

REGULAMIN

świadczenia Usług Telewizji Cyfrowej przez Spółdzielnię Telekomunikacyjną „WIST” w Łące

Rozdział I Przedmiot Regulaminu

Regulamin świadczenia Usług Telewizji Cyfrowej określa ogólne warunki świadczenia Usług Telewizji Cyfrowej przez Spółdzielnię Telekomunikacyjną „WIST” w Łące z siedzibą w Łące, 36-004 Łąka 175, zwaną dalej Operatorem.

Rozdział II Definicje

Użyte w niniejszym Regulaminie określenia oznaczają:

1. Abonament – opłata miesięczna za możliwość korzystania przez Abonenta z Usług Operatora oraz za utrzymanie infrastruktury niezbędnej do świadczenia Usług,
2. Abonent – podmiot będący stroną zawartej z Operatorem Umowy Abonenckiej,
3. Aneks do Umowy – aneks o świadczenie dodatkowych usług po zawarciu z Abonentem Umowy Abonenckiej,
4. Aplikacja – oprogramowanie pod nazwą Multiscreen WIST TV umożliwiające korzystanie z Usługi, dostępne bez dodatkowych opłat za pośrednictwem witryny www.ott.wist.com.pl (dla komputerów osobistych), albo dedykowane oprogramowanie dostępne za pośrednictwem Sklep Play oraz App Store,
5. Awaria – zdarzenie polegające na braku sygnału telewizyjnego lub niedziałanie Usług świadczonych przez Operatora, znaczne pogorszenie jakości Usług uniemożliwiające korzystanie z nich, z wyłączeniem przerw spowodowanych koniecznością przeprowadzenia prac konserwacyjnych lub modernizacyjnych,
6. Biuro Obsługi Klienta – wydzielona u Operatora jednostka organizacyjna odpowiedzialna za całościową obsługę Abonentów (BOK),
7. Cennik – zestawienie cen i opisów Usług udostępnianych przez Operatora zawartych w Cenniku Usług Telewizji Cyfrowej WIST TV,
8. Dostęp do Sieci Internet – dostęp szerokopasmowy do sieci Internet w technologii przewodowej lub bezprzewodowej,
9. Gniazdo Sieciowe – urządzenie będące zakończeniem sieci, umożliwiające przyłączanie STB,
10. iPIN – osobisty numer identyfikacyjny Abonenta, wykorzystywany m.in. do potwierdzania zakupionych Usług, zmian ustawień STB, zmiany kPIN,
11. Kod autoryzacyjny – unikalne hasło umożliwiające logowanie do usługi Multiscreen, nadawane w momencie wykupienia Usługi, dostępne w BOK,
12. kPIN – osobisty numer identyfikacyjny Abonenta służący do konfiguracji profilu na STB oraz blokowania dostępu do wybranych przez Abonenta Usług i programów telewizyjnych (tak zwana blokada rodzicielska),
13. Lokal – pomieszczenie mieszkalne lub użytkowe Abonenta, w którym jest zainstalowany sprzęt umożliwiający korzystanie z Usług Operatora, Adres lokalu jest równoznaczny z Miejscem Instalacji zdefiniowanym w Zamówieniu Instalacji,
14. nPVR – funkcja umożliwiająca zapis treści programowych wybranych przez Abonentów, możliwość nagrywania treści programowych bieżąco oglądanych oraz zaplanowanie nagrania treści z poziomu przewodnika programowego,
15. Operator – właściciel platformy cyfrowej, pozwalającej na świadczenie Usług Abonentom, w tym m.in.: udostępnienie programów telewizyjnych, dostęp do serwisów multimedialnych, inne,
16. Opłata/Opłaty – wszystkie płatności uiszczane przez Abonenta na rzecz Operatora z tytułu świadczonych przez Operatora, a zakupionych przez Abonenta Usług,
17. Okres Rozliczeniowy – jednomiesięczny okres liczony od początku do końca miesiąca kalendarzowego, chyba że w Umowie Abonenckiej lub Regulaminie Dodatkowym dotyczącym pewnych Usług lub

