

REGULAMIN



ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH PRZEZ UPC POLSKA SP. Z O.O.

Rozdział I. Postanowienia ogólne

§ 1

Niniejszy regulamin, dalej zwany **Regulaminem**, określa zasady świadczenia usług telekomunikacyjnych przez spółkę UPC Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy al. Jana Pawła II 27, wpisaną do Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000022113, dalej zwaną **Dostawcą usług**.

§ 2

Określenia użyte w Regulaminie mają następujące znaczenie:

- 1) Abonent** – podmiot, który jest stroną umowy o świadczenie Usług zawartej w formie pisemnej z Dostawcą usług;
- 2) Aktywacja** – czynności w wyniku których następuje uruchomienie świadczenia Usług w Zakończeniu Sieci umożliwiające Abonentowi rozpoczęcie korzystania z Usług;
- 3) Awaria** – techniczna wada sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług całkowicie uniemożliwiająca korzystanie z Usług, z wyłączeniem przerw spowodowanych koniecznością przeprowadzenia prac konserwacyjnych oraz przerw wynikających z działania Siły wyższej;
- 4) Biuro Obsługi Klienta** – jednostka Dostawcy usług wyznaczona do kontaktów z Abonentami i Zamawiającymi, w tym Ogólnopolskie Biuro Obsługi Klienta w Katowicach;
- 5) Cennik** – zestawienie cen za Usługi świadczone przez Dostawcę usług stanowiące integralną część Umowy Abonenckiej;
- 6) Hasło** – indywidualny, wybrany przez Abonenta kod służący do identyfikacji Abonenta w kontaktach z Dostawcą usług;
- 7) Instalacja** – czynności techniczne mające na celu wykonanie Zakończenia Sieci lub montaż Sprzętu w Lokalu i zapewnienie Abonentowi dostępu do sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług;
- 8) Lokal** – nieruchomości lub jej części (budynek lub lokal), w której Zamawiający zamierza korzystać z usług Dostawcy usług lub w której zgodnie z Umową Abonencką jest zlokalizowane Zakończenie sieci;
- 9) Numer Identyfikacyjny** oznacza numer nadany Abonentowi przez Dostawcę Usług, wymagany m.in. do rozliczeń z Abonentem oraz identyfikacji Abonenta w kontaktach z Dostawcą Usług;
- 10) Okres Rozliczeniowy** – okres jednego miesiąca, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Dostawcy usług z tytułu świadczonych Usług;
- 11) Pakiet** – określona w Cenniku grupa Usług lub programów w ramach Usług telewizyj kablowej dostępnych na danym terenie, objętych jedną opłatą abonamentową;
- 12) Programy** - programy radiowe lub telewizyjne;
- 13) Przedstawiciel Dostawcy usług** – osoba działająca w imieniu i na rzecz Dostawcy usług, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany i rozwiązywania Umowy Abonenckiej na podstawie stosownego pisemnego upoważnienia oraz wykonania Instalacji i innych czynności technicznych;
- 14) Rachunek** – dokument zawierający opłaty wynikające z Umowy Abonenckiej, Regulaminu i Cennika wystawiany Abonentowi przez Dostawcę usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa;
- 15) Siła wyższa** – zdarzenie niezależne od stron, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i do zapobieżenia, w szczególności wojna, katastrofy naturalne, strajki oraz akty wydane przez organy władzy publicznej;
- 16) Sprzęt** – urządzenia techniczne (np. dekoder, modem) oraz Zakończenie Sieci stanowiące własność Dostawcy Usług niezbędne do korzystania z Usług objętych Umową Abonencką;
- 17) Umowa Abonencka** – umowa o świadczenie Usług zawarta w formie pisemnej pomiędzy Abonentem a Dostawcą usług;
- 18) Urządzenie końcowe** – urządzenie będące własnością Abonenta, w szczególności: telefon, telewizor, radio, komputer, lub inne urządzenia audio video przeznaczone do podłączenia bezpośrednio lub pośrednio do Zakończenia sieci;
- 19) Usługi internetowe** – zapewnienie transmisji danych, w tym dostępu do Internetu, za pośrednictwem sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług;
- 20) Usługi telefoniczne** – ustanawianie połączeń głosowych za pomocą sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług pozwalających na dwukierunkową łączność;
- 21) Usługi telewizji kablowej** – dostarczanie sygnału Programów w sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług;
- 22) Usługi** – Usługi internetowe, Usługi telefoniczne, Usługi telewizji kablowej lub związane z nimi usługi dodatkowe;
- 23) Usterka** – techniczna wada sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług obniżająca jakość Usług, lecz umożliwiającą korzystanie z tej Usługi, w tym również – w przypadku Usług telewizji kablowej - techniczna wada sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług uniemożliwiająca odbiór tylko niektórych programów;
- 24) Warunki Właściwego Użytkowania** – dokument zawierający spis zasad, do przestrzegania których zobowiązani są Abonenci korzystający z Usług internetowych, stanowiący integralną część Umowy Abonenckiej, dostępny na stronie internetowej www.upc.pl;
- 25) Zakończenie sieci** – sieć telekomunikacyjna (instalacja) w Lokalu Abonenta zakończona gniazdem umożliwiającą podłączenie Urządzeń końcowych do sieci telekomunikacyjnej lub Sprzętu Dostawcy usług i korzystanie z Usług;
- 26) Zamawiający** – podmiot ubiegający się o zawarcie Umowy Abonenckiej.

§ 3

- Dostawca usług oferuje Usługi podmiotom zamierzającym z nich korzystać na terenach, na których posiada sieci telekomunikacyjne umożliwiające świadczenie Usług.
- Zakres oferowanych usług jest uzależniony od posiadanych na danym terenie możliwości technicznych i organizacyjnych Dostawcy usług.
- Regulamin stanowi integralną część Umowy Abonenckiej.
- Dostawca usług może wprowadzić odrębne regulaminy dla świadczonych przez siebie Usług, w szczególności związane z akcjami promocyjnymi („Regulamin promocji”).
- Postanowienia Umowy Abonenckiej oraz odrębnych regulaminów odmiennie od postanowień zawartych w Regulaminie, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.

Rozdział II. Zawarcie Umowy Abonenckiej

§ 4

- Zamawiający składa u Dostawcy usług pisemny wniosek o zawarcie Umowy Abonenckiej. Dostawca usług dopuszcza możliwość składania wniosku telefonicznie, za pośrednictwem poczty elektronicznej lub na stronie internetowej Dostawcy Usług.
- Dostawca usług udziela Zamawiającemu odpowiedzi na wniosek w terminie do 30 dni. W razie odmowy, Dostawca usług informuje o jej przyczynach.
- Umowa może zostać zawarta przez Zamawiającego:
 - (a) w Biurze Obsługi Klienta,
 - (b) poza Biurem Obsługi Klienta, z upoważnionym Przedstawicielem Dostawcy usług.
- Jeżeli Umowa Abonencka została zawarta poza Biurem Obsługi Klienta, Abonent może od Umowy Abonenckiej odstąpić, składając Dostawcy usług pisemne oświadczenie w terminie 10 dni od dnia zawarcia Umowy Abonenckiej. W takim przypadku Abonent zobowiązany jest zwrócić niezwłocznie zainstalowany Sprzęt, ponieść koszty Instalacji zgodnie z aktualnym Cennikiem oraz zapłacić za korzystanie z Usług, świadczonych przez Dostawcę usług do dnia złożenia oświadczenia o odstąpieniu.

