

## REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUGI TELEWIZJI CYFROWEJ ŚWIADCZONEJ PRZEZ OPERATORA OSOBOM FIZYCZNYM

## §1

## Postanowienia Ogólne

- 1 Niniejszy Regulamin określa zasady świadczenia przez AVIOS i Espol Media Sp. z o. o. usługi Telewizji Cyfrowej, za pomocą której AVIOS i Espol Media Sp. z o. o. udostępniają swoim Abonentom programy telewizyjne i radiowe oraz inne usługi określone w Umowie, Regulaminie, Cenniku oraz Warunkach Promocji. Operator może wprowadzić dodatkowe szczegółowe regulaminy dla Usług uregulowanych w Regulaminie, w szczególności związane z akcjami promocyjnymi, jak również odrębne regulaminy dla usług nieokreślonych w Regulaminie.
- 1.1 Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:
- 1.1.1 **Abonament** – opłata za możliwość stałego korzystania przez Abonenta z usługi Telewizji Cyfrowej;
  - 1.1.2 **Abonent** – osoba fizyczna nieprowadząca działalności gospodarczej, lub prowadząca działalność gospodarczą, ale niezwiązaną ze świadczeniem usług telekomunikacyjnych, która jest stroną zawartej z Operatorem umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych;
  - 1.1.3 **Konsument** – osoba fizyczna dokonującą z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
  - 1.1.4 **Awaria** – nieplanowane przez Operatora i obejmujące swym zasięgiem znaczną część sieci zdarzenie, polegające na braku sygnału lub istotnym pogorszeniu odbioru, wynikające z nieprawidłowego działania urządzeń Operatora lub awarii po stronie nadawców programu, które uniemożliwia korzystanie z usług świadczonych przez Operatora;
  - 1.1.5 **Cennik** – będące integralną częścią Umowy zestawienie opłat wraz z opisem za usługi świadczone w ramach Telewizji Cyfrowej;
  - 1.1.6 **Dokument Płatniczy** – dokument finansowy wystawiony przez Espol Media Sp. z o. o. zobowiązujący Abonenta do uiszczenia określonych w nim kwot, w szczególności faktura VAT, dokument sprzedaży, nota obciążeniowa, nota odsetkowa;
  - 1.1.7 **AVIOS** –Polska Telewizja Szerokopasmowa Sp. z o. o. z siedzibą we Wrocławiu przy ul. Nabycińskiej 19, 53-677 Wrocław, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia–Fabrycznej we Wrocławiu, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000497167, kapitał zakładowy: 5.000 PLN, NIP: 8971796371, AVIOS sp. z o. o. z siedzibą we Wrocławiu przy ul. Nabycińskiej 19, 53-677 Wrocław, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia–Fabrycznej we Wrocławiu, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000,438674 kapitał zakładowy: 5.000 PLN, NIP: 1231273626;
  - 1.1.8 **Espol – Espol Media Sp. z o. o.** z siedzibą w Szczecinie przy ul. Emilii Plater 3/LU3, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Szczecinie pod numerem KRS: 0000283250 Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, NIP: 8522516497, REGON: 320391197, z kapitałem zakładowym 330 000,00 zł;
  - 1.1.9 **Instalacja** – zestawienie okablowania i urządzeń umożliwiających korzystanie z usług świadczonych przez Operatora w miejscu wskazanym przez Abonenta;
  - 1.1.10 **Lokal** – pomieszczenie mieszkalne lub użytkowe pozostające w posiadaniu Abonenta na podstawie tytułu prawnego;
  - 1.1.11 **Odbiornik TV** – odbiornik telewizyjny wykorzystywany przez Abonenta do odbioru usług Telewizji Cyfrowej;
  - 1.1.12 **Okres Rozliczeniowy** – okres, za który dokonywane są rozliczenia należności z tytułu świadczenia Usług, liczony w pełnych miesiącach, rozpoczynający i kończący się w dniach wskazanych przez Operatora na rachunku/fakturze. O ile Umowa Abonencka nie stanowi inaczej, Okres Rozliczeniowy wynosi 1 miesiąc; wskazany przez Operatora na fakturze VAT lub w przypadku braku wskazania w Regulaminie, Umowie lub Warunkach Promocji,
  - 1.1.13 **Operator** – łącznie AVIOS i Espol;
  - 1.1.14 **Opłaty/ Opłata abonamentowa** - wszelkie płatności, w tym kary, uiszczane przez Abonenta z tytułu świadczonych przez Operatora usług, wynikające z Umowy, Cennika i Warunków Promocji, w szczególności Abonament;
  - 1.1.15 **Pakiet** – określony w Cenniku zakres Usług;
  - 1.1.16 **PIN** – określony w umowie lub ustalony przez Abonenta oraz zaakceptowany przez Operatora kod składający się ze znaków numerycznych służący do zarządzania usługami w ramach TELEWIZJI CYFROWEJ;
  - 1.1.17 **Regulamin** – Regulamin usługi TELEWIZJI CYFROWEJ świadczonej przez Operatora osobom fizycznym;
  - 1.1.18 **Sieć** – będąca własnością Espol lub posiadana przez niego na podstawie innego tytułu prawnego, sieć telekomunikacyjna służąca do świadczenia Usługi, na końcu której znajduje się zakończenie Sieci, objętych Umową;
  - 1.1.19 **Sprzęt** – urządzenie techniczne (np. SetTopBox) oraz Zakończenie Sieci stanowiące własność Operatora niezbędne do korzystania z Usług;
  - 1.1.20 **Umowa Abonencka** – umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawarta na piśmie pomiędzy Abonentem a Operatorem;
  - 1.1.21 **Usługa** – usługa TELEWIZJI CYFROWEJ polegające na dostarczaniu programów telewizyjnych i radiowych w drodze transmisji sygnału analogowego lub cyfrowego;
  - 1.1.22 **Usługi Dodatkowe** – usługi świadczone przez Operatora nie wchodzące w skład Pakietów, do których Abonent uzyska dostęp za pomocą TELEWIZJI CYFROWEJ;
  - 1.1.23 **Usterka** – uszkodzenie Sprzętu nie będące Awarią;
  - 1.1.24 **SET TOP BOX** – urządzenie techniczne niezbędne do odbioru Usług Telewizji Cyfrowej w systemie IPTV. Urządzenie jest dostarczane przez Operatora za opłatą w formie jednorazowej bądź czynszu dzierżawnego;
  - 1.1.25 **Regulamin Promocji** - zasady promocyjnego świadczenia usług przez Operatora;
  - 1.1.26 **Użytkownik końcowy** –Abonent;
  - 1.1.27 **Zakończenie Sieci** – punkt Sieci Espol Media Sp. z o. o. w Lokalu zakończony gniazdem lub wtykiem umożliwiającym podłączenie Sprzętu lub urządzeń Abonenta i korzystanie z Usług.