Regulaminie Promocji określono inaczej, w którym naliczane są należności za świadczone Abonentowi Usługi,

18. Pakiet – grupa programów telewizyjnych wielotematycznych i innych Usług określona w Cenniku,
19. Pakiet Dodatkowy – Pakiet programów telewizyjnych, innych niż zawarte w Pakiecie, może zawierać kanały o podobnej tematyce (Pakiet Tematyczny) lub kanały Premium (Pakiet Premium),
20. PAUSE – funkcja umożliwiająca Abonentom zatrzymanie oglądanej treści i ponowne rozpoczęcie emisji od momentu uruchomienia rzeczony funkcjonalności,
21. Pełnomocnik – osoba posiadająca pisemne pełnomocnictwo Abonenta, uprawniające do reprezentowania go wobec Operatora,
22. Program gwarantowany – program oferowany w ramach poszczególnych Pakietów, którego zmiana lub wycofanie stanowi zmianę warunków Umowy,
23. Program niegwarantowany – program dodatkowy oferowany w ramach poszczególnych Pakietów, którego udostępnianie, zmiana lub wycofanie nie stanowi zmiany warunków Umowy,
24. Promocja – specjalna oferta związana ze szczególnymi warunkami świadczenia Usług i naliczania Opłat opisanymi w Regulaminie Promocji,
25. Protokół Przekazania Urządzenia Abonenckiego – dokument, w którym Abonent potwierdza przyjęcie do używania kompletu Udostępnionego przez Operatora Urządzenia Abonenckiego,
26. Protokół Zwrotu Urządzenia Abonenckiego – dokument, w którym Operator potwierdza zwrot przez Abonenta Urządzenia Abonenckiego wraz z informacją o stanie sprzętu w momencie zwrotu,
27. Regulamin – niniejszy dokument, Regulamin świadczenia Usług Telewizji Cyfrowej przez Spółdzielnię Telekomunikacyjną „WIST” w Łące regulujący główne zasady świadczenia Usług przez Operatora, zwany w dalszej części Regulaminem,
28. Regulamin Promocji – Regulamin opisujący szczególne warunki świadczenia Usług w ramach danej Promocji,
29. Regulamin Dodatkowy – dokument opisujący zasady związane ze świadczeniem przez Operatora pewnych Usług, gdy zasady te wykraczają poza opisane w niniejszym Regulaminie,
30. Set Top Box Podstawowy (STB) lub Urządzenie Abonenckie – urządzenie pozwalające na dekodowanie dostarczanego sygnału telewizyjnego w lokalu Abonenta oraz na dostęp do wszelkich innych Usług dostępnych za jego wykorzystaniem i oferowanych przez Operatora,
31. Set Top Box Dodatkowy – każdy kolejny STB posiadany przez Abonenta w momencie podpisania Umowy Abonenckiej o świadczenie Usługi Multiroom,
32. Siła wyższa – zdarzenie niezależne od stron, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i do zapobieżenia, w szczególności wojny, katastrofy naturalne, strajki oraz akty wydane przez organy władzy publicznej,
33. Time Shift – ciągłe nagrywanie wybranych kanałów, przez określony czas i umożliwienie dostępu dla Abonentów do nagranych w ten sposób programów,
34. Treści – wszelkie treści udostępniane za pośrednictwem Usługi w szczególności programy telewizyjne, przewodnik po programach telewizyjnych, itp.
35. Trwały nośnik – materiał lub narzędzie (w tym urządzenie i oprogramowanie) umożliwiające Abonentowi lub Dostawcy Usług przechowywanie informacji kierowanych osobiście do niego, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci; w szczególności papier lub inny materiał pisarski, pamięć USB, płyty CD-ROM, DVD, karty pamięci, dyski twarde komputerów lub poczta elektroniczna,
36. TV Panel – portal WWW Operatora pozwalający na samoobsługę Abonenta, w tym m.in. na: przeglądanie oferty i zakupionych Usług, zmianę numerów PIN itd.
37. Udostępnione Urządzenie Abonenckie – sprzęt Operatora przekazany Abonentowi do używania w celu korzystania z Usług Operatora w czasie obowiązywania Umowy Abonenckiej,
38. Umowa Abonencka – umowa o świadczeniu Usług podpisywana z Abonentem,
39. Urządzenie – komputer osobisty (stacjonarny lub laptop), tablet – wyposażone w system operacyjny WINDOWS lub MAC OS z zainstalowaną przeglądarką internetową oraz wtyczką Flash Player albo Android 4.X albo IOS4X lub wyżej, umożliwiające Dostęp do Sieci Internet,
40. Usługa – usługa telekomunikacyjna dostępu do kodowanych programów telewizyjnych oraz związanych z nią usług dodatkowych, świadczona przez Operatora,
41. Usługa dodatkowa – Usługa przeznaczona dla Abonentów którzy w oparciu o Umowę korzystają z Usługi Telewizji Cyfrowej oraz Usługi Internetowej, polegająca na zapewnieniu Abonentowi dostępu do płatnych lub nieodpłatnych treści oraz innych funkcji za pośrednictwem Aplikacji,
42. Usługa Multiroom – usługa umożliwiająca (za pomocą dodatkowego urządzenia STB) dostęp do tego samego pakietu programów jaki jest dostarczany Abonentowi na podstawie zawartej Umowy na STB dodatkowym w lokalu Abonenta,

