskaniu zgody Abonenta, może doręczać Abonentowi faktury za pomocą wiadomości e-mail. W przypadku, gdy Abonent nie otrzyma w sposób elektroniczny powiadomienia o dostępności rozliczenia miesięcznego w terminie 7 dni od końca okresu rozliczeniowego, zobowiązany jest zawiadomić o tym niezwłocznie Operatora. Za moment doręczenia faktury elektronicznej uznaje się chwilę, w której została ona udostępniona Abonentowi w sposób umożliwiający zapoznanie się z jej treścią, o ile Operator wykaże prawidłowe jej wysłanie lub udostępnienie.
7. Abonent uiszcza należne Operatorowi opłaty na rachunek bankowy wskazany na fakturze. Operator może wprowadzić dla wybranych usług dodatkowe kanały płatności – przelew elektroniczny lub opłatę kartą. Abonent, który zdecyduje się skorzystać z tych dodatkowych kanałów płatności ponosi odpowiedzialność za poprawną, zgodną ze wskazówkami Operatora formę realizacji płatności.
8. Zmiana wysokości opłat za Usługi Telewizyjne może nastąpić wyłącznie w przypadkach i trybie przewidzianym w bezwzględnie obowiązujących przepisach prawa oraz w Regulaminie Ogólnym. W przypadku umów zawartych na czas określony zmiana taka może zostać wprowadzona wyłącznie wtedy, gdy konieczność jej wprowadzenia wynika z obiektywnych okoliczności niezależnych od Operatora, których Operator nie mógł przewidzieć przy zawarciu Umowy TV.
9. Jeśli Abonent opóźnia się z zapłatą za świadczoną Usługę wówczas:
 - 1) Operator informuje Abonenta o zamiarze ograniczenia świadczenia Usługi, jeśli Abonent nie zapłaci należności w terminie 7 dni od doręczenia powiadomienia na Trwałym Nośniku;
 - 2) po bezskutecznym upływie terminu, o którym mowa w pkt 1, Operator może ograniczyć świadczenie Usługi w ten sposób, że blokuje możliwość korzystania z Usługi, a w szczególności na zablokowaniu dostępu do części Programów, Pakietów, usług VOD albo innych płatnych funkcjonalności; Operator nie ogranicza Usługi, jeśli jest to technicznie niewykonalne lub ekonomicznie niezasadne;
 - 3) jeśli w terminie 7 dni od ograniczenia albo wystąpienia przyczyny braku możliwości ograniczenia Usługi, o której mowa w pkt 2 Abonent nie zapłacił zaległych należności Operator powiadamia Abonenta o zamiarze zawieszenia świadczenia Usługi;
 - 4) jeśli w terminie 3 dni od dnia doręczenia powiadomienia, o którym mowa w pkt 3, Abonent nie zapłaci zaległych należności, wówczas Operator może zawiesić świadczenie Usługi, co skutkuje brakiem możliwości korzystania przez Abonenta z Usługi;
 - 5) jeśli w terminie 7 dni od dnia zawieszenia Usługi Abonent nie zapłaci zaległych należności Operator powiadamia Abonenta o zamiarze wypowiedzenia Umowy z winy Abonenta, które nastąpi po upływie 7 dni od dnia doręczenia powiadomienia, jeśli Abonent nie zapłaci w tym czasie zaległych należności;
 - 6) w przypadku złożenia reklamacji dotyczącej wysokości należności z tytułu świadczenia Usługi, zawieszenie (całkowita blokada) nie może nastąpić wcześniej niż po upływie 21 dni od dnia wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego. Warunkiem tego jest jednak zapłacenie bezspornych należności;
 - 7) jeśli Abonent uporczywie opóźnia się z zapłatą za świadczone usługi Operator powiadamia Abonenta o zamiarze zawieszenia Usługi i może Usługę zawiesić, jeśli Abonent nie zapłaci zaległych należności w terminie 14 dni od dnia doręczenia powiadomienia;
 - 8) powiadomienia, o których mowa w niniejszym ustępie doręcza się na trwałym nośniku na wskazany przez Abonenta adres korespondencyjny, adres poczty elektronicznej;
 - 9) Operator wznawia świadczenie ograniczonej lub zawieszanej Usługi w terminie 3 dni od dnia zapłaty zaległych należności;
 - 10) w ramach powyższych komunikatów lub niezależnie od nich Operator może wezwać Abonenta do zapłaty i wyznaczyć termin zaprzestania w tym zakresie naruszeń.
10. Za opóźnienie w regulowaniu opłat Operator może naliczać odsetki ustawowe. Abonent jest zobowiązany je zapłacić na żądanie Operatora.