## §2

### Zakres świadczonych usług

- 2 Operator ponosi odpowiedzialność za realizację Usług i Usług dodatkowych w Lokalu. Abonent kontaktuje się z Espol we wszelkich sprawach dotyczących realizacji Umowy.
  - 2.1 W zakresie umowy o świadczenie usługi TELEWIZJA CYFROWA Operator świadczy w szczególności następujące usługi:
    - 2.1.1 przyłączenie do Sieci;
    - 2.1.2 udostępnianie programów telewizyjnych objętych Pakietami, których szczegółowy zakres tematyczny zawiera wykaz programów stanowiący załącznik do Umowy o świadczenie Usług;
    - 2.1.3 Usługi Dodatkowe (między innymi udostępnianie treści na żądanie – np. filmów, muzyki, gazet); dostęp do internetu na ekranie Odbiornika TV.
  - 2.2 Abonent ma możliwość zakupu w ramach TELEWIZJI CYFROWEJ Usług Dodatkowych nieobjętych stałą opłatą abonamentową. W takim przypadku informacje o usłudze i jej cenie przedstawiane są w cenniku promocji, a zakup zostaje potwierdzony przez Abonenta, pisemnym aneksem bądź zamówieniem usług przy potwierdzeniu kodem PIN.
  - 2.3 Kod PIN objęty jest tajemnicą, przy czym nie dotyczy to sytuacji, w których jego ujawnienie wynika z powszechnie obowiązujących przepisów prawa. Abonent jest wyłącznie odpowiedzialny za udostępnienie przez siebie PIN-u osobom trzecim.
  - 2.4 Operator nie ponosi odpowiedzialności za straty spowodowane ujawnieniem numeru PIN osobie trzeciej przez Abonenta. Zabezpieczenie numeru PIN przed osobami trzecimi leży po stronie Abonenta, który może ubiegać się o zmianę numeru PIN.
  - 2.5 Operator zastrzega sobie możliwość informowania o nowych pozycjach programowych, innych ważnych wydarzeniach lub ofertach poprzez baner graficzny widoczny na ekranie w czasie przełączania kanałów.
  - 2.6 W okresach testowych i promocyjnych, Abonentom mogą zostać udostępnione bezpłatnie dodatkowe, nieobjęte Umową programy. Abonent z chwilą zawarcia Umowy o świadczenie Usług Telewizyjnych uzyskuje pakiet kanałów w Pakiecie wskazanych w załączniku do Umowy, zwanych kanałami Podstawowymi bądź Gwarantowanymi. Udostępnienie nieodpłatne w ramach okresów testowych i promocyjnych dodatkowych kanałów telewizyjnych i Usług Dodatkowych będzie zwane Kanałami Dodatkowymi, udostępnienie, jak i wycofanie takich programów i Usług Dodatkowych, nie wymaga poinformowania ani uzyskania zgody Abonenta i nie stanowi zmiany Umowy.
  - 2.7 Operator nie ponosi odpowiedzialności za treść, jakość i formę udostępnianych programów innych nadawców oraz za nienależytą jakość Usługi spowodowaną przyczynami leżącymi po stronie Abonenta.
  - 2.8 Operator nie ponosi odpowiedzialności za niedostateczną jakość lub brak odbioru spowodowanych posiadaniem przez Abonenta Odbiornikiem TV niedostosowanym do jakości usług świadczonych przez Operatora.
  - 2.9 Nie stanowi nieprawidłowego świadczenia usługi przez Operatora nieudostępnianie przez Operatora poszczególnych audycji lub przekazów w ramach wybranych kanałów telewizyjnych Abonentowi, o ile brak możliwości ich udostępnienia wynika z nieudzielenia przez nadawcę danego programu zgody na ich rozprowadzanie w sieci Operatora. Lista programów objętych możliwymi ograniczeniami opisanymi w zdaniu poprzednim stanowi załącznik do Umowy.
  - 2.10 Operator zastrzega sobie możliwość wprowadzenia zmiany liczby i rodzaju programów wchodzących w skład Pakietu z ważnych przyczyn prawnych, ekonomicznych, technicznych lub organizacyjnych, niezależnych od Operatora. Za ważne przyczyny, uznaje się: utratę uprawnień do rozprowadzania, reemisji, nadawania programu przez Operatora, zaprzestanie nadawania programu przez nadawcę, zmianę satelity, niski poziom oglądalności programów, niedostateczną jakość techniczną programu uniemożliwiająca jego prawidłowe udostępnianie przez Operatora, jak również zobowiązanie do określonych działań w związku z decyzją właściwego organu władzy publicznej lub administracyjnej lub orzeczeniem sądu.
  - 2.11 Zmiany przez Operatora liczby i rodzaju programów wchodzących w skład Pakietu z przyczyn określonych w pkt. 2.10 niniejszego Regulaminu, stanowią zmianę Umowy i wymagają wprowadzenia procedur określonych w Umowie.
  - 2.12 Abonent może korzystać z udostępnianych mu programów, w tym utrwalac je dla prywatnego użytku, wyłącznie w zakresie określonym Umową, Regulaminem i Warunkami Promocji.

## §3

### Umowa

- 3 Umowa pod rygorem nieważności zostaje zawarta w formie pisemnej lub dokumentowej.
  - 3.1 Zawarcie Umowy Abonenckiej następuje w oparciu o wniosek złożony przez Zamawiającego u Operatora ustnie, na piśmie, telefonicznie, za pośrednictwem poczty elektronicznej albo za pomocą formularza umieszczonego na Stronie WWW.
  - 3.2 Umowa Abonencka może zostać zawarta:
    - 3.2.1 na piśmie w siedzibie Operatora;
    - 3.2.2 na piśmie poza siedzibą Operatora, z upoważnionym przedstawicielem Operatora;
    - 3.2.3 w formie elektronicznej za pomocą formularza udostępnionego na Stronie WWW.
  - 3.3 Umowa Abonencka zawierana jest na czas określony lub nieokreślony.
  - 3.4 Operator może żądać przy zawarciu Umowy Abonenckiej następujących danych i dokumentów:
    - 3.4.1 W przypadku osoby fizycznej: nazwisko i imiona, imiona rodziców, miejsce i data urodzenia, adres miejsca zamieszkania i adres korespondencyjny, jeżeli jest on inny niż adres miejsca zamieszkania; numer ewidencyjny PESEL – w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej, nazwy, serii i numeru dokumentu (ów) potwierdzających tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego Unii Europejskiej albo Konfederacji Szwajcarskiej - numeru paszportu lub karty pobytu;
    - 3.4.2 W przypadku osoby prawnej lub innej jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej: nazwy, adresu/adresu do korespondencji, numeru NIP, numeru REGON na podstawie okazanego wpisu do KRS lub Ewidencji Działalności Gospodarczej;
    - 3.4.3 Operator uzależnia zawarcie Umowy Abonenckiej od istnienia warunków technicznych niezbędnych do świadczenia Usług na rzecz Zamawiającego.