§ 5

- Umowa Abonencka zostaje zawarta w formie pisemnej. Zawarcie umowy następuje po spełnieniu przez Zamawiającego wymogów określonych w Regulaminie.
- Umowa Abonencka zawierana jest na czas nieokreślony. Umowa Abonencka może być zawarta także na czas określony, o ile Dostawca usług przewiduje taką możliwość.
- Dostawca usług uzależnia zawarcie Umowy Abonenckiej od istnienia warunków technicznych niezbędnych do świadczenia Usług na rzecz Zamawiającego.
- Dostawca usług dopuszcza możliwość dokonywania przez Abonenta zmian Umowy Abonenckiej w innej formie niż pisemna, a także dokonywania innych ustaleń z Dostawcą usług przy użyciu Hasła. Abonenci zostaną poinformowani przez Dostawcę usług o możliwości, sposobie i zakresie użycia Hasła w przypadku jego wprowadzenia.
- Zgoda, o której mowa w ust. 3 nie jest wymagana, jeżeli właściciel, użytkownik wieczysty nieruchomości lub członek spółdzielni mieszkaniowej jest osobą prawną.
- W celu ustalenia tytułu prawnego Zamawiającego do Lokalu, Dostawca usług może żądać dodatkowych informacji i dokumentów.
- Abonent obowiązany jest niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od utraty tytułu prawnego do Lokalu, do pisemnego powiadomienia Dostawcy usług o tym fakcie.

§ 6

- Umowa Abonencka może być zawarta z Zamawiającym posiadającym tytuł prawny do Lokalu.
- Zamawiający zobowiązany jest przedstawić dokument potwierdzający tytuł prawny do Lokalu.
- W przypadku posiadania przez Zamawiającego tytułu prawnego do Lokalu innego niż prawo własności, prawo użytkowania wieczystego lub spółdzielcze prawo do lokalu, zawarcie Umowy Abonenckiej wymaga przedstawienia przez Zamawiającego pisemnego zgodnego odpowiednio właściciela, użytkownika wieczystego lub członka spółdzielni mieszkaniowej na Instalację i eksploatację Sprzętu.
- Zgoda, o której mowa w ust. 3 nie jest wymagana, jeżeli właściciel, użytkownik wieczysty nieruchomości lub członek spółdzielni mieszkaniowej jest osobą prawną.
- W celu ustalenia tytułu prawnego Zamawiającego do Lokalu, Dostawca usług może żądać dodatkowych informacji i dokumentów.
- Abonent obowiązany jest niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od utraty tytułu prawnego do Lokalu, do pisemnego powiadomienia Dostawcy usług o tym fakcie.

§ 7

- Dostawca usług może uzależnić zawarcie Umowy Abonenckiej od podania przez Zamawiającego danych niezbędnych do jej zawarcia. W przypadku Zamawiającego będącego osobą fizyczną mogą to być następujące dane:
 - 1) nazwisko i imiona,
 - 2) imiona rodziców,
 - 3) adres miejsca zameldowania na pobyt stały,
 - 4) numer ewidencyjny PESEL – w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej,
 - 5) nazwa, seria i numer dokumentów potwierdzających tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który jest obywatelem państwa niebędącego członkiem Unii Europejskiej lub Europejskiego Obszaru Gospodarczego – numer paszportu lub karty pobytu,
 - 6) zawarte w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Dostawcy usług wynikających z Umowy Abonenckiej.
- Dostawca usług może również uzależnić zawarcie Umowy Abonenckiej od:
 - 1) dostarczenia przez Zamawiającego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Dostawcy usług wynikających z Umowy Abonenckiej,
 - 2) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego wynikającej z danych będących w posiadaniu Dostawcy usług lub udośćpionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie o udostępnianiu informacji gospodarczych; Dostawca usług obowiązany jest powiadomić Zamawiającego o wystąpieniu takiego zastrzeżenia.
- Dostawca usług, w szczególności w przypadku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego, albo w przypadku, gdy Zamawiający posiada tytuł prawny do Lokalu inny niż prawo własności, prawo użytkowania wieczystego lub spółdzielcze prawo do lokalu, może uzależnić zawarcie Umowy Abonenckiej od zabezpieczenia roszczeń mogących powstać w związku z uszkodzeniem lub utratą Sprzętu, bądź też nieterminową wpłatą należności przewidzianych Umową Abonencką, Cennikiem lub Regulaminem bądź od spełnienia dodatkowych wymogów.

- Ponadto Dostawcy usług przysługuje prawo odmowy zawarcia Umowy Abonenckiej, jeżeli:

- 1) Zamawiający posługuje się dokumentami uszkodzonymi lub budzącyymi wątpliwość co do ich autentyczności lub kompletności,
- 2) Zamawiający lub inna osoba korzystająca z Usług w Lokalu zalega z opłatami na rzecz Dostawcy usług,
- 3) wcześniejsza umowa o świadczenie Usług zawarta z Zamawiającym lub inną osobą korzystającą z Usług w Lokalu została rozwiązana przez Dostawcę usług lub wygasła w związku z naruszeniem jej postanowień bądź postanowień Regulaminu lub Warunków Właściwego Użytkowania,
- 4) w zakresie Usług telewizyj kablowej – Lokal jest budynkiem publicznym, obiektem gastronomicznym, handlowym lub rozrywkowym, placówką edukacyjną, klubem, biurem, częścią wspólną budynku, zjazdem, hotelem, motelem, domem gościnnym, internatem lub innym miejscem, które ze względu na swój charakter jest dostępne dla większej – nieograniczonej lub ograniczonej – grupy osób.

Rozdział III. Instalacja oraz zasady korzystania ze Sprzętu i Urządzeń końcowych

§ 8

- Abonent wyraża zgodę na Instalację i eksploatację Sprzętu w Lokalu, do którego posiada tytuł prawny.
- Zgoda na Instalację i eksploatację Sprzętu oznacza m.in. zgodę na poprowadzenie kabli, przewiercanie niezbędnych otworów w Lokalu, wykonanie Zakończenia sieci oraz montaż innych urządzeń w sposób wskazany przez Przedstawiciela Dostawcy usług. Kable zostaną poprowadzone możliwie najkrótszą drogą do Zakończenia sieci.
- Abonent jest zobowiązany umożliwić Przedstawicielowi Dostawcy usług Instalację w możliwie najkrótszym czasie, w sposób nie powodujący uszkodzeń wyposażenia Lokalu. Przedstawiciel Dostawcy usług nie jest zobowiązany ani uprawniony do przestawiania mebli i innych elementów wyposażenia Lokalu ani wykonywania innych podobnych czynności.
- Podczas Instalacji w Lokalu winien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
- Przedstawiciel Dostawcy usług nie jest zobowiązany do jakichkolwiek czynności związanych z obsługą lub naprawą Urządzeń końcowych.
- W wypadkach wskazanych w Umowie Abonenckiej Dostawca usług dopuszcza Instalację Sprzętu przez Abonenta według instrukcji udzielonej przez Dostawcę usług.
- Potwierdzeniem zainstalowania lub wydania Sprzętu Abonentowi jest złożenie podpisu przez Abonenta lub upoważnioną przez niego pełnoletnią osobę na stronie internetowej przedłożonym przez Przedstawiciela Dostawcy usług.
- Zasilanie prądem Sprzętu oraz Urządzeń końcowych odbywa się na koszt Abonenta.