11. Operator zastrzega sobie prawo do powierzenia firmie windykacyjnej dochodzenia zaległych należności od Abonentów.
12. Za termin zapłaty uważa się dzień uznania kwoty na rachunku bankowym Operatora.
13. Opłaty należne Operatorowi z tytułu świadczenia Usługi Telewizyjnej nie obejmują opłat abonamentowych za używanie odbiorników radiofonicznych i telewizyjnych, o których mowa w odrębnych przepisach prawa.

§ 11.

PAKIETY DODATKOWE I USŁUGI DODATKOWE

1. Warunkiem korzystania z Pakietów Dodatkowych jest posiadanie co najmniej jednego Pakietu telewizyjnego z grupy pakietów podstawowych, chyba że Cennik albo opis danej usługi stanowi inaczej. Pakiety Dodatkowe nie są dostępne dla Pakietu TV Na Start, z wyjątkiem usługi Multiroom, o ile Cennik albo warunki promocji nie stanowią inaczej.
2. W ramach danego Pakietu Operator i SGT zobowiązują się do udostępniania Programów telewizyjnych oraz innych świadczeń wyraźnie wskazanych w opisie danego Pakietu.
3. Po zawarciu Umowy TV, Abonent może dokonywać zakupu Pakietów Dodatkowych, usług VOD, Multiroom, TV Smart oraz innych usług dostępnych w ofercie Operatora lub SGT, w miarę ich bieżącej dostępności. Zamówienie usługi VOD albo innej jednorazowo płatnej usługi dodatkowej skutkuje obowiązkiem zapłaty ceny wskazanej Abonentowi przed potwierdzeniem zamówienia.
4. Zakup Pakietów Dodatkowych albo innych usług jest możliwy wyłącznie wtedy, gdy Umowa TV pozostaje aktywna, a Abonent nie zalega z płatnościami wobec Operatora, chyba że Operator postanowi inaczej.
5. Aktywacja dostępu do nowego Pakietu Dodatkowego albo innej usługi dodatkowej następuje najpóźniej następnego dnia roboczego po dokonaniu zakupu, chyba że Strony postanowią inaczej albo opis danej usługi stanowi inaczej.
6. Zakup Pakietu Dodatkowego następuje na minimum jeden pełny Okres Rozliczeniowy liczony od pierwszego dnia miesiąca następującego po dniu aktywacji Pakietu Dodatkowego, chyba że Cennik albo opis lub regulamin danej usługi stanowi inaczej. Jeżeli dana usługa dodatkowa albo serwis partnerski jest świadczony na podstawie odrębnego regulaminu, warunków licencyjnych albo zasad dostawcy treści, postanowienia te znajdują zastosowanie w zakresie dotyczącym tej usługi.
7. 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 złożono oświadczenie o rezygnacji.
8. Rezygnacja z Pakietu Dodatkowego powinna zostać złożona w trybie przewidzianym dla wypowiedzenia Umowy TV, chyba że Operator udostępnia inny sposób jej złożenia za pośrednictwem TV Panelu lub Web Panelu.
9. O ile znajduje to zastosowanie, zakup, zmiana lub rezygnacja z Pakietów Dodatkowych albo innych usług dostępnych w ofercie Operatora i SGT może nastąpić za pomocą jPIN, na ekranie Odbiornika podłączonego do Sieci, za pośrednictwem TV Panelu albo Web Panelu.
10. W przypadku Abonenta pozostającego w okresie wypowiedzenia albo zalegającego z płatnościami zakup Pakietów Dodatkowych i innych usług może zostać ograniczony. Jeżeli do dnia rozwiązania Umowy TV nie upłynie co najmniej jeden pełny Okres Rozliczeniowy pomiędzy zamówieniem takiej usługi a rozwiązaniem Umowy TV, Operator może odmówić aktywacji takiej usługi.
11. W okresie zobowiązania, na wniosek Abonenta, zmiana Pakietu z grupy pakietów podstawowych może nastąpić wyłącznie na pakiet o wyższej miesięcznej opłacie abonamentowej albo szerszym zakresie usług, o ile Cennik lub warunki promocji nie stanowią inaczej. Po upływie okresu zobowiązania zmiana Pakietu następuje zgodnie z aktualnym Cennikiem lub warunkami oferty. Postanowienie to nie narusza uprawnień Abonenta wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, w szczególności w przypadku jednostronnej zmiany warunków Umowy przez Operatora.