- 3.5 Operator może uzależnić zawarcie Umowy Abonenckiej od:
- 3.5.1 dostarczenia przez Zamawiającego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Operatora wynikających z Umowy Abonenckiej,
  - 3.5.2 pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta, wynikającej z danych będących w posiadaniu Operatora lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej.
- 3.6 Operator może odmówić zawarcia Umowy Abonenckiej lub zawrzeć tę umowę na warunkach mniej korzystnych dla Abonenta w wyniku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej dokonanej na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej, w szczególności poprzez żądanie zabezpieczenia wiarygodności wynikających z Umowy Abonenckiej.
- 3.7 Operator może odmówić zawarcia Umowy Abonenckiej, jeżeli zamawiający Usługę nie posiada tytułu prawnego do Lokalu.
- 3.8 Umowę Abonencką zawiera Operator lub osoba przez niego upoważniona.
- 3.9 W przypadku Umowy Abonenckiej zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa Operatora, Konsument może w terminie 14 dni odstąpić od niej bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z wyjątkiem kosztów określonych poniżej. Oświadczenie można złożyć w szczególności na formularzu, którego wzór stanowi Załącznik nr 2 do ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U.2014.827) bądź dowolnym pismem, z którego będzie wynikać oświadczenie woli o takiej treści.
- 3.10 *Skreślony*
- 3.11 W przypadku odstąpienia przez Konsumenta od Umowy Abonenckiej zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa umowę tę uważa się za niezawartą. Jeżeli Konsument złożył oświadczenie o odstąpieniu od Umowy Abonenckiej zanim Operator przyjął jego ofertę, oferta przestaje wiązać.
- 3.12 Operator ma obowiązek niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Konsumenta o odstąpieniu od Umowy Abonenckiej, zwrócić Konsumentowi wszystkie dokonane przez niego płatności, w tym poniesione przez Konsumenta koszty dostarczenia Sprzętu. Operator dokonuje zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Konsument, chyba że Konsument wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.
- 3.13 Konsument ma obowiązek zwrócić Operatorowi dostarczony przez niego Sprzęt lub przekazać go osobie upoważnionej przez Operatora do odbioru niezwłocznie, jednak nie później niż 14 dni od dnia, w którym odstąpił od umowy, chyba że Operator zaproponował, że sam odbierze rzecz. Do zachowania terminu wystarczy odesłanie rzeczy przed jego upływem na adres Espol. Konsument ponosi bezpośrednie koszty zwrotu Sprzętu Operatorowi, takie jak koszt odesłania pocztą według standardowych opłat operatora pocztowego lub koszt przesyłki kurierskiej.
- 3.14 Jeżeli Konsument wykonuje prawo odstąpienia od Umowy Abonenckiej po zgłoszeniu żądania rozpoczęcia wykonywania Usługi przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy Abonenckiej, ma obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od umowy.
- 3.15 Kwotę zapłaty, o której mowa w pkt 3.14, oblicza się proporcjonalnie do zakresu spełnionego świadczenia, z uwzględnieniem uzgodnionych w Umowie Abonenckiej opłat.
- 3.16 Konsument nie ponosi kosztów:
- 3.16.1 Świadczenia Usług, w całości lub w części, za czas do odstąpienia od umowy, jeżeli Operator nie poinformował Konsumenta o prawie odstąpienia od umowy i skutkach jego wykonania lub Konsument nie żądał spełnienia świadczenia przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy Abonenckiej.
  - 3.16.2 Prawo odstąpienia od Umowy Abonenckiej zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość nie przysługuje Konsumentowi w odniesieniu do umowy:
    - 3.16.2.1 jeżeli Operator wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą Konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Operatora utraci prawo odstąpienia od umowy;
    - 3.16.2.2 w której Konsument wyraźnie żądał, aby Operator do niego przyjechał w celu dokonania pilnej naprawy lub konserwacji; jeżeli Operator świadczy dodatkowo inne usługi niż te, których wykonania Konsument żądał, lub dostarcza rzeczy inne niż części zamienne niezbędne do wykonania naprawy lub konserwacji, prawo odstąpienia od Umowy Abonenckiej przysługuje Konsumentowi w odniesieniu do dodatkowych usług lub rzeczy;
    - 3.16.2.3 w której przedmiotem świadczenia są nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zapieczętowanym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
    - 3.16.2.4 o dostarczenie 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.
- 3.17 Abonent może składać zamówienia na pakiety taryfowe oraz dodatkowe opcje usługi na piśmie w siedzibie Operatora lub za pośrednictwem formularza znajdującego się na Stronie WWW. W przypadku cyfrowej Usługi Telewizyjnej Operator może zapewnić Abonentowi możliwość składania zamówień za pośrednictwem menu dekodera telewizyjnego, przy użyciu numeru PIN przyznanego Abonentowi.
- 3.18 Abonent może kontaktować się z Operatorem w następujący sposób:
- 3.18.1 pocztą elektroniczną na adres **biuro@espolmedia.pl**;
  - 3.18.2 telefonicznie pod numerem **91 333 33 33**;
  - 3.18.3 faksem pod numerem **91 333 33 34**;
  - 3.18.4 osobiście w jednostkach obsługujących użytkowników Operatora, tj. w **Biurowie Obsługi Klienta przy ul. Emilii Płater 3/LU3, 71-635 Szczecin**.
- 3.19 W imieniu Operatora Umowę zawiera należycie umocowany przedstawiciel.
- 3.20 Operator może uzależnić zawarcie Umowy lub zmianę jej warunków od uprzedniego złożenia wniosku o jej zawarcie na formularzu Operatora. W takim przypadku Operator rozpatruje wniosek o zawarcie Umowy w terminie nieprzekraczającym 30 dni od daty jego złożenia.
- 3.21 Umowę może zawrzeć osoba pełnoletnia, która udokumentuje swoją tożsamość dowodem osobistym, paszportem, prawem jazdy i innymi odpowiednimi co do treści dokumentami, zgodnie z wymaganiami Operatora.