§ 9

Jeżeli Umowa Abonencka nie stanowi inaczej, Abonent uzyskuje prawo do instalacji jednego Zakończenia sieci dla każdej z Usług określonych w Umowie Abonenckiej. Instalacja kolejnych Zakończeń sieci w Lokalu wykonywana jest za dodatkową opłatą określoną w Cenniku.

§ 10

- Dostawca usług zobowiązuje się udostępnić Abonentowi Sprzęt w stanie umożliwiającym jego prawidłowe używanie. Odebranie Sprzętu przez Abonenta stanowi potwierdzenie, że nie posiadał on jawnych uszkodzeń lub wad w chwili odbioru.
- Abonent jest zobowiązany do używania Sprzętu zgodnie z jego instrukcją.
- Sprzęt zainstalowany w Lokalu i oddany Abonentowi do używania pozostaje własnością Dostawcy usług, o ile Umowa abonencka nie stanowi inaczej. Abonent nie ma prawa dokonywać jakichkolwiek zmian w Sprzęcie, ani udostępnić go osobom trzecim, o ile odrębne postanowienia Umowy Abonenckiej nie stanowią inaczej.
- Abonent jest uprawniony do używania Sprzętu wyłącznie w Lokalu wskazanym w Umowie Abonenckiej. Zmiana lokalizacji Sprzętu wymaga pisemnej zgody Dostawcy usług.
- Sprzęt oraz Usługi świadczone Abonentowi nie mogą być wykorzystywane w celu świadczenia – odpłatnie bądź nieodpłatnie – jakichkolwiek usług telekomunikacyjnych innym podmiotom.
- Z momentem oddania Sprzętu Abonentowi do używania, na Abonenta przechodzi ryzyko uszkodzenia lub utraty Sprzętu, w tym również utraty na skutek kradzieży. Abonent zobowiązany jest poinformować Biuro Obsługi Klienta o nieprawidłowym funkcjonowaniu lub utracie Sprzętu oddanego Abonentowi przez Dostawcę usług do używania, w terminie nie przekraczającym 48 godzin od tego zdarzenia.

§ 11

- Urządzenia końcowe podłączone do Zakończenia sieci powinny spełniać zasadnicze wymagania potwierdzone odpowiednim dokumentem (certyfikatem zgodności lub deklaracją zgodności) lub oznakowaniem.
- Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za prawidłowe działanie Urządzeń końcowych używanych przez Abonenta.
- Dostawca usług zaleca, aby podczas wydatowań atmosferycznych Urządzenia końcowe zostały odłączone od zasilania energetycznego. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za szkody wywołane niezastosowaniem się Abonenta do tego zalecenia.

§ 12

- Dostawca usług ma prawo wymienić używany przez Abonenta Sprzęt na inny, nawet jeżeli wiązać się to będzie z koniecznością zmiany ustawień Urządzenia końcowego przez Abonenta. Abonent obowiązany jest umożliwić Przedstawicielowi Dostawcy usług wymianę Sprzętu w wyznaczonym przez Dostawcę usług terminie.
- Dostawca usług może wymienić Sprzęt ze względu na zmianę technologii świadczenia Usług, na skutek której Abonent nie będzie w stanie korzystać z Usług przy użyciu dotychczasowych Urządzeń końcowych, jeżeli powszechnie w punktach sprzedaży detalicznej oferowane są urządzenia umożliwiające korzystanie z Usług po dokonanej przez Dostawcę usług wymianie Sprzętu. W razie skorzystania z powyższego uprawnienia przez Dostawcę usług Abonentowi nie przysługują roszczenia wobec Dostawcy usług. W takim przypadku Abonentowi przysługuje, w terminie 30 dni od daty wymiany Sprzętu przez Dostawcę usług, prawo do rozwiązania Umowy bez zachowania terminu wypowiedzenia.

Rozdział IV. Opłaty

§ 13

- Za Instalację Zakończenia sieci w Lokalu Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty instalacyjnej w wysokości określonej w Cenniku.
- W przypadku, gdy Instalacja Zakończenia sieci jest połączona z większymi niż przeciętne nakładami materiałowymi lub czasowymi, Dostawca usług jest uprawniony do pobrania podwyższonej opłaty instalacyjnej według kosztorysu zaakceptowanego przez Zamawiającego przed zawarciem Umowy Abonenckiej.
- Za uruchomienie świadczenia Usług Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty aktywacyjnej w wysokości określonej w Cenniku.
- W przypadku zawierania nowej Umowy Abonenckiej, a odnosząc się do Lokalu, w którym znajduje się Zakończenie sieci, pobiera się opłatę aktywacyjną w wysokości określonej w Cenniku.
- W przypadku zmiany Lokalu, Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opła-

ty za zmianę miejsca świadczenia Usługi w wysokości określonej w Cenniku. Zmiana miejsca świadczenia Usługi nie jest możliwa, jeżeli nowy Lokal znajduje się poza obszarem działania Dostawcy usług lub na tym terenie Dostawca usług nie świadczy danej Usługi.

6. W przypadku zmiany przez Abonenta Lokalu, na Lokal w którym nie ma wykonanej instalacji Zakończenia sieci, Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty instalacyjnej na zasadach określonych w ust. 1 lub 2.

§ 14

- Wysokość opłat za Usługi świadczone przez Dostawcę usług oraz sposób ich naliczania określa Cennik.
- Cennik jest podawany przez Dostawcę usług do publicznej wiadomości oraz jest dostarczany nieodpłatnie Abonentowi wraz z Umową Abonencką, a także na żądanie Abonenta.
- W razie podwyższenia cen za Usługi świadczone Abonentowi, Dostawca usług nie jest jednak zobowiązany do powiadomienia Abonenta 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 Abonencką.
- Abonent, nie później niż 14 dni przed datą podwyższenia cen wskazaną w powiadomieniu, o którym mowa w ust. 3, może doręczyć Dostawcy usług pisemne oświadczenie o wypowiedzeniu umowy z powodu braku akceptacji podwyższenia cen. Brak pisemnego oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację podwyższenia cen.

§ 15

- Opłata abonamentowa obejmuje:
 - 1) stały dostęp do sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług,
 - 2) korzystanie z Usług przypisanych w Cenniku do danej opłaty abonamentowej,
 - 3) obsługę serwisową, z wyłączeniem dodatkowo płatnych serwisów oraz obsługi nieuzasadnionych wezwań.
- Abonent uiszcza z góry opłatę abonamentową w wysokości określonej w Cenniku, z częstotliwością odpowiadającą Okresowi Rozliczeniowemu lub jego wielokrotności (np. kwartał, półrocze, rok). Zmiana częstotliwości opłacania Rachunków na wielokrotność Okresu Rozliczeniowego następuje na wniosek Abonenta.
- W przypadku świadczenia Usługi przez niepełny Okres Rozliczeniowy, wysokość opłaty abonamentowej jest obliczana proporcjonalnie do liczby dni, w których Usługa była świadczona.
- Opłaty pobierane przez Dostawcę usług nie obejmują opłat za posiadanie i używanie odbiornika telewizyjnego lub radiowego należnych na podstawie odrębnej ustawy.