43. Usługa Multiscreen – usługa dodatkowa przeznaczona dla Abonentów, którzy w oparciu o Umowę korzystają z Usługi Telewizji Cyfrowej oraz usługi Internetowej, polegająca na zapewnieniu Abonentowi dostępu do płatnych lub nieodpłatnych Treści oraz innych funkcji za pośrednictwem Aplikacji,
44. Usterka – "defekt" w odbiorze Usługi nie będący Awarią,
45. VOD – video on demand, Usługa polegająca na możliwości obejrzenia przez Abonenta materiału multimedialnego znajdującego się i udostępnionego na serwerach Operatora,
46. Zakończenie sieci – część sieci telekomunikacyjnej znajdująca się w lokalu Abonenta, zakończona gniazdem lub Urządzeniem Abonenckim niezbędnym do dostarczenia Usług umożliwiającą podłączenie sprzętu odbiorczego do zakończenia sieci i korzystanie z Usług.

Rozdział III **Postanowienia ogólne**

1. Umowa Abonencka może zostać zawarta w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej.
2. Niniejszy Regulamin oraz ewentualnie Regulamin Promocji i Regulaminy Dodatkowe stanowią integralną część podpisywanej z Abonentem Umowy Abonenckiej.
3. Promocje oraz świadczenie pewnych dodatkowych Usług może być organizowane przez Operatora na podstawie osobnych Regulaminów opisujących warunki świadczenia.
4. W przypadku skorzystania przez Abonenta z wybranej Promocji, Regulamin tej promocji staje się integralną częścią Umowy Abonenckiej.
5. W przypadku chęci zakupu przez Abonenta Usług objętych Regulaminami Dodatkowymi, Abonent przed dokonaniem zakupu otrzymuje te Regulaminy, a po zakupie Regulaminy Dodatkowe stają się częścią Umowy Abonenckiej.
6. Opłaty abonamentowe na rzecz Operatora nie zawierają abonamentu radiowo-telewizyjnego.
7. Operator zastrzega sobie prawo do odmowy zawarcia Umowy z Abonentem w przypadku gdy na osobie ubiegającej się o zawarcie Umowy ciąży wymagalne zobowiązania pieniężne wobec Operatora.
8. Operator zastrzega sobie prawo wglądu w Umowę Abonencką przez pracowników firm i instytucji dokonujących audytów i kontroli działalności Operatora.
9. Operator będzie informował Abonenta o zmianach Cennika, w przypadku gdy zmiany będą związane ze zwiększeniem opłat za zakupione przez Abonenta Usługi w postaci odpowiadającej formie w jakiej umowa została zawarta, chyba że Abonent zażądał jego dostarczenia drogą elektroniczną na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej lub elektronicznego podobnego środka porozumiewania się na odległość lub też w przypadku Abonenta, który zawarł umowę w formie elektronicznej lub dokumentowej na piśmie na wskazany adres korespondencyjny. Wprowadzanie nowych Usług płatnych z których Abonent nie jest zobowiązany korzystać, nie wymaga informowania Abonenta i nie stanowi zmiany Umowy Abonenckiej.
10. Operator nie jest zobowiązany do informowania na piśmie o dodaniu kolejnych kanałów do istniejącego Pakietu przy zachowaniu dotychczasowej ceny Pakietu oraz o obniżce cen Pakietów i innych Usług. Przypadki takie nie wymagają potwierdzenia zgody Abonenta na zmianę warunków Umowy Abonenckiej.