§ 12.

WYKORZYSTANIE I BEZPIECZEŃSTWO JPIN ORAZ TVPIN

1. W chwili zawarcia Umowy TV, Abonentowi mogą zostać przydzielone numery jPIN i tvPIN, zdefiniowane w § 2.
2. W związku z rozszerzaniem zakresu Usług Telewizyjnych Operator lub SGT mogą wprowadzić dodatkowe numery PIN albo inne mechanizmy autoryzacyjne do korzystania z Web Panelu, TV Panelu lub innych funkcjonalności.
3. Użycie jPIN w celu potwierdzenia zakupu jest równoznaczne ze złożeniem zamówienia na daną usługę i zgodą na naliczenie opłat zgodnie z Cennikiem.
4. Abonent może samodzielnie zmienić numery PIN za pomocą Web Panelu, TV Panelu, pilota lub w inny sposób udostępniony przez Operatora albo SGT.
5. Abonent jest odpowiedzialny za zachowanie numerów PIN w tajemnicy przed osobami trzecimi. Operator zaleca niezwłoczną zmianę numerów PIN, jeżeli mogły zostać ujawnione osobom nieupoważnionym. Abonent ponosi

odpowiedzialność za skutki ujawnienia numerów PIN osobom trzecim, chyba że ujawnienie nastąpiło z przyczyn niezależnych od Abonenta.

6. W celu zachowania bezpieczeństwa w przypadku pięciokrotnego nieprawidłowego wpisania jPIN numer ten może zostać zablokowany. Abonent może dokonać odblokowania albo zresetowania numerów PIN telefonicznie za pośrednictwem infolinii Operatora albo za pośrednictwem poczty elektronicznej Operatora, po uprzedniej prawidłowej identyfikacji.

§ 13.

ZMIANA DOSTAWCY USŁUGI

Z uwagi na sposób techniczny świadczenia Usługi Telewizyjnej, zmiana dostawcy tej Usługi z zachowaniem ciągłości jej świadczenia nie jest realizowana. Postanowienie to dotyczy wyłącznie Usługi Telewizyjnej i nie narusza uprawnień Abonenta wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa w zakresie innych usług komunikacji elektronicznej, w szczególności usługi dostępu do Internetu.

§ 14.