§ 16

- Wszystkie przewidziane Umową Abonencką, Regulaminem i Cennikiem opłaty Abonent zobowiązany jest uiszczać w terminach wskazanych na Rachunku.
- O terminie, w którym Dostawca Usług wystawiać będzie Rachunki, Abonent zostanie powiadomiony przy doręczeniu pierwszego Rachunku. Dostawca usług może w każdym czasie zmienić termin wystawiania Rachunków ze skutkiem od dnia powiadomienia Abonenta o tej zmianie. Powyższa zmiana nie stanowi zmiany Umowy Abonenckiej i Regulaminu.
- W związku ze zmianą terminu wystawiania Rachunków, zakres Usług objętych Umową Abonencką lub w innych uzasadnionych przypadkach, Dostawca usług może, bez konieczności uprzedniego powiadomienia, wystawić Abonentowi Rachunek międzyokresowy płatny w terminie w nim określonym.
- W przypadku nieotrzymania Rachunku, Abonent jest zobowiązany, bez uprzedniego wezwania Dostawcy usług, do zapłaty należnych opłat w następujących terminach:
 - 1) w przypadku opłat jednorazowych, w szczególności opłaty instalacyjnej i opłaty aktywacyjnej – w terminie 30 dni od dnia zdarzenia, z którym związana jest dana opłata (np. Instalacja Sprzętu lub Aktywacja Usług), chyba że Umowa Abonencka lub Cennik stanowią inaczej,
 - 2) w przypadku opłaty abonamentowej - nie później niż w ciągu 14 dni od daty rozpoczęcia Okresu Rozliczeniowego.
- Abonent uiszczać będzie opłaty na rachunek bankowy wskazany przez Dostawcę usług lub, o ile Dostawca usług dopuszcza taką możliwość, w Biurze Obsługi Klienta. Uiszczenie opłat Abonent zobowiązany jest podać Numer Identyfikacyjny nadany Abonentowi przez Dostawcę usług.
- Za dzień dokonania zapłaty uważa się dzień uznania rachunku bankowego wskazanego przez Dostawcę usług lub dzień uiszczenia należności w Biurze Obsługi Klienta.
- W przypadku opóźnienia w płatności jakiegokolwiek opłaty przewidzianej Umową Abonencką, Regulaminem lub Cennikiem, Dostawca usług ma prawo naliczyć odsetki ustawowe oraz obciążać Abonenta opłatą administracyjną z tytułu dochodzenia zaległych opłat, w wysokości określonej w Cenniku.
- Rozwiązanie Umowy lub zawieszenie świadczenia Usług przez Dostawcę usług nie zwalnia Abonenta od uiszczenia należności za wykonane na jego rzecz Usługi.

Rozdział V. Zakres świadczonych Usług

§ 17

- Dostawca usług oferuje:
 - 1) Usługi telewizyj kablowej,
 - 2) Usługi internetowe,
 - 3) Usługi telefoniczne,
 - 4) związane z powyższymi Usługami usługi dodatkowe, szczegółowo określone postanowieniami dotyczącymi danego typu Usług.
- Zakres usług świadczonych na rzecz Abonenta określa Umowa Abonencka.
- Jeżeli Abonent nie zalega z żadnymi opłatami na rzecz Dostawcy usług, zakres świadczonych Usług może zostać rozszerzony na wniosek Abonenta o nowe Usługi dostępne na danym terenie – tzw. zmiana usługi na „wyższą” albo rezygnację z niektórych Usług – tzw. zmiana usługi na „niższą”. W tej sytuacji, Umowa Abonencka zostaje zmieniona z chwilą otrzymania przez Dostawcę usług pisemnego wniosku Abonenta o zmianę zakresu Usług lub w terminie wskazanym przez Abonenta.
- W przypadku kiedy wniosek o zmianę zakresu Usług nie został złożony w formie pisemnej, o ile Dostawa usług dopuszcza taką możliwość, Umowa dochodzi do skutku z chwilą rozpoczęcia przez Dostawcę usług świadczenia Usług w zmienionym zakresie. Opłaty za Usługi świadczone przez Dostawcę usług, według zmienionej Umowy Abonenckiej, będą naliczone od dnia faktycznego rozpoczęcia świadczenia tych Usług. Potwierdzaniem, że Umowa Abonencka została zmieniona w tym zakresie, jest dokonanie przez Abonenta, po otrzymaniu Rachunku wystawionego zgodnie z Cennikiem za Usługi świadczone w zmienionym zakresie, płatności pełnej kwoty, na którą opiewa Rachunek. Dostawcy Usług przysługuje prawo uprzedniej weryfikacji wniosku o zmianę zakresu Usług.
- Do zmiany Umowy Abonenckiej zawartej na czas określony postanowienia ust.3 i 4 niniejszego paragrafu stosuje się odpowiednio, z zastrzeżeniem, że tak zmieniona Umowa Abonencka jest uważana za zawartą na czas określony wskazany w Umowie Abonenckiej, liczonej od dnia faktycznego rozpoczęcia świadczenia nowego zakresu usług.
- Zasady określone w ust. 3 i 4 stosuje się odpowiednio do zamawiania i dokonywania zmiany usług dodatkowych.
- Za dokonanie zmiany Usług w ramach Umowy Abonenckiej Dostawca usług może pobierać opłaty przewidziane Cennikiem.
- Jeżeli rozszerzenie zakresu Umowy Abonenckiej o nowe Usługi wymaga zainstalowania dodatkowego Sprzętu w Lokalu, postanowienia Rozdziału III stosuje się odpowiednio. Jeżeli rezygnacja z niektórych Usług wymaga zwrotu zainstalowanego Sprzętu w Lokalu, postanowienia § 32 Regulaminu stosuje się odpowiednio.
- W przypadku, w którym zmiana Umowy Abonenckiej jest związana ze zwrotem Sprzętu potrzebnego do świadczenia danej Usługi, Dostawca usług ma prawo pobierać opłaty za bezumowne korzystanie w wysokości opłaty abonamentowej za te Usługi do dnia w którym Abonent zwrócił Sprzęt Dostawcy usług.
- Jeżeli Dostawca usług zamierza zmienić Umowę Abonencką przez zastąpienie świadczenia niektórych objętych nią Usług, zobowiązany jest wypowiedzieć świadczenie tych Usług w trybie określonym w § 28 ust. 2, wskazując wyraźnie, świadczenie jakich Usług, objętych Umową Abonencką, wypowiada.

Rozdział VI. Usługi telewizji kablowej

§ 18

- Dostawca usług zobowiązuje się dostarczać do zainstalowanego w Lokalu Zakończenia sieci sygnały Programów o jakości zgodnej z właściwymi normami technicznymi.
- Abonentowi mogą zostać udostępnione bez dodatkowych opłat dodatkowe Programy w szczególności w okresach testowych i promocyjnych. Z równo udostępnianie jak i wycofywanie takiego Programu nie wymaga zmiany Umowy Abonenckiej, ani uprzedniego powiadomienia o tym Abonenta.
- Zastępowanie Programów w ramach Pakietu przez inne Programy lub zmniejszenie ich liczby nie wymaga zmiany Umowy Abonenckiej i może nastąpić z wyłączenie ważnych przyczyn prawnych, technicznych, organizacyjnych lub ekonomicznych. W szczególności zalicza się do nich: utratę uprawnień do reemisji, zaprzestanie nadawania Programów przez nadawców, zmianę satelity nadawania, zmianę systemu nadawania, niski poziom oglądalności Programów. O zmianach takich Abonenci będą informowani, w szczególności na antenie programu informacyjnego Dostawcy usług.