Rozdział IV **Zakres i warunki świadczenia usług**

1. Usługa świadczona przez Operatora jest dostępna dla wszystkich podmiotów z aktywną przynajmniej jedną usługą (telefon, internet) o ile istnieją możliwości techniczne do jej świadczenia, na warunkach określonych w Umowie Abonenckiej i Regulaminie.
2. W ramach świadczonej Usługi Operator zapewnia:
 - a) wykonanie instalacji w Lokalu, wraz z montażem Gniazda Sieciowego,
 - b) dostęp STB do programów telewizyjnych za pośrednictwem Sieci,
 - c) dostęp do Usług dodatkowych określonych w Cenniku.
3. Korzystając z Usługi Abonent zobowiązany jest:
 - a) w terminie wcześniej uzgodnionym, udostępnić lokal w celu dokonania instalacji i aktywacji Usługi lub dla dokonania kontroli stanu technicznego urządzeń i Sieci Operatora albo urządzeń przyłączonych do Gniazda Sieciowego,
 - b) nie podłączać do Sieci Operatora urządzeń nie spełniających wymagań określonych przez obowiązujące przepisy,
 - c) nie podłączać do Sieci Operatora urządzeń w punktach nie będących jej zakończeniem,

- d) nie zakłócać pracy Sieci,
 - e) nie udostępniać sygnału świadczonej Usługi innym podmiotom, osobom poza lokalem,
 - f) niezwłocznie zawiadomić Operatora o zaobserwowanych nieprawidłowościach w funkcjonowaniu Usługi.
4. W celu umożliwienia świadczenia Usługi, na podstawie zamówienia Operator dokonuje w lokalu montażu Gniazda Sieciowego zgodnie z technologią stosowaną przez Operatora. Abonent może zlecić Spółdzielni za odpłatnością montaż dodatkowego Gniazda Sieciowego.
 5. Wykonanie podłączenia do Sieci oraz stwierdzenie jego sprawnego działania, Abonent potwierdza podpisując Protokół Przekazania.
 6. Świadczenie niektórych Usług może podlegać Regulaminom Dodatkowym, a ich zakup może być objęty Promocją wg warunków opisanych w Regulaminie Promocji.
 7. Wszelkich zmian, konserwacji oraz usuwania uszkodzeń Sieci, Gniazda Sieciowego lub Urządzenia Abonenckiego, ponownej konfiguracji Gniazda Sieciowego, będących własnością Operatora i zainstalowanych u Abonenta, mają prawo dokonywać wyłącznie służby techniczne Operatora.
 8. Uszkodzenia Sieci lub Gniazda Sieciowego powstałe z przyczyn leżących po stronie Abonenta, będą usuwane na jego koszt. Na koszt Abonenta odbywać się będzie także ponowna konfiguracja Usług.
 9. Służby techniczne Operatora dokonują konfiguracji STB (w czasie instalacji), w zakresie niezbędnym do stwierdzenia prawidłowości podłączenia.
 10. W razie nieprawidłowego funkcjonowania Usługi Operator zobowiązuje się do podejmowania działań w celu usunięcia niesprawności niezwłocznie od momentu otrzymania wiadomości o awarii/usterce.
 11. W celu prawidłowego wykonania usługi, Operator ma prawo do okresowej konserwacji i kontroli Sieci oraz w tym celu, do przerw w dostawie sygnału.
 12. Abonent zobowiązany jest do umożliwienia Operatorowi, przeglądu Gniazda Sieciowego oraz sprzętu i STB, o ile zachodzi podejrzenie zaburzenia pracy Sieci, w związku z niepoprawną pracą w/w urządzeń, pod rygorem natychmiastowego rozwiązania Umowy.
 13. Wszelkich zmian, przeróbek lub ingerencji w Sieć mogą dokonywać jedynie służby techniczne Operatora. Na wniosek Abonenta i na jego koszt Spółdzielnia może dokonywać modernizacji odcinka Sieci znajdującego się w lokalu. Uszkodzenia odcinka Sieci znajdującego się w Lokalu, powstałe z przyczyn dotyczących Abonenta, będą usuwane na koszt Abonenta.