JAKOŚĆ USŁUG

1. Operator oraz, w zakresie wynikającym z Umowy TV, SGT odpowiadają za niewykonanie albo nienależyte wykonanie Usługi Telewizyjnej na zasadach określonych w Umowie TV, Regulaminie, Regulaminie Ogólnym oraz bezwzględnie obowiązujących przepisach prawa. Usługa Telewizyjna jest świadczona w sposób ciągły, przez całą dobę i 7 dni w tygodniu, z zastrzeżeniem przypadków przewidzianych w Regulaminie. Operator zaleca podłączenie Dekodera do urządzenia zapewniającego dostęp do Internetu w sposób przewodowy. Jeżeli Dekoder posiada funkcję połączenia bezprzewodowego, Abonent może korzystać z takiego sposobu połączenia. Korzystanie z połączenia bezprzewodowego może jednak wpływać na jakość i stabilność odbioru Usługi Telewizyjnej.
2. Do czasu Awarii nie wlicza się:
 - 1) czasu planowanych Prac Serwisowych, prac modernizacyjnych lub konserwacyjnych dotyczących Usługi Telewizyjnej, usługi dostępu do Internetu albo infrastruktury sieciowej wykorzystywanej do świadczenia tych usług, o których Operator poinformuje Abonentów z co najmniej 1-dniowym wyprzedzeniem. Informacja zostanie przekazana za pośrednictwem komunikatów emitowanych w kanale informacyjnym oraz zamieszczonych na stronie internetowej <https://skynite.pl>. Prace te mogą być wykonywane w godzinach wieczornych i nocnych, w weekendy lub w dni ustawowo wolne od pracy, chyba że konieczność ich przeprowadzenia wymaga natychmiastowej reakcji Operatora albo wynika z okoliczności niezależnych od Operatora, w szczególności działań lub zaniechań podmiotów zewnętrznych. Za godziny wieczorne i nocne uznaje się okres od godziny 22:00 do godziny 6:00 dnia następnego. W przypadku przerw w pracy Sieci, Przerw Technicznych oraz prac modernizacyjnych lub konserwacyjnych wymagających natychmiastowej reakcji albo wynikających z przyczyn niezależnych od Operatora, Abonent może nie zostać uprzednio poinformowany o ich wystąpieniu.;
 - 2) czasu planowanych Prac Serwisowych ogłoszonych przez SGT w Web Panelu, TV Panelu albo na stronie internetowej Operatora lub SGT co najmniej 7 dni przed ich rozpoczęciem, jeżeli łączny czas takich prac nie przekracza 6 godzin w danym Okresie Rozliczeniowym;
 - 3) okresu, w którym Usługa Telewizyjna została ograniczona albo zawieszona z przyczyn leżących po stronie Abonenta albo na podstawie przepisów prawa;
 - 4) okresu braku dostępności Programów lub treści wynikającego z decyzji nadawców, dostawców treści, właścicieli praw licencyjnych albo z innych przyczyn niezależnych od Operatora, o ile Operator niezwłocznie podejmuje działania zmierzające do przywrócenia funkcjonalności albo zastąpienia treści równoważną ofertą, jeżeli jest to możliwe.
3. Czas Awarii liczy się od momentu jej wystąpienia, a jeżeli ustalenie tego momentu nie jest możliwe – od chwili zgłoszenia Awarii przez Abonenta albo od chwili wykrycia Awarii przez Operatora.
4. W przypadku uznania reklamacji dotyczącej Awarii Abonentowi przysługuje zwrot opłaty w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty za usługę, której dotyczyła Awaria, za każde rozpoczęte 24 godziny Awarii.
5. Zwrot wskazany w ust. 4 dotyczy wszystkich Usług Telewizyjnych objętych Umową TV łącznie, chyba że Umowa TV stanowi inaczej.
6. Kwoty uznane na rzecz Abonenta są, na wyraźne żądanie Abonenta, zwracane albo zaliczane na poczet należności w następnych Okresach Rozliczeniowych.
7. Operator ani SGT nie odpowiadają za Awarię albo złą jakość Usługi Telewizyjnej, jeżeli zostały one spowodowane stanem instalacji wewnętrznej w Lokalu, stanem Odbiornika Abonenta, urządzeń nieudostępnionych przez Operatora lub SGT, wadliwym działaniem domowej sieci lokalnej albo niezgodnym z instrukcją użytkowaniem Urządzenia.

8. Obsługę roszczeń Abonenta wynikających z Umowy TV, w tym również wypłatę odszkodowań należnych w związku z reklamacją, prowadzi Operator, także w imieniu SGT – o ile dotyczy to usługi świadczonej z udziałem SGT.
9. W przypadku trwałej utraty przez Operatora albo SGT uprawnień niezbędnych do świadczenia Usług Telewizyjnych, w tym w szczególności w razie wykreślenia z rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych (RPT), utraty wymaganych zgód, zezwoleń, licencji lub wygaśnięcia albo rozwiązania umów z nadawcami lub dostawcami treści, a także w przypadku trwałej niemożności dalszego dostarczania określonych Programów, Operator może odpowiednio zmienić skład Pakietu, zastąpić Program innym o zbliżonym charakterze w miarę możliwości, ograniczyć zakres usługi albo rozwiązać Umowę TV zgodnie z § 17, z poszanowaniem uprawnień Abonenta wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
10. W przypadku świadczenia Abonentowi Usługi Internetu oraz Usługi Telewizyjnej z wykorzystaniem tego samego łącza abonenckiego, transmisja danych związana ze świadczeniem Usługi Telewizyjnej może być traktowana priorytetowo względem transmisji danych realizowanej w ramach Usługi Internetu, jeżeli jest to niezbędne do prawidłowego działania Usługi Telewizyjnej.
11. Operator, w zakresie technicznie możliwym, może stosować mechanizmy zarządzania ruchem danych związanym ze świadczeniem Usługi Telewizyjnej, w tym odpowiednie priorytetyzowanie lub kolejkovanie tego ruchu, w celu zapewnienia możliwie prawidłowego odbioru Usługi Telewizyjnej.
12. Abonent przyjmuje do wiadomości, że pełne albo intensywne wykorzystywanie łącza abonenckiego do korzystania z Usługi Internetu może wpływać na jakość działania Usługi Telewizyjnej i powodować czasowe zakłócenia, w szczególności zacięcia obrazu, pogorszenie płynności obrazu, opóźnienia transmisji lub przerwy w odbiorze.
13. Skuteczność działań, o których mowa w ust. 11, zależy od parametrów technicznych sieci Operatora, rodzaju świadczonych usług oraz funkcjonalności urządzeń wykorzystywanych do świadczenia Usługi Internetu i Usługi Telewizyjnej. Operator stosuje takie mechanizmy wyłącznie w zakresie, w jakim pozwalają na to wykorzystywane urządzenia, konfiguracja sieci oraz dostępne rozwiązania techniczne.
14. Działania, o których mowa w ust. 11, mają na celu ograniczenie wpływu obciążenia łącza abonenckiego na jakość odbioru Usługi Telewizyjnej, ale nie stanowią gwarancji całkowitego wyeliminowania zakłóceń w przypadku pełnego lub długotrwałego wysycenia łącza. Powyższe nie wyłącza odpowiedzialności Operatora za niewykonanie albo nienależyte wykonanie Usługi Telewizyjnej w zakresie, w jakim odpowiedzialność ta wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, Umowy TV albo Regulaminu.