W takim przypadku Abonentowi przysługuje prawo do rozwiązania Umowy bez zachowania terminu wypowiedzenia, jednakże nie później niż do 7 dnia od dokonania przedmiotowej zmiany przez Dostawcę usług lub zaprzestania reemisji Programu.

- Dostawca usług zastrzega sobie prawo emisji Programów w pełnym paśmie częstotliwości w sieci kablowej. Zmiana częstotliwości emisji Programu nie stanowi zmiany Umowy Abonenckiej. O takiej zmianie Abonenci będą informowani, w szczególności na antenie programu informacyjnego Dostawcy usług.
- Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za treść i formę Programów.
- Abonent może kopiować Programy w całości lub ich części wyłącznie dla własnego użytku osobistego, jeżeli nie łączy się z tym osiągnięcie korzyści majątkowych.

Rozdział VII. Usługi internetowe

§ 19

- Podstawową formę komunikowania się między Dostawcą usług a Abonentami korzystającymi z Usługi internetowej stanowi poczta elektroniczna. Wszelkie informacje dotyczące Usług internetowych, w tym indywidualna korespondencja z Abonentem, będą przysyłane przez Dostawcę usług na konto pocztowe przyznane Abonentowi przez Dostawcę usług. Na wniosek Abonenta złożony Dostawcy usług korespondencja może być przysyłana na inne wybrane przez niego konto pocztowe.
- Dostawca usług zobowiązuje się dołożyć należytej staranności, by zabezpieczyć serwer poczty elektronicznej przed dostępem osób nieupoważnionych.
- W dniu rozwiązania Umowy Abonenckiej, Dostawca usług zaprzestanie świadczenia Usług internetowych, a konto pocztowe oraz strona www Abonenta zostaną usunięte wraz z całą zawartością.

§ 20

- Abonent nie ma prawa udostępnić Usług internetowych osobom trzecim, jak również świadczyć na podstawie tych usług – odpłatnie bądź nieodpłatnie – jakichkolwiek usług telekomunikacyjnych innym podmiotom, w tym udostępnić Usług internetowych poza Lokalem.
- Jeżeli Abonent, we własnym zakresie, dokona zmian w stosunku do pierwotnie ustawionych przez Przedstawicieli Dostawcy usług konfiguracji i parametrów Sprzętu i Urządzeń końcowych, bądź dokona innych czynności w następstwie czego niemożliwe będzie korystanie przez niego z Usług internetowych, przwrócenie stanu pierwotnego, umożliwiającego ponownie korzystanie z Usługi, odbędzie się na koszt i ryzyko Abonenta. Postanowienie powyższe nie dotyczy sytuacji o których mowa w § 8 ust. 6, o ile Abonent wykonał wszystkie czynności zgodnie z instrukcją otrzymaną od Dostawcy usług.

§ 21

- Abonent jest zobowiązany korzystać z Usług internetowych zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, dobrymi obyczajami, postanowieniami Umowy Abonenckiej, Regulaminu i Warunków Właściwego Użytkowania, zarówno w stosunku do Dostawcy usług jak i osób trzecich. Niezależnie od powyższego Abonent zobowiązany jest zapobiegać wprowadzaniu jakichkolwiek wirusów komputerowych do Internetu lub do sieciowych systemów komputerowych.
- W szczególności zabronione są następujące zachowania:
 - 1) naruszenie praw własności intelektualnej osób trzecich;
 - 2) rozpowszechnianie materiałów zawierających treści niezgodne z przepisami prawa, np. o charakterze rasistowskim czy pornograficznym;
 - 3) działania mające na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do systemów komputerowych, danych czy też oprogramowania (hakerstwo, skanowanie);
 - 4) dokonywanie zmian, usuwanie lub dodawanie jakichkolwiek zapisów do informacji osób trzecich bez ich zgody;
 - 5) rozpowszechnianie wirusów komputerowych;
 - 6) rozpowszechnianie informacji w sposób, który jest powszechnie uznany za uciążliwy (tzw. zaśmiecanie konta – ang. spamming);
 - 7) korzystanie z Usług internetowych w sposób, który może doprowadzić do naruszenia prawidłowego funkcjonowania sieci i systemów komputerowych umożliwiających udostępnianie Usług internetowych.

§ 22

- Abonent ponosi odpowiedzialność za szkody wyrządzone osobom trzecim w związku z korzystaniem z Usług internetowych.
- Abonent jest odpowiedzialny za szkody wyrządzone Dostawcy usług w wyniku naruszenia zobowiązań, określonych Umową Abonencką, Regulaminem i Warunkami Właściwego Użytkowania, w tym za szkody wyrządzone na skutek rozprzestrzeniania się wirusa komputerowego, którego Abonent wprowadził do sieci, w tym jest zobowiązany do zwrotu Dostawcy usług kosztów, poniesionych w celu usunięcia nieprawidłowości z tym związanych.

§ 23

Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za:

- 1) niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług zamówionych przez Abonenta za pośrednictwem Usług internetowych u innych podmiotów niż Dostawca usług;
- 2) płatności dokonywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu, za pomocą karty kredytowej lub z wykorzystaniem innych mediów elektronicznych;
- 3) jakiegokolwiek szkody poniesione przez Abonenta w wyniku utraty danych lub opóźnienia w otrzymaniu lub przesłaniu danych, spowodowane brakiem transmisji, nieprawidłową bądź powolną transmisją, opóźnieniami lub przerwami w świadczeniu Usług internetowych,
- 4) nieprawidłowe funkcjonowanie komputera, utratę plików lub inne uszkodzenia, wynikające z instalacji Sprzętu, chyba że uszkodzenie nastąpiło z winy osoby, za którą odpowiedzialność ponosi Dostawca usług;
- 5) informacje gromadzone i przekazywane przez Abonenta; Dostawca usług nie nadzoruje działań Abonenta w tym zakresie i nie ma obowiązku monitorowania materiałów, przekazywanych lub gromadzonych przez Abonenta,
- 6) jakiegokolwiek treści zamieszczane, przysyłane czy publikowane przez Abonenta za pośrednictwem sieci Internet.

Rozdział VIII. Usługi telefoniczne

§ 24

- Dostawca usług świadczy na rzecz Abonenta Usługi telefoniczne w szczególności w zakresie połączeń: miejsowych, strefowych, międzystrefowych, międzynarodowych, do sieci ruchomych oraz do usług sieci inteligentnych.
- Abonent ma możliwość korzystania w szczególności z usług dodatkowych oznaczonych w Umowie Abonenckiej i Cenniku Dostawcy usług.
- Dostawca usług zastrzega sobie prawo do ustalenia w chwili zawarcia Umowy Abonenckiej lub w trakcie jej wykonywania limitu należności za świadczone Usługi telefoniczne.
- W przypadku przekroczenia limitu należności, o którym mowa w ust. 3 Dostawca usług może poinformować o tym Abonenta i wezwać do wpłaty zaliczki na poczet opłat za świadczone Usługi telefoniczne.
- W przypadku przekroczenia limitu, o którym mowa w ust. 3, o więcej niż 10% jego ustalonej wysokości, do czasu zapłacenia przez Abonenta zaliczki, o której mowa w ust. 4, Dostawca usług zastrzega sobie prawo do zawieszenia Abonentowi możliwości inicjowania niektórych bądź wszystkich połączeń wychodzących.
- Abonentowi przysługuje prawo do złożenia wniosku o ograniczenie możliwości inicjowania połączeń wychodzących zgodnie z ofertą Dostawcy usług. Za dokonanie przedmiotowego ograniczenia Dostawca usług może pobierać opłatę przewidzianą w Cenniku Dostawcy usług.