Rozdział V

Zawarcie umowy

1. Umowę Abonencką zawiera się na czas określony - co najmniej na okres jednego miesiąca lub na czas nieokreślony w terminie do 30 dni od złożenia wniosku po spełnieniu przez wnioskodawcę warunków wynikających z niniejszego Regulaminu.
2. W przypadku Konsumenta początkowy okres obowiązywania Umowy Abonenckiej zawartej na czas określony nie może być dłuższy niż 24 miesiące, dla pozostałych Abonentów na okres nie dłuższy niż 12 miesięcy.
3. Umowa Abonencka zawarta na czas określony po okresie na jaki została zawarta staje się umową na czas nieokreślony przy zastosowaniu Cennika, chyba że w terminie co najmniej 30 dni przed upływem tego okresu Abonent zawrze kolejną umowę na czas określony lub zrezygnuje z usługi. Przed automatycznym przedłużeniem Umowy, Operator w terminie nie później niż 30 dni przed upływem okresu, na jaki Umowa została zawarta informuje Abonenta w sposób jasny i zrozumiały na trwałym nośniku o jej automatycznym przedłużeniu, sposobach jej rozwiązania, a także o najkorzystniejszych oferowanych przez siebie pakietach taryfowych.
4. W przypadku, gdy Umowa Abonencka zawarta na czas określony uległa automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony po okresie jej obowiązywania, Abonentowi przysługuje prawo do jej wypowiedzenia w każdym czasie z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia. W okresie wypowiedzenia Abonent ponosi jedynie koszty świadczenia usług objętych Umową Abonencką.
5. W przypadku gdy umowa uległa automatycznemu przedłużeniu Operator co najmniej raz w roku informuje Abonenta o najkorzystniejszych oferowanych przez siebie pakietach taryfowych.