§ 15.

REKLAMACJE I ODSZKODOWANIE

1. Reklamacje dotyczące Usług Telewizyjnych, w tym w zakresie dotyczącym świadczeń realizowanych z udziałem SGT, Abonent składa do Operatora.
2. Do trybu składania i rozpatrywania reklamacji, terminów odpowiedzi, zasad doręczeń, środków pozasądowego rozwiązywania sporów, a także do odpowiedzialności odszkodowawczej w zakresie nieuregulowanym w Regulaminie stosuje się odpowiednio postanowienia Regulaminu Ogólnego oraz przepisy prawa.
3. Wyczerpanie postępowania reklamacyjnego następuje na zasadach określonych w przepisach prawa i Regulaminie Ogólnym.

§ 16.

OKRES OBOWIĄZYWANIA UMOWY

1. Okres obowiązywania Umowy wskazany jest w Podsumowaniu Warunków Umowy albo w samej Umowie TV.
2. Umowa na czas określony wraz z upływem okresu, na jaki została zawarta ulega automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony.
3. Abonent może sprzeciwić się przedłużeniu Umowy składając oświadczenie Operatorowi w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej – wysyłając na adres ul. Bursztynowa 6, 09-442 Rogozino albo na adres poczty elektronicznej Operatora wskazany w Umowie, najpóźniej do ostatniego dnia obowiązywania Umowy na czas określony.
4. Po automatycznym przedłużeniu Umowy Abonent może ją wypowiedzieć w każdym czasie z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia.
5. Przed automatycznym przedłużeniem Umowy Operator doręcza Abonentowi na Trwałym Nośniku, nie później niż na 30 dni przed upływem okresu, na jaki Umowa została zawarta, jasne i zrozumiałe informacje o:
 - 1) automatycznym przekształceniu Umowy w umowę na czas nieokreślony oraz związanych z tym zmianach warunków świadczenia Usługi;
 - 2) sposobach rozwiązania Umowy TV;
 - 3) najkorzystniejszych oferowanych pakietach dotyczących Usług objętych Umową TV.

§ 17.