§ 25

- Dostawca usług przydziela Abonentowi numer telefoniczny.
- Abonent może pisemnie żądać zmiany przydzielonego numeru telefonicznego, jeżeli wykazuje, że korzystanie z przydzielonego numeru jest uciążliwe. Za dokonanie przedmiotowej zmiany Dostawca usług może pobierać opłatę przewidzianą w Cenniku Dostawcy usług.
- W przypadku zmiany miejsca zamieszkania, siedziby lub miejsca wykonywania działalności Abonent może żądać przeniesienia przydzielonego numeru w ramach istniejącej sieci Dostawcy usług na obszarze tej samej strefy numeracyjnej, jeżeli jest to technicznie możliwe. Za dokonanie przeniesienia przydzielonego numeru Dostawca usług może pobierać opłatę przewidzianą w Cenniku Dostawcy usług.

§ 26

- Dostawca usług dostarcza Abonentowi nieodpłatnie w każdym Rachunkiem podstawowy wykaz wykonanych Usług telefonicznych zawierający informacje o zrealizowanych płatnych połączeniach z podaniem, dla każdego typu połączeń, ilości jednostek rozliczeniowych odpowiadającej wartości zrealizowanych przez Abonenta połączeń („Billing”).
- Dostawca usług dostarcza na życzenie Abonenta szczegółowy wykaz wykonanych Usług telefonicznych w danym Okresie rozliczeniowym, który zawiera informację o zrealizowanych płatnych połączeniach, z podaniem dla każdego połączenia: numeru wywołanego, daty oraz godziny rozpoczęcia połączenia, czasu jego trwania oraz wysokości opłaty za połączenie z wyszczególnieniem ceny brutto i netto.
- Za wykaz, o którym mowa w ust. 2, pobierana jest opłata określona w Cenniku, która w razie uwzględnienia reklamacji podlega zwrotowi.
- Wykaz, o którym mowa w ust. 2, dostarczany jest w formie wydruku lub w innej uzgodnionej przez Strony formie wraz z Rachunkiem za Okres rozliczeniowy, którego dotyczy.
- Dostawca usług dostarcza, w terminie 14 dni od dnia złożenia pisemnego żądania przez Abonenta, szczegółowy wykaz Usług telefonicznych za Okresy rozliczeniowe poprzedzające nie więcej niż 12 miesięcy Okres rozliczeniowy, w którym złożono żądanie.

Rozdział IX. Zmiana Regulaminu, zawieszenie świadczenia Usług, przedłużenie, rozwiązanie lub wygaśnięcie Umowy Abonenckiej, zmiana Abonenta

§ 27

- Dostawca usług powiadamia Abonenta na piśmie o zmianie Umowy Abonenckiej lub Regulaminu z wyprzedzeniem co najmniej jednego Okresu

Rozliczeniowego przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Dostawca usług nie jest jednak zobowiązany do powiadamiania Abonenta o zmianie Umowy Abonenckiej lub Regulaminu, jeżeli zmiana ta ograniczona jest do wprowadzenia nowych usług telekomunikacyjnych, lub do zmian w zakresie usług, nie objętych Umową Abonencką.

2. Abonent, nie później niż 14 dni przed datą wskazaną w powiadomieniu, o którym mowa w ust. 1, może doręczyć Dostawcy usług pisemne oświadczenie o wypowiedzeniu umowy z powodu braku akceptacji zmian Umowy Abonenckiej lub Regulaminu. Brak pisemnego oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację zmian.

§ 28

1. W przypadku złożenia przez Abonenta oświadczenia o braku akceptacji podwyższenia cen w trybie, o którym mowa w § 14 ust. 4, bądź też oświadczenia o braku akceptacji zmian Umowy Abonenckiej lub Regulaminu w trybie, o którym mowa w § 27 ust. 2, Umowa Abonencka ulega rozwiązaniu ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego poprzedzającego zmianę Cennika, Umowy Abonenckiej lub Regulaminu.
2. Z wyłączeniem Umów Abonenckich zawartych w ramach ofert promocyjnych (Regulaminy Promocji) oraz Umów Abonenckich zawartych na czas określony, Abonent i Dostawca usług uprawnieni są do rozwiązania Umowy Abonenckiej z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia, przy czym 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. Oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy Abonenckiej powinno być złożone na piśmie, za pośrednictwem poczty elektronicznej bądź w inny sposób przewidziany przez Dostawcę usług.
3. W przypadku jednostronnego rozwiązania Umowy Abonenckiej przez Abonenta lub przez Dostawcę usług z winy Abonenta przed upływem terminu ustalonego w Umowie Abonenckiej, której zawarcie wiązało się z ulgą przyznaną Abonentowi, Abonent obowiązany do zapłaty kary umownej równej wartości ulgi przyznanej Abonentowi.

§ 29

1. Dostawca usług może zawiesić świadczenie usług Abonentowi, albo wypowiedzieć Umowę Abonencką ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli Abonent:
 - 1) opóźnia się z zapłatą całości lub części opłaty instalacyjnej, aktywacyjnej, abonamentowej lub dowolnej innej opłaty okresowej lub opłaty nie będącej opłatą okresową, przewidzianej Umową Abonencką, Regulaminem lub Cennikiem o co najmniej 7 dni od terminu wymagalności świadczenia;
 - 2) używa Sprzętu, niezgodnie z Regulaminem, Umową Abonencką lub Warunkami Właściwego Użytkowania, w szczególności naraża na zniszczenie ten Sprzęt lub udostępnia go osobom trzecim;
 - 3) kopiuje Programy w całości lub części w celach przekraczających zakres własnego użytku osobistego w szczególności jeżeli łączy się z tym osiągnięcie korzyści majątkowych;
 - 4) wykorzystuje Sprzęt zarejestrowany przez Dostawcę usług jako oddany do użytku innym Abonentowi, utracony albo skradziony;
 - 5) postępuje się Sprzętem nie autoryzowanym przez Dostawcę usług, chyba że prawo do posługiwania się przez Abonenta takim urządzeniem wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa;
 - 6) używa jakichkolwiek urządzeń zaktakowanych prawidłowo funkcjonowanie sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług albo wykonuje jakiekolwiek czynności zakłócające prawidłowe funkcjonowanie sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług;
 - 7) uniemożliwia Przedstawicielom Dostawcy usług wymianę Sprzętu w wyznaczonym przez Dostawcę usług terminie bądź też nie umożliwiła dostępu do Sprzętu znajdującego się w Lokalu w celu przeglądu, pomiarów lub usunięcia Usterki albo Awarii;
 - 8) utraci tytuł prawny do Lokalu;
 - 9) w przypadku Usług internetowych – narusza postanowienia § 20.
2. Zawieszenie świadczenia Usług może nastąpić również na piśmie wniosek Abonenta, który nie zalega z opłatami wynikającymi z Umowy Abonenckiej, z wyłączeniem Abonentów korzystających z Usług na warunkach ofert promocyjnych (Regulaminy Promocji). Zawieszenie świadczenia Usług na wniosek Abonenta może nastąpić raz w roku na okres nie dłuższy niż dwa miesiące. We wniosku Abonent wskazuje termin ponownej aktywacji Usług.