Rozdział VI

Pakiety i programy telewizyjne

1. Operator w ramach świadczonej oferty udostępnia programy telewizyjne pogrupowane w Pakiety bądź dostępne pojedynczo.
2. W okresach promocji Abonentowi mogą zostać udostępnione, bez dodatkowych Opłat, dodatkowe kanały i/lub Pakiety nieobjęte Umową Abonencką. Udostępnienie jak i wycofanie takich kanałów/Pakietów nie wymaga poinformowania ani zgody Abonenta i nie stanowi zmiany Umowy Abonenckiej.
3. Operator zastrzega sobie możliwość blokowania dostępu do poszczególnych programów z ramówki danego kanału w przypadku gdy taki będzie wymóg nadawcy kanału wobec Operatora.
4. Operator nie ponosi odpowiedzialności za formę i treść udostępnianych przez nadawców programów.
5. Operator nie ponosi odpowiedzialności na zmianę ramówki kanału, zmiany nazwy handlowej programu, pod jaką jest oferowany i/lub logotypu itp. Za treści prezentowane w ramówce kanału odpowiada jego nadawca.
6. Operatorowi przysługuje prawo do zaprzestania rozprowadzania Programu Gwarantowanego, co stanowi zmianę Warunków Umowy.
7. O wycofaniu Programu Gwarantowanego lub jego zamianie na inny, Operator powiadomi Abonenta na piśmie z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed jej wprowadzeniem, albo – o ile nie będzie to możliwe z przyczyn nie leżących po stronie Operatora (np. niezgłoszone zaprzestanie nadawania programu przez jego nadawcę) przed wprowadzeniem zmiany – bez zwłoki po ich wprowadzeniu. W przypadku określonym w ust. 306, 307 i 308 Prawa komunikacji elektronicznej, Abonent może być poinformowany o zmianie Warunków Umowy drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą innego środka porozumiewania się na odległość.
8. Operatorowi przysługuje prawo do zaprzestania rozprowadzania Programu Niegwarantowanego lub jego zamiany na inny Program Niegwarantowany, co nie stanowi zmiany Warunków Umowy.
9. O wycofaniu Programu Niegwarantowanego lub jego zamianie na inny program Operator powiadomi Abonenta z wykorzystaniem Strony WWW, najpóźniej do dnia wprowadzenia zmian albo – o ile nie będzie to możliwe przed wprowadzeniem zmiany – bez zwłoki po ich wprowadzeniu.
10. Operator co najmniej raz w roku informuje Abonenta o najkorzystniejszych oferowanych przez siebie pakietach taryfowych, chyba że Abonent nie wyraził zgody na otrzymywanie informacji marketingowych.

Rozdział VII

Usługi dodatkowe

1. Operator oprócz dostępu do Pakietów i pojedynczych kanałów telewizyjnych świadczy również dostęp do dodatkowych usług takich jak: nPVR, Multiscreen WIST TV, Multiroom i inne.
2. Usługa dodatkowa może być realizowana na podstawie Umowy Abonenckiej zawartej pomiędzy Abonentem a Operatorem, bądź po jej zawarciu przez jej zmianę w formie Aneksu.
3. Dostęp do usług dodatkowych może być zawarty zarówno w cenie Pakietu jak i dodatkowo płatny.
4. Usługi Time Shift, Pause, nPVR, Multiscreen WIST TV są dostępne w przypadku wykupienia co najmniej **Pakietu Rodzinnego lub Pakietu PODSTAWOWEGO**.
5. Ceny Usług dodatkowych płatnych znajdują się w Cenniku.
6. Operator zastrzega sobie możliwość zmiany i usuwania Usług dodatkowych dostępnych bezpłatnie w ramach Pakietów.
7. Usługa dodatkowa Multiscreen polega na:
 - a) udostępnianiu programów telewizyjnych - w ilości zależnej od posiadanego przez Abonenta Pakietu Telewizji Cyfrowej,
 - b) dostarczaniu przewodnika po programach telewizyjnych,
 - c) umożliwieniu Abonentowi zdalnego nagrywania audycji na wybranych dekodernach udostępnionych Abonentom na podstawie Umowy.
8. Spółdzielnia zastrzega sobie prawo dokonywania aktualizacji Usługi dodatkowej Multiscreen, które mają na celu poprawę, udoskonalenie i dalszy rozwój Usługi oraz wprowadzenie nowych Treści, czy funkcji.
9. W celu zawarcia Umowy lub Aneksu do Umowy na świadczenie usługi dodatkowej Multiscreen wymagane jest:
 - a) skonfigurowanie Urządzenia w celu uzyskania Dostępu do Sieci Internet oraz odpowiednio:
 - b) w przypadku komputerów osobistych zalogowanie się do Aplikacji poprzez stronę www.ott.wist.com.pl przy użyciu Kodu Autoryzacyjnegoalbo