SPOSOBY ZAKOŃCZENIA UMOWY

1. W przypadku zawarcia Umowy poza lokalem Operatora lub na odległość Abonent będący konsumentem może skorzystać z prawa odstąpienia od Umowy, o którym mowa w § 6 Regulaminu.
2. Umowa na czas określony ulega rozwiązaniu z chwilą upływu okresu, na jaki została zawarta, pod warunkiem złożenia przez Abonenta oświadczenia o braku woli przedłużenia umowy, o którym mowa w § 16 ust. 3.
3. Po automatycznym przedłużeniu umowy na czas nieokreślony może zostać ona wypowiedziana przez każdą ze Stron w każdym czasie, z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia.
4. Abonent ma prawo wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym, bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadku braku akceptacji jednostronnej zmiany przez Operatora postanowień Umowy, w tym zawartych w Podsumowaniu Warunków Umowy, Regulaminie lub Cenniku;
5. Operator ma prawo wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym, bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadku:
 - 1) naruszenia przez Abonenta postanowień Umowy (w tym także zawartych w Podsumowaniu Warunków Umowy, Regulaminie i Cenniku), po uprzednim wezwaniu Abonenta do zaniechania naruszeń i usunięcia ich skutków i bezskutecznym upływie udzielonego mu dodatkowego 14 dniowego terminu;
 - 2) opóźnienia Abonenta z zapłatą należności i wyczerpaniu procedury ograniczenia i zawieszenia Usługi, o której mowa w § 10 ust. 9;
 - 3) utraty tytułu prawnego do Lokalu przez Abonenta lub cofnięcia zgody udzielonej przez osobę, której przysługuje tytuł prawny do Lokalu;
 - 4) jeśli świadczenie Usług określonych w Umowie jest niemożliwe ze względów technicznych;
 - 5) naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Usług wynikających z działań Abonenta.
6. Umowę można zakończyć także w każdym czasie, o ile Abonent i Operator osiągną porozumienie w tej kwestii. Zawarcie porozumienia musi poprzedzić uzgodnienie jego szczegółów z Operatorem. Porozumienie może zostać zawarte w formie pisemnej lub dokumentowej, w drodze wymiany oświadczeń pocztą elektroniczną lub na piśmie.
7. Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy, jej rozwiązaniu lub wypowiedzeniu składane przez Abonenta wymaga formy pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej. Abonent może złożyć oświadczenie wysyłając je na adres siedziby Operatora lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres Operatora wskazany w Umowie. W przypadku złożenia przez Abonenta oświadczenia w formie dokumentowej Operator ma obowiązek:
 - 1) niezwłocznie, lecz nie później niż w ciągu jednego dnia roboczego, zawiadomić Abonenta o jego otrzymaniu;
 - 2) zawiadomienie, o którym mowa w pkt 1, następuje przez wysłanie SMS na numer wskazany przez Abonenta do kontaktu, widniejący w Umowie albo przez wykonanie połączenia telefonicznego na numer wskazany przez Abonenta do kontaktu albo wysłanie wiadomości e-mail na adres wskazany przez Abonenta do kontaktu w Umowie;
 - 3) w terminie 14 dni od dnia złożenia tego oświadczenia potwierdzić Abonentowi na Trwałym Nośniku przyjęcie oświadczenia, wskazując nazwę usługi będącej przedmiotem wypowiedzenia lub odstąpienia, dzień otrzymania oświadczenia i dzień rozwiązania lub odstąpienia od Umowy.
8. Z dniem rozwiązania Umowy Operator zaprzestaje świadczenia Usługi oraz uprawniony jest do żądania zwrotu Urządzenia, jeśli stanowi ono własność Operatora, na zasadach wskazanych w § 7 ust. 11-12, a także – w przypadkach przewidzianych w § 18 – zapłaty odszkodowania.
9. Wypowiedzenie, odstąpienie albo inne oświadczenie złożone wyłącznie Operatorowi albo wyłącznie SGT w odniesieniu do Umowy TV zawartej w modelu trójstronnym uważa się za skutecznie złożone wobec obu tych podmiotów.
10. Abonent będący Konsumentem ma prawo wypowiedzieć Umowę TV po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego w przypadku występowania znaczących, stałych albo częstych rozbieżności pomiędzy rzeczywistym wykonywaniem Usługi Telewizyjnej a warunkami określonymi w Umowie TV.
11. Abonent ma prawo rozwiązać Umowę TV bez zachowania okresu wypowiedzenia, jeżeli przerwa w świadczeniu Usługi Telewizyjnej trwa dłużej niż jeden miesiąc z winy Operatora albo SGT, po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego. W takim przypadku Operatorowi ani SGT nie przysługują dodatkowe roszczenia z tytułu rozwiązania Umowy TV.
12. Operator albo SGT mogą rozwiązać Umowę TV z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia w razie utraty uprawnień, zezwoleń, licencji albo umów niezbędnych do świadczenia Usługi Telewizyjnej, w tym w szczególności w razie zakończenia współpracy z nadawcami kanałów telewizyjnych. W takim przypadku Abonentowi nie przysługują dodatkowe roszczenia z tytułu rozwiązania Umowy TV, z zastrzeżeniem bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
13. Operator albo SGT mogą rozwiązać Umowę TV ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli Abonent korzysta z Usługi Telewizyjnej, Urządzenia lub infrastruktury w sposób sprzeczny z prawem, Umową TV albo Regulaminem, po uprzednim bezskutecznym wezwaniu do zaniechania naruszeń, chyba że naruszenie ma charakter rażący i dalsze

świadczenie usługi jest niemożliwe albo grozi istotną szkodą. Rozwiązanie Umowy TV z przyczyn leżących po stronie Abonenta nie wyłącza prawa Operatora do dochodzenia odszkodowania, należności za Urządzenie albo innych roszczeń przewidzianych w Umowie TV, Regulaminie, Cenniku lub bezwzględnie obowiązujących przepisach prawa.