3. Wniosek, o którym mowa w ust. 2, powinien być złożony z jednomiesięcznym wyprzedzeniem i będzie skutkować od początku kolejnego Okresu Rozliczeniowego.
4. Za zawieszenie świadczenia Usług na wniosek Abonenta Dostawca usług pobiera opłatę określoną w Cenniku.
5. Z dniem zawieszenia Usług następuje zaprzestanie ich świadczenia.
6. Ponowna aktywacja Usług, zawieszonych na podstawie ust. 1 niniejszego paragrafu następuje po ustaniu przyczyn zawieszenia, nie wcześniej, niż po uiszczeniu przez Abonenta zaległości wobec Dostawcy usług.
7. W przypadku zawieszenia Usług na podstawie ust. 1 niniejszego paragrafu, za ponowne podłączenie Usług Dostawca usług może pobierać opłatę aktywacyjną określoną w Cenniku.

§ 30

Jeżeli w okresie 30 dni od dnia zawieszenia świadczenia Usług na podstawie § 29 ust. 1 nie ustaną przyczyny zawieszenia, Umowa Abonencka wygasza. W okresie zawieszenia usługi na podstawie § 29 ust. 1 Dostawcy usług przysługuje prawo wezwania Abonenta do zwrotu Sprzętu. Do zwrotu Sprzętu stosuje się postanowienia § 32 ust.1 Regulaminu.

§ 31

1. Umowa Abonencka zawarta na czas określony ulega przedłużeniu na kolejny taki sam czas określony, zgodnie z ofertą Dostawcy usług, o ile Abonent nie złożony na piśmie przeciwnego oświadczenia woli w terminie 30 dni, przed upływem terminu obowiązywania umowy na czas określony. W takim przypadku Umowa Abonencka ulega przedłużeniu na kolejny, taki sam czas określony na jaki została zawarta przedłużana Umowa Abonencka, liczony od dnia upływu poprzedniego okresu obowiązywania Umowy Abonenckiej zawartej na czas określony. W przypadku przedłużenia Umowy Abonenckiej na czas określony zasadę określoną w ust. 2 poniżej stosuje się odpowiednio
2. Umowa Abonencka zawarta na czas określony nie ulega przedłużeniu albo może ulec przedłużeniu na czas nieokreślony, o ile Abonent złoży stosowne oświadczenie woli w terminie 30 dni przed upływem terminu obowiązywania tej umowy. Z chwilą przedłużenia umowy na czas nieokreślony Abonent będzie zobowiązany do uiszczenia opłaty abonamentowej w wysokości określonej w aktualnie obowiązującym Cenniku Dostawcy usług w części dotyczącej umów na czas nieokreślony.

§ 32

1. Z chwilą rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy Abonenckiej Abonent zobowiązany jest do zwrotu Sprzętu w Biurze Obsługi Klienta, w godzinach jego urzędowania, niezwłocznie – nie później niż w terminie 5 dni od dnia rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy.
2. W przypadku naruszenia postanowień ust. 1 Dostawca Usług wzywa Abonenta do zwrotu Sprzętu. W przypadku niezwrócenia Sprzętu w Biurze Obsługi Klienta pomimo wezwania Abonenta do zwrotu Sprzętu, Dostawca usług za dodatkową opłatą określoną w Cenniku może odebrać Sprzęt z Lokalu.
3. W przypadku uchybienia przez Abonenta obowiązku zwrotu któregośkolwiek elementu Sprzętu, Abonent zobowiązany będzie do zapłaty na rzecz Dostawcy usług kary umownej w wysokości określonej w Cenniku. Zapłata kary umownej nie powoduje przejścia własności Sprzętu na Abonenta.
4. W przypadku niezwrócenia Sprzętu bądź zwrotu Sprzętu uszkodzonego lub zużytego w stopniu nieodpowiadającym prawidłowej eksploatacji, Abonent zobowiązany będzie do zapłaty kary umownej określonej przez Dostawcę usług w Cenniku.

§ 33

1. Za zgodą Dostawcy usług Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy Abonenckiej na osobę posiadającą tytuł prawny do Lokalu, spełniającą wymogi określone w Regulaminie.
2. Dostawca usług może uzależnić udzielenie zgody na przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy Abonenckiej w szczególności od wykonania przez Abonenta wszystkich zobowiązań wobec Dostawcy usług.
3. Za przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy Abonenckiej Dostawca usług może pobierać opłatę w wysokości określonej w Cenniku.

Rozdział X. Odpowiedzialność Dostawcy usług, zakres obsługi serwisowej

§ 34

1. Dostawca usług ponosi odpowiedzialność za szkody, jakie Abonent ponosi w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Usług, wyłącznie w zakresie określonym w Regulaminie. Odpowiedzialność Dostawcy usług nie obejmuje utraconych przez Abonenta korzyści.
2. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek zakłócenia w świadczeniu Usług wynikające z działania Siły wyższej jak również wywołane innymi okolicznościami za które Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności.
3. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za niedostosowanie lub wady Urządzeń końcowych i nie dokonuje ich napraw, regulacji lub adaptacji. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za inne zakłócenia w świadczeniu Usług wynikające z działania lub zaniedbania Abonenta.
4. Za dodatkowe świadczenia wykonane przez Dostawcę usług w ramach realizacji serwisu wezwanego na wniosek Abonenta, w szczególności z przyczyn wymienionych w ust. 3 powyżej, oraz za nieuzasadnione wezwanie technika Dostawca usług może pobierać opłatę określoną w Cenniku w ramach serwisów płatnych.

§ 35

1. Abonent może zgłaszać problemy z korzystaniem z Usług oraz zasięgać informacji na temat Usług na infolinię Dostawcy usług, e-mailem, na stronie internetowej Dostawcy usług oraz osobiście w Biurach Obsługi Klienta.
2. Lokalizacja usług dane kontaktowe Biur Obsługi Klienta są dostępne na stronie www.upc.pl.