- c) w przypadku tabletów zainstalowania Aplikacji dostępnej w serwisie Sklep Play (dla Urządzeń z systemem operacyjnym Android) oraz w serwisie App Store (dla Urządzeń z systemem operacyjnym IOS) za logowanie się do Aplikacji przy użyciu Kodu Autoryzacyjnego.
- 10. Operator nie ponosi odpowiedzialności za poprawne działanie aplikacji na urządzeniach Abonenta.
- 11. Maksymalna ilość urządzeń dozwolonych wykorzystywanych jednocześnie do korzystania z Usługi dodatkowej Multiscreen wynosi 3 sztuki z tym, że Operator może zmienić tę ilość w Umowie.
- 12. W ramach Usługi Multiroom Abonentowi są udostępniane, na wszystkie Set Top Boxy na które Abonent posiada Umowy Abonenckie Multiroom, wszystkie Usługi świadczone przez Operatora.
- 13. Abonent może korzystać z Usług niezależnie od siebie na wszystkich STB na które posiada Umowę Abonencką na Usługę Multiroom.
- 14. Wszystkie Pakiety i inne Usługi dostępne są na wszystkich aktywnych STB u Abonenta o ile umożliwia to dany model STB.
- 15. Zakupione Usługi na którymkolwiek STB będą dostępne na wszystkich STB aktywnych u Abonenta.
- 16. Abonent ma prawo do korzystania z posiadanych STB w ramach Usługi Multiroom jedynie we własnym lokalu.
- 17. Świadczenie Usługi Multiroom przez Operatora dla Abonenta jest związane jedynie z końcówkami sieci, które zostały aktywowane w momencie instalacji Usługi Multiroom w lokalu.

Rozdział VIII

Zasady korzystania z Usługi

- 1. Abonent uprawniony jest do korzystania z Usługi wyłącznie w obrębie Lokalu, w którym została wykupiona Usługa.
- 2. W okresie korzystania z Usługi Abonent nie może w szczególności:
 - a) zakłócać poprawne funkcjonowanie infrastruktury sieciowej Operatora,
 - b) uzyskiwać lub podejmować próby uzyskania materiałów lub informacji, które nie są celowo udostępniane lub przewidziane w ramach dostępnych funkcji Usługi,
 - c) podejmować próby zmiany bądź dokonywać zmiany parametrów Usługi,
 - d) naruszać prawa własności intelektualnej osób trzecich,
 - e) rozpowszechniać materiały zawierające treści niezgodne z przepisami prawa, np. o charakterze rasistowskim czy pornograficznym lub mających na celu zastraszanie, grożenie, obrażanie czy niepokojenie osób trzecich,
 - f) prowadzić działania mające na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do systemów komputerowych lub przechowywanych w nich informacji polegających w szczególności na przełamywaniu zabezpieczeń lub obchodzeniu mechanizmów lub procedur zabezpieczeń,
 - g) wykorzystywać Usługi w sposób umożliwiający jej publiczny odbiór lub w celach komercyjnych, chyba że w Umowie postanowiono inaczej.

Rozdział IX

Wykorzystanie i bezpieczeństwo iPIN, kPIN i kodu autoryzacyjnego

- 1. Abonentowi w momencie zawierania Umowy Abonenckiej lub Aneksu do umowy Abonenckiej zostają przydzielone:
 - a) numer iPIN,
 - b) numer kPIN,
 - c) kod autoryzacyjny.
- 2. Operator ma prawo do zablokowania Abonentowi możliwość dokonywania operacji za pomocą iPIN w przypadku 5-krotnego niepoprawnego wpisania numeru iPIN.
- 3. Abonent jest zobowiązany do zachowania numerów PIN i kodu autoryzacyjnego w tajemnicy przed osobami trzecimi.
- 4. Operator nie ponosi odpowiedzialności za skutki dla Abonenta wynikające z ujawnienia przez Abonenta numerów iPIN i kPIN lub kodu autoryzacyjnego osobom trzecim oraz ich nieautoryzowanego użycia.
- 5. Zmiana iPIN i kPIN lub kodu autoryzacyjnego wymaga zidentyfikowania Abonenta przez pracownika BOK.