- 3.22 Operator może wyrazić zgodę na zawarcie Umowy Abonenckiej z dwiema osobami fizycznymi, po spełnieniu warunków określonych w pkt. 3.4 do 3.8 Regulaminu. W takim przypadku każdy z Abonentów posiada prawo do samodzielnego złożenia wniosku o zmianę Umowy Abonenckiej (zmianę zakresu świadczonej Usługi) oraz do rozwiązania Umowy Abonenckiej z zachowaniem następujących zasad:
- 3.22.1 obowiązki wynikające z Umowy, Regulaminu i Warunków Promocji spoczywają solidarnie na Abonentach;
  - 3.22.2 w przypadku złożenia sprzecznych dyspozycji, Operator ma prawo dokonać zawieszenia świadczenia Usługi i wezwać Abonentów będących stroną takiej Umowy Abonenckiej do złożenia wspólnego, pisemnego oświadczenia o dalszym korzystaniu z Usługi, z podaniem jej zakresu, pod rygorem rozwiązania Umowy Abonenckiej;
  - 3.22.3 zmiana Umowy Abonenckiej dotycząca przeniesienia Zakończenia Sieci do innej lokalizacji, cesja Umowy Abonenckiej oraz rozwiązanie Umowy Abonenckiej z jednym z Abonentów z zachowaniem jej obowiązywania w stosunku do drugiego z Abonentów może nastąpić pod warunkiem złożenia przez Abonentów wspólnego pisemnego oświadczenia.
- 3.23 Operator zastrzega sobie prawo żądania dwóch dokumentów tożsamości niezbędnych do weryfikacji danych Abonenta.
- 3.24 Operator zastrzega sobie prawo zażądania od Abonenta urzędowego poświadczenia dokumentów wymienionych w pkt. 3.4 Regulaminu, uzależniając od tego zawarcie Umowy, w szczególności gdy dokumenty te są uszkodzone, uniemożliwiają potwierdzenie danych lub też budzą wątpliwości co do ich autentyczności lub kompletności.
- 3.25 Operator zastrzega sobie prawo uzależnienia zawarcia Umowy od dostarczenia dokumentów potwierdzających możliwość wypełnienia przez Abonenta zobowiązań finansowych względem Operatora wynikających z Umowy lub uzależnienia zawarcia Umowy od złożenia przez Abonenta kaucji, w szczególności w stosunku do osób:
- 3.25.1 które przy zawieraniu Umowy posługują się dokumentami uszkodzonymi lub budzącymi, zdaniem Operatora, wątpliwości co do ich autentyczności lub kompletności;
  - 3.25.2 które zalegały lub nadal zalegają z płatnościami w stosunku do Operatora z tytułu jakiegokolwiek usługi świadczonej na ich rzecz przez Operatora;
  - 3.25.3 z którymi Operator rozwiązał inną Umowę, w związku z naruszeniem jej postanowień bądź postanowień Regulaminu, Warunków Promocji lub powszechnie obowiązujących przepisów prawa, co do których Operator dokonał negatywnej oceny wiarygodności płatniczej.
- 3.26 Operator zastrzega sobie prawo odmowy zawarcia Umowy Abonenckiej w przypadku:
- 3.26.1 braku możliwości technicznych świadczenia Usługi;
  - 3.26.2 niespełnienia przez Abonenta warunków wynikających z Regulaminu, w szczególności zaś, gdy okazywane dokumenty są zniszczone i/lub budzą uzasadnione wątpliwości co do ich autentyczności;
  - 3.26.3 gdy na osobie ubiegającej się o zawarcie Umowy Abonenckiej ciąży wymagalne zobowiązania pieniężne wobec Operatora lub gdy Operator posiada, udostępnione jej przez biuro informacji gospodarczej informacje podważające wiarygodność płatniczą użytkownika końcowego;
  - 3.26.4 gdy Operator uprzednio rozwiązał Umowę Abonencką z przyczyn leżących po stronie Abonenta.
- 3.27 Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy na osobę spełniającą kryteria do zawarcia Umowy, wyłącznie za zgodą Operatora wyrażoną na piśmie.
- 3.28 Udzielenie zgody na przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy jest uzależnione od wywiązania się Abonenta ze wszystkich zobowiązań wobec Operatora.
- 3.29 Za przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy, Operator zastrzega sobie prawo do pobrania Opłaty w wysokości określonej w Cenniku.

#### § 4

##### **Warunki włączenia do Sieci, udostępnienie Sprzętu, urządzenia Abonenta**

- 4 Operator zobowiązuje się do wykonania zakończenia Sieci w Lokalu i rozpoczęcia świadczenia Usługi nie później niż w terminie określonym w Umowie.
- 4.1 Operator nie jest związany powyższym terminem w przypadkach:
    - 4.1.1 działania lub zaniechania Abonenta albo osób trzecich, za które Operator nie ponosi odpowiedzialności;
    - 4.1.2 działania siły wyższej.
  - 4.2 Jeżeli dotrzymanie powyższego terminu nie będzie możliwe, to przed upływem terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi Operator wyznaczy nowy termin rozpoczęcia świadczenia Usługi i poinformuje o nim Abonenta, podając przyczynę opóźnienia.
  - 4.3 W przypadku braku możliwości technicznych świadczenia Usługi, Operator określa możliwy termin jej wykonania oraz cenę podłączenia do Sieci.
  - 4.4 W celu wykonania Zakończenia Sieci Abonent zobowiązuje się do udostępnienia w uzgodnionym terminie Lokalu upoważnionemu pracownikowi Espol. Przygotowanie miejsca instalacji należy do Abonenta.
  - 4.5 Jeżeli w dniu zawarcia umowy Abonent posiada niezbędne okablowanie umożliwiające realizację usługi, zobowiązania Operatora ograniczają się do uaktywnienia Abonentowi dostępu do Usługi.
  - 4.6 Podstawą uruchomienia Usługi jest podpisanie przez Abonenta Protokołu uruchomienia usług, stanowiącego integralną część Umowy.
  - 4.7 Za dzień rozpoczęcia świadczenia Usługi uznaje się dzień podłączenia do Sieci i moment aktywacji Zakończenia Sieci wskazany w Protokole uruchomienia usług.
  - 4.8 Przed rozpoczęciem świadczenia Usługi Operator może przeprowadzić test sprawności Usługi. W przypadku pozytywnego wyniku testów Abonent ma obowiązek podpisania Protokołu uruchomienia usług.
  - 4.9 Z dniem rozpoczęcia świadczenia Usługi, Abonent może z niej korzystać w zakresie i na warunkach określonych Umową, Regulaminem, Cennikiem, Warunkami Promocji oraz przepisami prawa.
  - 4.10 Abonent wyraża zgodę na instalację i eksploatację Sprzętu w mieszkaniu lub budynku, którego jest właścicielem albo do którego przysługuje mu prawo użytkowania lub spółdzielcze prawo do lokalu.
  - 4.11 Abonent, którego nie dotyczy pkt. 4.10 (jest najemcą lub dzierżawcą), winien uzyskać i przedstawić Operatorowi zgodę właściciela Lokalu w formie pisemnej.
  - 4.12 W Lokalu podczas montażu urządzeń do uruchomienia Usługi powinien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego osoba pełnoletnia.
  - 4.13 Świadczenie Usługi może następować przy użyciu Sprzętu udostępnionego Abonentowi przez Operatora lub urządzeń będących własnością Abonenta.