3. Usunięcie Usterki powinno nastąpić w możliwie najszybszym terminie i według kolejności zgłoszenia. O ile Usterka nie jest możliwa do usunięcia w ciągu 5 dni roboczych od jej zgłoszenia Dostawca usług określi termin jej usunięcia i przekaże tę informację zgłaszającemu Abonentowi.
4. Usunięcie Awarii powinno nastąpić nie później niż w ciągu 2 dni roboczych od momentu zgłoszenia. O ile Awaria nie jest możliwa do usunięcia w ciągu 2 dni roboczych od jej zgłoszenia, Dostawca usług określi termin jej usunięcia i przekaże tę informację zgłaszającemu Abonentowi.
5. Dostawca usług nie odpowiada za Usterki lub Awarie wynikające ze złego stanu technicznego Urządzeń końcowych.
6. Abonent zobowiązany jest umożliwić upoważnionym Przedstawicielom Dostawcy usług dostęp do Sprzętu znajdującego się w Lokalu w celu przeglądu, pomiarów oraz usuwania Usterek i Awarii w godzinach od 7 do 22. Podczas dokonywania powyższych czynności w Lokalu musi być obecny Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
7. Jeżeli istnieje uzasadnione podejrzenie, że Usterka lub Awaria spowodowana jest uszkodzeniem lub wadą Sprzętu, Abonent zobowiązany jest dostarczyć wadliwy Sprzęt do Biura Obsługi Klienta oraz udzielić wszelkich informacji żądanych przez Dostawcę usług.
8. Naprawa lub wymiana Sprzętu następuje:
 - 1) nieodpłatnie, w przypadku ujawnienia się w trakcie eksploatacji ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w Sprzęcie,
 - 2) odpłatnie, w przypadku utraty Sprzętu lub uszkodzeń będących następstwem używania Sprzętu niezgodnie z Umową Abonencką, Regulaminem, Warunkami Właściwego Użytkowania, instrukcją lub przeznaczeniem Sprzętu, za zapłatą:
 - a) kosztów naprawy, jeśli uszkodzenia dają się usunąć,
 - b) opłaty za wymianę Sprzętu zgodnie z Cennikiem Dostawcy Usług, jeśli Sprzęt został utracony lub jeżeli uszkodzenia nie dają się usunąć.
9. Wymiana Sprzętu następuje po dostarczeniu przez Abonenta do Biura Obsługi Klienta Sprzętu wadliwego, uszkodzonego lub zniszczonego, względnie kopii protokołu zgłoszenia kradzieży Sprzętu właścicielom organowi ścigania.
10. Za konsultację techniczne i podłączenie Urządzeń Końcowych na wniosek Abonenta Dostawca Usług może pobierać opłatę określoną w Cenniku.

§ 36

1. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi telefonicznej trwającej dłużej niż 12 godzin, Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 Abonamentu za świadczenie Usługi telefonicznej.
2. Za okres przerwy w świadczeniu innej Usługi wynikający z Awarii trwającej dłużej niż 36 godzin Abonentowi przysługuje prawo obniżenia opłaty abonamentowej w wysokości 1/30 za każdy dzień braku sygnału.
3. W sytuacji określonej w ust. 1 i 2 Abonentowi przysługuje dodatkowo kara umowna w wysokości 1/30 opłaty abonamentowej za każdy dzień przerwy.
4. Do okresu, za który obniża się abonament oraz za który Abonentowi przysługuje kara umowna, nie wlicza się czasu, w którym usunięcie Awarii nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta, jak również przerw, o których mowa w § 37.
5. Obniżenie abonamentu oraz wypłata kary umownej następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta w trybie określonym w Rozdziale XI Regulaminu.
6. Terminy określone w niniejszym paragrafie liczone są od momentu zgłoszenia Awarii przez Abonenta.

§ 37

Krótkotrwałe, nie trwające zwykle dłużej niż 36 godzin w miesiącu, przerwy w możliwości korzystania z Usług związane z prowadzonymi przez Dostawcę usług niezbędnymi pracami konserwacyjnymi Sprzętu lub innymi uzasadnionymi przyczynami, nie stanowią naruszenia Umowy Abonenckiej.

Rozdział XI. Tryb postępowania reklamacyjnego

§ 38

1. Abonenci mogą składać reklamację dotyczącą niedotrzymania z winy Dostawcy usług określonego w Umowie Abonenckiej terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, niewykonania lub nienależytego wykonania Usług lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu ich świadczenia. Zgłoszenie reklamacji nie powoduje zawieszenia obowiązku zapłaty Rachunku.
2. Reklamacja powinna zawierać:
 - 1) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta;
 - 2) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
 - 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - 4) numer ewidencyjny nadany Abonentowi przez Dostawcę usług lub adres Lokalu;
 - 5) datę zawarcia umowy i określenie w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług – w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Dostawcy usług określonego w Umowie Abonenckiej terminu rozpoczęcia świadczenia tych Usług;
 - 6) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności – w przypadku gdy Abonent żąda ich wypłaty;
 - 7) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności – w przypadku gdy Abonent żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności;
 - 8) podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
3. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 2 pkt 1-5, 7 lub 8, Dostawca usług, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu, reklamację pozostawia się bez rozpoznania.

§ 39

1. Reklamacja może być złożona w każdym Biurze Obsługi Klienta.
2. Reklamacja może być złożona pisemnie, telefonicznie lub ustnie do protokołu sporządzonego przez Przedstawiciela Dostawcy usług w Biurze Obsługi Klienta, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym droga elektroniczną, o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości.

§ 40

1. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej, lub od dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia Rachunku zawierającego nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usług.
2. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ust. 1, pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Dostawcy usług rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.
3. Dostawca usług udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.
4. Po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego Abonent może skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym. W przypadku, gdy reklamującym jest osoba fizyczna, która zawarła Umowę Abonencką w celu niezwiązanym bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową, ma ona prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniach mediacyjnych lub przed sądem polubownym, o których mowa w art. 109 i 110 Ustawy Prawo Telekomunikacyjne.

Rozdział XII. Postanowienia przejściowe i końcowe

§ 41

1. W trakcie trwania Umowy Abonenckiej Abonent obowiązany jest do pisemnego powiadomienia Dostawcy usług o każdej zmianie adresu lub innych danych identyfikujących Abonenta zawartych w Umowie Abonenckiej w terminie 7 dni od daty zaistnienia tych zmian. W przypadku niedopełnienia przez Abonenta tego obowiązku wszelka korespondencja kierowana do Abonenta pod dotychczasowy adres lub zawierająca dotychczasowe dane będzie uznana za skutecznie doręczoną.
2. Wszelkie pisemne oświadczenia lub wezwania wysłane na adres drugiej strony listem poleconym a nie odebrane przez tę stronę, uznaje się za doręczone po upływie 14 dni od dnia awizowania listu u adresata.
3. Abonent nie będący osobą fizyczną obowiązany jest z wyprzedzeniem co najmniej 30 dni do pisemnego powiadomienia Dostawcy usług o mającym nastąpić rozwiązaniu, likwidacji, upadłości, przekształceniu formy prawnej, podziale, połączeniu lub innym zdarzeniu mogącym mieć wpływ na byt prawny Abonenta.

§ 42

1. Przy wykonywaniu swoich obowiązków wynikających z Umowy Abonenckiej, Dostawca usług może współpracować z osobami trzecimi, w szczególności powierzać wykonywanie Umowy Abonenckiej innym Dostawcom usług, na co Abonent wyraża zgodę.
2. Abonent nie może bez zgody Dostawcy usług przekazać praw i obowiązków wynikających z Umowy Abonenckiej na inną osobę.
3. Abonent wyraża zgodę na rejestrowanie rozmów telefonicznych prowadzonych przez niego z Biurem Obsługi Klienta w celu utrwalenia jego wniosków oraz oświadczeń.

§ 43

1. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mieć będą odpowiednie przepisy Kodeksu cywilnego, Ustawy Prawo Telekomunikacyjne i przepisów wykonawczych.
2. Do spraw wszystkich i nie zakończonych przed wejściem w życie Regulaminu stosuje się postanowienia Regulaminu.
3. Regulamin został zatwierdzony uchwałą Zarządu UPC Polska Sp. z o.o. z dnia 1 grudnia 2005 roku.