14. Rozwiązanie albo wygaśnięcie umowy o świadczenie usługi dostępu do Internetu, od której funkcjonalnie zależy świadczenie Usługi Telewizyjnej, skutkuje odpowiednio rozwiązaniem albo wygaśnięciem Umowy TV z dniem ustania możliwości technicznego świadczenia Usługi Telewizyjnej.
15. W razie śmierci Abonenta małżonek, zstępni, wstępni lub rodzeństwo zamieszkujący z Abonentem w dacie jego śmierci mogą wystąpić do Operatora z wnioskiem o kontynuowanie Umowy TV na dotychczasowych warunkach, o ile nie spowoduje to konieczności zmiany konfiguracji usługi albo Miejsca Instalacji. Po pozytywnym rozpatrzeniu wniosku Operator zawrze odpowiednią umowę z nowym Abonentem. Jednocześnie w odniesieniu do danego Lokalu może obowiązywać tylko jedna Umowa TV.

§ 18.

ODSZKODOWANIE ZA WYPOWIEDZENIE UMOWY PRZED UPŁYWEM OKRESU, NA JAKI ZOSTAŁA ZAWARTA

1. W przypadku gdy Umowa TV została zawarta na czas określony i zostanie wypowiedziana przez Abonenta albo przez Operatora z winy Abonenta przed upływem okresu, na jaki została zawarta, Operator może dochodzić od Abonenta odszkodowania.
2. Odszkodowanie, o którym mowa w ust. 1, nie przysługuje w przypadku wypowiedzenia przez Abonenta będącego konsumentem Umowy TV przed rozpoczęciem przyłączenia go do publicznej sieci telekomunikacyjnej, a w przypadku, gdy przyłączenie nie jest wykonywane - przed rozpoczęciem świadczenia Usługi Telewizyjnej, chyba że przedmiotem odszkodowania jest promocyjne urządzenie końcowe.
3. Odszkodowanie, o którym mowa w ust. 1, nie może przekroczyć:
 - 1) z tytułu Usługi Telewizyjnej – sumy części opłaty abonamentowej albo innej okresowej opłaty stanowiącej opłatę za Usługę Telewizyjną, które Abonent byłby obowiązany uiścić do czasu zakończenia obowiązywania Umowy TV;
 - 2) z tytułu promocyjnego urządzenia końcowego – sumy części opłaty abonamentowej albo innej okresowej opłaty stanowiącej opłatę za to urządzenie, które Abonent byłby obowiązany uiścić do czasu zakończenia obowiązywania Umowy TV.
4. Dochodzenie odszkodowania na zasadach określonych w niniejszym paragrafie pozostaje bez uszczerbku dla prawa Operatora do dochodzenia należności związanych z Urządzeniem, w tym opłat przewidzianych w Cenniku oraz innych roszczeń wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

§ 19.

RABATY ZA ZGODY

Zasady promocji, ulg i rabatów dotyczących Usługi Telewizyjnej określają Cennik albo odrębne warunki promocji.

§ 20.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Abonent jest zobowiązany do przestrzegania zasad zawartych w Regulaminie od chwili zawarcia Umowy TV.
2. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mają w szczególności postanowienia Regulaminu Ogólnego, Umowy TV, Podsumowania Warunków Umowy, Cennika, warunków promocji, przepisy Kodeksu cywilnego, przepisy dotyczące praw konsumenta oraz przepisy prawa komunikacji elektronicznej.
3. Jeżeli Operator przewiduje rabaty, ulgi lub promocje związane z wyborem elektronicznej formy obsługi, zgód marketingowych albo pakietowego korzystania z usług, zasady ich przyznawania, utraty i rozliczania określają Cennik albo warunki promocji z zastosowaniem § 19.
4. W przypadku świadczenia usług, które nie są wyszczególnione w Cenniku usług, przygotowywane będą indywidualne umowy abonenckie.
5. Regulamin obowiązuje od dnia 06.05.2026 r.