- 4.14 Operator udostępni Abonentowi odpłatnie lub nieodpłatnie, na zasadach określonych w Cenniku, Umowie, Regulaminie oraz Warunkach Promocji, Sprzęt, który po Instalacji umożliwiać będzie odbiór programów telewizyjnych, radiowych oraz korzystanie z innych usług świadczonych przez Operatora.
- 4.15 Sprzęt udostępniony Abonentowi pozostaje własnością Operatora.
- 4.16 Korzystanie ze Sprzętu możliwe jest jedynie w zasobach Sieci Operatora.
- 4.17 Operator zastrzega sobie prawo do wymiany udostępnionego Sprzętu oraz do przeprowadzania aktualizacji jego oprogramowania.
- 4.18 Abonent zobowiązany jest do używania Sprzętu zgodnie z jego przeznaczeniem i w sposób określony w Umowie, Regulaminie, Warunkach Promocji oraz instrukcji obsługi. Abonent nie jest uprawniony do dokonywania jakichkolwiek zmian technicznych lub wizualnych (w tym także usuwania lub zmiany numerów seryjnych) Sprzętu.
- 4.19 Abonent jest odpowiedzialny za utratę, wprowadzenie zmian technicznych lub wizualnych, zniszczenie lub uszkodzenie Sprzętu, naruszenie lub zniszczenie plomby jeśli występuje, jak również za wszelkie inne szkody Sprzętu powstałe w okresie od ich wydania Abonentowi do zwrotu, poza zmianami wynikającymi z normalnego zużycia i poza szkodami wynikającymi z ukrytych wad technicznych.
- 4.20 W przypadku utraty, zniszczenia lub uszkodzenia Sprzętu lub części jego wyposażenia Abonent zobowiązany jest nie później niż w terminie 24 godzin od stwierdzenia tego faktu powiadomić telefonicznie Operatora. W przypadku, gdy utrata spowodowana była kradzieżą Abonent dodatkowo zobowiązany jest niezwłocznie zgłosić fakt kradzieży organom uprawnionym do ścigania przestępstw (Policja, Prokuratura) oraz dostarczyć osobiście lub przesłać listem poleconym potwierdzenie zgłoszenia, w terminie 3 dni od daty stwierdzenia kradzieży.
- 4.21 Niezależnie od przyczyn utraty Sprzętu Abonent zobowiązany będzie z tego tytułu do zapłaty na rzecz Operatora opłaty w wysokości określonej w Cenniku, chyba, że utrata Sprzętu przez Abonenta nastąpiła z winy Operatora.
- 4.22 Operator wyda Abonentowi Sprzęt w miejsce utraconego po zapłacie przez Abonenta opłaty określonej w pkt. 4.21.
- 4.23 Abonent nie jest w żaden sposób upoważniony do zmiany miejsca używania sprzętu poza swój Lokal oraz do udostępniania Sprzętu osobom trzecim, w szczególności poprzez użyczenie, wynajmowanie lub wypożyczanie.
- 4.24 W razie rozwiązania, wygaśnięcia lub zakończenia w inny sposób Umowy, Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego zwrotu Sprzętu Operatorowi, z zastrzeżeniem, iż nie może nastąpić to później niż w terminie 7 dni od daty rozwiązania, wygaśnięcia lub zakończenia w inny sposób Umowy. Z tytułu opóźnienia w wykonaniu tego obowiązku, Abonent będzie zobowiązany do uiszczenia na rzecz Operatora opłaty w wysokości określonej w Cenniku. Uiszczenie opłaty za opóźnienie nie zwalnia Abonenta z obowiązku zwrotu Sprzętu.
- 4.25 Z tytułu niezwrócenia przez Abonenta Sprzętu w terminie 30 dni od daty rozwiązania, wygaśnięcia lub zakończenia w inny sposób Umowy Abonent będzie zobowiązany do uiszczenia opłaty w wysokości określonej w Cenniku.
- 4.26 W przypadku stwierdzenia, że zwrócony Sprzęt jest niekompletny, zniszczony lub uszkodzony bądź nosi znamiona dokonanych zmian technicznych lub wizualnych, Abonent będzie zobowiązany do uiszczenia na rzecz Operatora opłaty w wysokości wskazanej w Cenniku.
- 4.27 Kwalifikacji uszkodzenia lub zniszczenia Sprzętu Operatora, pod kątem zastosowania postanowienia pkt. 4.26, dokonuje niezależny rzeczoznawca.
- 4.28 Operator, w uzasadnionych wypadkach, może odstąpić od obciążenia Abonenta kosztami naprawy lub wymiany.
- 4.29 Abonentowi, który nie zgadza się z dokonaną przez Operatora kwalifikacją uszkodzenia Sprzętu Operatora, przysługuje prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym.
- 4.30 Abonent posiadający własne urządzenia, nie stanowiące własności Operatora, ma prawo do zawarcia Umowy i korzystania z usług.
- 4.31 Usługa działa prawidłowo wyłącznie w urządzeniach nabytych od Operatora lub takich, których aktualna lista znajduje się u Operatora.
- 4.32 W przypadku gdy świadczenie Usługi następuje przy użyciu urządzeń będących własnością Abonenta innych niż wymienione w pkt. 4.31, Operator nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości odbioru lub wadliwy odbiór przez Abonenta programów wchodzących w skład wybranego Pakietu a także Usług Dodatkowych.
- 4.33 Operator nie jest zobowiązany do wymiany lub naprawy urządzeń Abonenta ani nie ponosi żadnej odpowiedzialności za nieprawidłowe funkcjonowanie urządzeń Abonenta nie nabytych u Operatora. W przypadku urządzeń nabytych u Operatora zakres jego odpowiedzialności określają w szczególności przepisy ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz.U.nr 141 poz 1176 ze zm).
- 4.34 Operator może w trakcie trwania Umowy:
- 4.34.1 udostępnić Sprzęt Abonentowi, który posiadał własne urządzenia i który nie ma wymagalnych długów wynikających z Umowy, na zasadach stosowanych w tym czasie przez Operatora w zawieranych z Abonentami Umowach;
- 4.34.2 umożliwić Abonentowi, używającemu Sprzętu na zasadach określonych w Umowie, używanie własnych Urządzeń pod warunkiem wcześniejszego zwrotu Operatorowi Sprzętu będącego jego własnością.
- 4.35 W przypadkach opisanych w pkt. 4.34 wydanie lub zwrot Sprzętu zostanie potwierdzone podpisaniem przez Abonenta i przedstawiciela Operatora stosownego dokumentu. Dokument ten będzie zawierał dane Abonenta, numery fabryczne Sprzętu oraz datę wydania lub zwrotu Sprzętu Abonentowi.
- 4.36 Począwszy od dnia wydania Abonentowi Sprzętu, Abonent będzie zobowiązany do uiszczania opłat za Sprzęt, jeśli takie występują, na zasadach stosowanych w tym czasie przez Operatora w zawieranych z Abonentami Umowach.
- 4.37 Operator dokonuje konfiguracji Sprzętu, a także innych urządzeń nie będących Sprzętem Operatora w zakresie niezbędnym do stwierdzenia prawidłowości podłączenia.
- 4.38 W przypadku konieczności przystosowania urządzeń Abonenta do podłączenia do Zakończenia Sieci Abonent ponosi koszty wszelkich niezbędnych przeróbek. Abonent ponosi także koszty konfiguracji urządzeń będących jego własnością i/lub Sprzętu Operatora w zakresie przekraczającym określony w pkt. 4.37.
- 4.39 Operator może powyższe koszty określić w Cenniku w postaci odpowiednich opłat jednorazowych.

## §5

### Obsługa serwisowa

- 5 Wszelkich zmian, konserwacji, instalacji Zakończeń Sieci oraz usuwania uszkodzeń Sieci, Zakończeń Sieci lub Sprzętu, będących własnością Espol i zainstalowanych u Abonenta, mają prawo dokonywać wyłącznie służby techniczne Operatora.
- 5.1 Uszkodzenia Sieci lub Zakończenia Sieci powstałe z winy Abonenta, będą usuwane na jego koszt. Operator może powyższe koszty określić w Cenniku w postaci odpowiednich opłat.
- 5.2 W razie nieprawidłowego funkcjonowania Usługi Operator zobowiązuje się do podejmowania działań interwencyjnych i usunięcia niesprawności w możliwie najkrótszym czasie od momentu powzięcia takiej wiadomości. W przypadku jeżeli jest to konieczne, Abonent zobowiązany jest do udostępnienia Operatorowi Lokalu, w którym zainstalowane jest Zakończenie Sieci lub Sprzęt Operatora.
- 5.3 Abonent zobowiązany jest do umożliwienia Operatorowi dostępu do Zakończenia Sieci oraz Sprzętu Operatora o ile zachodzi podejrzenie zaburzenia pracy Sieci spowodowane nieprawidłowym ich działaniem.
- 5.4 Operator na wniosek Abonenta i na jego koszt może dokonać modernizacji odcinka Sieci znajdującego się w Lokalu.
- 5.5 Za bezpodstawne wezwanie Operatora Abonent zobowiązany jest do zapłaty opłaty zgodnie z obowiązującym Cennikiem.
- 5.6 Operator nie odpowiada za Usterki będące następstwem przyczyn leżących po stronie Abonenta.
- 5.7 W przypadku wystąpienia Usterki, Abonent zobowiązany jest dostarczyć uszkodzony Sprzęt do Biura Obsługi Klienta Espol w terminie 14 dni od dnia wystąpienia Usterki oraz udzielić wszelkich informacji umożliwiających ustalenie przyczyn Usterki.
- 5.8 Operator usług dokonuje wymiany lub naprawy Sprzętu:
- 5.8.1 nieodpłatnie w przypadku ujawnienia się w trakcie użytkowania ukrytych wad technicznych Sprzętu, istniejących w chwili wydania go Abonentowi;
- 5.8.2 odpłatnie w przypadku uszkodzeń innych niż powstałe na skutek ukrytych wad technicznych, w szczególności będących następstwem używania Sprzętu niezgodnie z Umową, Regulaminem, Warunkami Promocji, instrukcją obsługi lub przeznaczeniem, za zapłatą kosztów naprawy (jeśli uszkodzenie można usunąć w drodze naprawy) bądź opłaty za wymianę Sprzętu, odpowiadającej rzeczywistej wartości Sprzętu.

## §6

### Warunki świadczenia usług

- 6 Dostępne w TELEWIZJI CYFROWEJ usługi są rozprowadzane przez Operatora drogą cyfrową i mogą być odkodowane jedynie przy użyciu przeznaczonych do tego urządzeń (będących własnością Operatora lub Abonenta).
- 6.1 Operator świadczy Usługę zgodnie z zawartą Umową i Regulaminem w zasięgu Sieci i w zakresie istniejących możliwości technicznych.
- 6.2 Abonent zobowiązuje się do przestrzegania postanowień Umowy, Regulaminu i Warunków Promocji.
- 6.3 Abonent zobowiązuje się korzystać z usług świadczonych przez Operatora jedynie do prywatnego użytku. Abonent nie jest uprawniony do wykorzystywania usług świadczonych przez Operatora dla prowadzenia działalności gospodarczej czy jakichkolwiek innych działań komercyjnych.
- 6.4 Abonent nie jest upoważniony do udostępniania usług TELEWIZJI CYFROWEJ poza swoim Lokalem.
- 6.5 Abonent jest zobowiązany do korzystania z usług świadczonych przez Operatora w sposób nie powodujący zakłóceń w działaniu Sieci, w szczególności nie wolno mu dołączać do Sieci urządzeń nie spełniających wymogów wynikających z obowiązującego prawa lub dołączać urządzeń w punktach nie będących Zakończeniami Sieci.
- 6.6 W przypadku, gdy Abonent wykorzystuje usługi świadczone przez Operatora niezgodnie z Umową, Regulaminem lub Warunkami Promocji, w szczególności wykorzystuje usługi świadczone przez Operatora do prowadzenia działalności zarobkowej, czy też udostępnia usługi świadczone przez Operatora poza swój Lokal lub innym podmiotom w celu prowadzenia działalności zarobkowej, Abonent będzie zobowiązany do naprawienia szkody, jaką poniósł Operator przy czym Operator uprawniony będzie do rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym, z winy Abonenta.
- 6.7 Z tytułu korzystania przez Abonenta w sposób nieuprawniony z Usług świadczonych przez Operatora a nieobjętych Umową lub umożliwienia korzystania poza swoim Lokalem z usług Operatora, Abonent będzie zobowiązany do zapłaty na rzecz odszkodowania na zasadach ogólnych, przy czym Operator będzie uprawniony do rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym, z winy Abonenta.

## §7

### Limitowanie wartości zakupu Usług Dodatkowych, ograniczenie świadczenia usług

- 7 W celu zapewnienia ochrony interesów Abonenta oraz kontroli kosztów przez niego ponoszonych, Operator stosuje limit wartości zakupów Usług Dodatkowych. Jest to ograniczenie kwoty należnej Operatorowi za Usługi Dodatkowe zakupione przez Abonenta w ramach Telewizji Cyfrowej.
- 7.1 Przekroczenie przez Abonenta limitu wartości zakupów Usług Dodatkowych uprawnia Operatora do zawieszenia możliwości zakupu kolejnych Usług Dodatkowych, na co Abonent wyraża zgodę.
- 7.2 Operator określa w Cenniku maksymalny limit wartości zakupów Usług dodatkowych, a Abonent może w Umowie określić niższą jego kwotę.
- 7.3 Limit może zostać zwiększony o kwotę kaucji złożonej przez Abonenta u Operatora. Kaucja nie podlega oprocentowaniu i podlega zwrotowi w przypadku rozwiązania umowy pod warunkiem nie zalegania przez Abonenta z opłatami.
- 7.4 Operator może zawiesić świadczenie Usług po uprzednim wezwaniu do zaniechania naruszenia przez Abonenta postanowień Umowy, Regulaminu, Cennika i Warunków Promocji, w szczególności w zakresie obowiązku terminowego ponoszenia Opłat. W takim przypadku Abonentowi nie przysługują wobec Operatora żadne roszczenia.
- 7.5 Operatorowi przysługuje prawo do zablokowania świadczenia Usług za wcześniejszym powiadomieniem Abonenta, gdy Abonent pozostaje w zwłoce w dokonaniu zapłaty za świadczone usługi lub w zwłoce w zapłacie opłaty aktywacyjnej przez okres przekraczający 30 dni.
- 7.6 Operator może wznowić świadczenie usług zawieszonych z przyczyn, o których mowa w pkt. 7.5, na wniosek Abonenta, po uprzednim uregulowaniu wszystkich zaległych Opłat oraz odsetek wynikających z zaległości.

## **§8 Opłaty**

- 8 Wszelkie rozliczenia finansowe z Abonentem prowadzi Espol. Espol wystawia wszelkie dokumenty rozliczeniowe i przyjmuje Opłaty od Abonenta.
- 8.1 Wysokość Opłat i sposób ich naliczania określa Cennik. Opłaty za Usługi Dodatkowe przedstawiane są na ekranie Odbiornika TV podczas korzystania z Usługi, a Abonent akceptuje je dokonując ich zakupu.
  - 8.2 Dokument płatniczy za usługi dostępny jest po zakończeniu okresu rozliczeniowego na stronie internetowej Espol, bądź w formie wydruku w Biurze Obsługi Klienta Espol o ile nie zostanie przesłany na adres Abonenta.
  - 8.3 Dokument płatniczy za Usługę może zawierać opłaty za inne usługi świadczone przez Operatora na rzecz tego samego Abonenta.
  - 8.4 Podstawowym okresem rozliczeniowym jest miesiąc, o ile inny termin nie wynika z Regulaminu, Umowy lub Warunków Promocji, z zastrzeżeniem postanowień pkt. 8.10.
  - 8.5 Opłaty za Abonament naliczane są za Okres Rozliczeniowy z góry.
  - 8.6 Abonent zobowiązuje się do terminowego uiszczenia Opłat należnych Espol wskazanych na Dokumencie Płatniczym.
  - 8.7 Opłaty uiszczane są przez Abonentów z góry, do 15-go dnia każdego miesiąca.
  - 8.8 Za termin dokonania płatności uznaje się dzień wpłynięcia środków pieniężnych na rachunek bankowy Espol. Wpłaty Abonentów zostaną zaliczone w pierwszej kolejności na poczet najstarszych zobowiązań Abonenta wobec Espol z zastrzeżeniem, że w pierwszej kolejności będą pokrywane należności główne, a dopiero po ich zaspokojeniu należności odsetkowe.
  - 8.9 Operator zastrzega sobie prawo do podwyższenia Opłat za Usługi. Informacja taka przekazywana jest Abonentowi w formie pisemnej z wyprzedzeniem co najmniej jednego Okresu Rozliczeniowego. Operator nie jest zobowiązany do powiadomienia Abonenta na piśmie w sytuacji, gdy obniża Opłaty lub wprowadza Opłaty za nowe usługi.
  - 8.10 Wysokość opłaty abonamentowej za niepełny miesiąc stanowi iloczyn 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej i liczby dni pozostałych do upływu miesiąca.
  - 8.11 Stronom przysługuje prawo naliczania odsetek ustawowych w przypadku opóźnienia w zapłacie Opłat w całości lub części.
  - 8.12 Espol zastrzega sobie prawo do powierzenia firmie windykacyjnej dochodzenia należności od Abonenta, jak również przeniesienia tych wierzytelności na rzecz osób trzecich.

## **§9 Zmiana zakresu świadczenia usług**

- 9 Jeśli zapisy Umowy lub Warunki Promocji nie stanowią inaczej Abonent, który nie jest w okresie wypowiedzenia Umowy i nie zalega z Opłatami, może zmienić PAKIET po uiszczeniu opłaty zgodnej z obowiązującym cennikiem usług.
- 9.1 Zmiana, o której mowa w pkt. 9, może być dokonana po złożeniu przez Abonenta wniosku o zmianę Pakietu w formie pisemnej lub telefonicznie pod aktualnym numerem telefonu Biura Obsługi Klienta Espol, o ile Operator taką funkcjonalność udostępnia.
  - 9.2 W przypadku złożenia wniosku w sposób inny niż osobiście lub pisemnie identyfikacja Abonenta następuje poprzez podanie przez niego hasła (PINu) lub innych danych z Umowy.
  - 9.3 Operator rozpocznie dostarczanie nowo wybranego Pakietu od pierwszego dnia kolejnego miesiąca następującego po okresie, w którym został złożony i zaakceptowany przez Operatora przedmiotowy wniosek o zmianę Pakietu.
  - 9.4 W szczególnych przypadkach istotna zmiana zakresu usług objętych Umową może skutkować koniecznością zawarcia aneksu do Umowy.

Kwestie związane z rozwiązaniem i wygaśnięciem Umowy określone są szczegółowo w dokumencie Umowy.

## **§10 Odpowiedzialność i postępowanie reklamacyjne**

- 10 Operator odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług na zasadach określonych w Ustawie oraz Kodeksie Cywilnym.
- 10.1 Operator nie ponosi odpowiedzialności, jeżeli niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług wynikało z przyczyn leżących po stronie Abonenta, w szczególności nieprzebrzegania przez Abonenta postanowień Umowy lub Regulaminu, działania Abonenta niezgodnego z prawem albo nastąpiło na skutek zdarzenia o charakterze siły wyższej.
  - 10.2 Odpowiedzialność Operatora nie obejmuje korzyści utraconych przez Abonenta niebędącego Konsumentem.
  - 10.3 Za każdy dzień, w którym wystąpiła przerwa w świadczeniu Usługi lub nie został osiągnięty określony w Umowie Abonenckiej poziom jakości świadczonej Usługi, Abonentowi przysługuje prawo do odszkodowania w wysokości 1/30 Opłaty Abonamentowej przysługującej Operatorowi z tytułu Usługi, której dotyczy nienależyte wykonanie Umowy Abonenckiej.
  - 10.4 W przypadku niedotrzymania przez Operatora terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi, przewidzianego w Umowie Abonenckiej, Abonentowi przysługuje odszkodowanie za każdy dzień opóźnienia, w wysokości 1/30 przewidzianej w Umowie Abonenckiej Opłaty Abonamentowej przysługującej Operatorowi z tytułu tej Usługi.
  - 10.5 Do okresu, za który Abonentowi przysługuje odszkodowanie, nie wlicza się czasu, w którym usunięcie przyczyny niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy Abonenckiej nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta.
  - 10.6 W sytuacji odpowiedzialności odszkodowawczej Abonent, będący Konsumentem uprawniony jest do żądania odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych, wynikających z przepisów Kodeksu Cywilnego.
  - 10.7 Przyznanie odszkodowania następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta w trybie określonym w paragrafie.
  - 10.8 Abonent może składać reklamację z powodu niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie abonenckiej terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi, nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej.
  - 10.9 Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi, lub od dnia, w którym Usługa została nienależyte wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi.

- 10.10 Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ustępie poprzedzającym pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Operatora rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia Abonenta.
- 10.11 Reklamacja może być złożona w siedzibie Operatora lub w każdej innej jednostce obsługującej Abonentów Operatora („Lokal Operatora“). Reklamacja może być złożona:
- 10.11.1 w formie pisemnej – osobiście podczas wizyty Abonenta w Lokalu Operatora, albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe (Dz. U. Poz. 1529);
- 10.11.2 ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty Abonenta w Lokalu Operatora, w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej poprzez adres e-mail: **biuro@espolmedia.pl**
- 10.12 Reklamacja powinna zawierać:
- 10.12.1 imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta;
- 10.12.2 określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
- 10.12.3 przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
- 10.12.4 przydzielony Abonentowi numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany Abonentowi przez Operatora lub adres Lokalu;
- 10.12.5 datę złożenia wniosku o zawarcie Umowy – w przypadku reklamacji, o której mowa w ust. 10.11.1;
- 10.12.6 datę zawarcia Umowy abonenckiej i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi – w przypadku reklamacji, o której mowa w ust. 10.11.2;
- 10.12.7 wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub z przepisów prawa – w przypadku gdy Abonent żąda ich wypłaty;
- 10.12.8 numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności – w przypadku, o którym mowa w pkt 10.12.7;
- 10.12.9 podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
- 10.13 W przypadku gdy reklamacja złożona przez Abonenta ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty Abonenta w Lokalu Operatora, nie spełnia warunków określonych w ust. 10.12, upoważniona osoba reprezentująca Operatora, przyjmując reklamację, jest obowiązana, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania Abonenta o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania.
- 10.14 W przypadku gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w ust. 10.11 nie spełnia warunków określonych w ust. 10.12, jednostka Operatora rozpatrująca reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa Abonenta do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
- 10.15 Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 10.12.7, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, jednostka Operatora rozpatrująca reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
- 10.16 W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez Abonenta w Lokalu Operatora, ustnie albo w formie pisemnej, upoważniona osoba reprezentująca Operatora, przyjmująca reklamację, niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie.
- 10.17 W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, Operator w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie.
- 10.18 Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki Operatora rozpatrującej reklamację. Potwierdzenia, o którym mowa w zdaniu pierwszym nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
- 10.19 Jednostka Operatora rozpatrująca reklamację, udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.
- 10.20 Odpowiedź na reklamację zawiera:
- 10.20.1 nazwę jednostki Operatora rozpatrującej reklamację;
- 10.20.2 informację o dniu złożenia reklamacji;
- 10.20.3 rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
- 10.20.4 w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności – określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem Abonenta, o którym mowa w ust. 10.12.8;
- 10.20.5 pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy Abonentem jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu, o którym mowa w art. 109 Ustawy;
- 10.20.6 dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska.
- 10.21 W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
- 10.21.1 dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
- 10.21.2 zostać doręczona Abonentowi przesyłką poleconą – w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.
- 10.22 Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze. Postanowienia tego nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli Abonent nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez Abonenta do złożenia reklamacji.
- 10.23 Za zgodą Abonenta, wyrażoną w reklamacji, w Umowie abonenckiej lub w odrębnym oświadczeniu, Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta środka komunikacji elektronicznej. Przepis art. 174 Ustawy stosuje się.
- 10.24 Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej, o którym mowa w ust. 10.22 i 10.23, jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź na reklamację spełniają wymogi, o których mowa



- odpowiednio w ust. 10.18 oraz ust. 10.20, a postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwia Abonentowi ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.
- 10.25 Jeżeli wysłana przez Operatora odpowiedź na reklamację nie została doręczona Abonentowi, Operator, na żądanie Abonenta wyrażone w sposób określony w ust. 10.11, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
- 10.26 Abonent, w porozumieniu z Operatorem, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w ustępie poprzedzającym ma zostać przekazana. Na żądanie Abonenta, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Operator ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.
- 10.27 Operator nie jest obowiązany do ponownego przekazania Abonentowi odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona Abonentowi.
- 10.28 Po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego Abonent uprawniony jest do skierowania sprawy na drogę sądową. Zamawiający lub Abonent będący Konsumentem jest uprawniony do dochodzenia roszczeń w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, o którym mowa w art. 109 Ustawy.

## §11

### Postanowienia końcowe

- 11 W celu utrwalenia wniosków i oświadczeń składanych przez Abonenta, jak również w celu należytego wykonania Usług przez Operatora, Abonent wyraża zgodę na rejestrowanie rozmów telefonicznych prowadzonych przez niego z Biurem Obsługi Klienta.
- 11.1 W zakresie określonym przez obowiązujące przepisy Operator zapewnia tajemnicę:
- 11.1.1 informacji przekazywanych w Sieci Operatora;
- 11.1.2 danych osobowych Abonentów;
- 11.1.3 danych transmisyjnych, przetwarzanych dla celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych, zarządzania ruchem w sieciach telekomunikacyjnych, obsługi klienta lub naliczania opłat za usługi telekomunikacyjne, z wyjątkiem sytuacji opisanych w pkt. 11.3 oraz w innych przypadkach, w których Operator jest zobowiązany do udostępnienia informacji zgodnie z obowiązującymi przepisami.
- 11.2 Środki techniczne stosowane przez Operatora zgodnie z wymogami aktualnej wiedzy technicznej zapewniają w zwykłych warunkach zachowanie tajemnicy telekomunikacyjnej. Operator nie gwarantuje bezpieczeństwa przekazu informacji w następujących przypadkach:
- 11.2.1 Awarii lub uszkodzenia Sieci;
- 11.2.2 popełnienia przez osobę trzecią lub Abonenta czynu niedozwolonego;
- 11.2.3 przypadków losowych których wystąpienie było niezależne od Operatora,
- 11.2.4 w innych sytuacjach przewidzianych prawem.
- 11.3 W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie, Umowie, Cenniku lub Warunkach Promocji mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
- 11.4 O wszelkich zmianach Regulaminu Operator powiadomi Abonenta na piśmie z wyprzedzeniem co najmniej jednego Okresu rozliczeniowego przed terminem wprowadzenia tych zmian w życie. Abonentowi, który w terminie 30 dni od daty powiadomienia nie wypowie umowy, Operator świadczyć będzie usługi na mocy nowego Regulaminu.
- 11.5 Do spraw wszczętych i niezakończonych przed wejściem w życie jakichkolwiek zmian do treści Regulaminu, stosuje się postanowienia Regulaminu obowiązującego w czasie wszczęcia tych spraw.
- 11.6 Regulamin wchodzi w życie z dniem .....