Rozdział X

Prawa autorskie

1. Wszelkie prawa autorskie, związane z korzystaniem z Usług przysługują odpowiednio Operatorowi lub dostawcom Treści. Prawo do korzystania z Treści jest udzielane na zasadzie licencji, nie na zasadzie przeniesienia praw autorskich, zaś uprawnienia Abonentów ograniczają się do korzystania z Usługi zgodnie z postanowieniami Ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych z dnia 4 lutego 1994 r (tj. Dz. U. 2018, poz. 1191), niniejszego Regulaminu i Umowy.
2. W związku z zakresem praw autorskich dostawców Treści w zakresie niektórych treści dostępnych w ramach Usług Treści, Abonent uprawniony będzie do korzystania z takich Treści wyłącznie w lokalu.
3. Usługa, w tym udostępnianie za jej pośrednictwem Treści mogą być wykorzystywane jedynie dla własnego użytku osobistego Abonentów, w rozumieniu ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych z dnia 4 lutego 1994 r. Nie jest dopuszczalne w szczególności:
 - a) kopiowanie, powielanie, transmisja, modyfikacja, zmiana, dekonstruowanie, naśladowanie, dekompiłowanie Usług w jakikolwiek sposób ani wytwarzanie dzieł pochodnych na podstawie Usługi,
 - b) wykorzystanie Usługi lub jakichkolwiek treści dostępnych w ramach Usługi do tworzenia jakiegokolwiek narzędzia lub oprogramowania, mogących być wykorzystanymi do tworzenia aplikacji programowych o jakimkolwiek charakterze,
 - c) wypożyczanie, wydzierżawianie, publiczne udostępnianie, sprzedaż lub dystrybucja Usługi, lub jakichkolwiek zawartych w niej treści,
 - d) naruszanie integralności Usługi, omijanie jakichkolwiek zabezpieczeń technicznych, zastosowanych przez Operatora lub dostawców Treści,
 - e) naruszanie licencyjnych ograniczeń terytorialnych Usługi,
 - f) tworzenie fałszywych/nieprawdziwych kont użytkowników.

Rozdział XI

Zmiany Pakietów, zakup Usług Dodatkowych

1. Abonent po zawarciu Umowy Abonenckiej może dokonywać zakupu Pakietów Dodatkowych, dodatkowych Usług i innych Usług dostępnych w danym momencie na platformie Operatora.
2. Zakup Pakietów Dodatkowych Abonent może dokonywać w dowolnym momencie, jeśli nie jest to sprzeczne z Regulaminami Promocji lub z Regulaminami Dodatkowymi dotyczącymi wykupionych dotychczas przez niego Usług.
3. W przypadku opisanym w ust. 2 aktywacja dostępu do nowych Pakietów Dodatkowych nastąpi najpóźniej w następnym dniu roboczym po dokonaniu zakupu, chyba że istnieje osobny Regulamin Dodatkowy dotyczący danego Pakietu Dodatkowego i w regulaminie tym jest inny warunek dotyczący terminu uruchomienia dostępu do Pakietu.
4. Zakup/zmiana wykupionych Pakietów Dodatkowych może podlegać osobnym Regulaminom Promocji lub Regulaminom Dodatkowym i może wiązać się z koniecznością poniesienia dodatkowych kosztów.

Rozdział XII

Serwis

1. Operator nie odpowiada za problemy wynikające z Awarii/Usterki sprzętu Abonenta jak np. odbiornika telewizyjnego.
2. Awarie/Usterki można zgłaszać telefonicznie nr 17 77 27 700, e-mail na adres: pomoc@wist.com.pl lub osobiście w siedzibie Operatora.
3. Awarie/Usterki powinny być zgłaszane w momencie wystąpienia lub w następnym dniu roboczym.
4. Abonent zobowiązany jest do udostępnienia lokalu w którym zainstalowana jest Usługa, w przypadku konieczności wykonania prac serwisowych lub usunięcia Usterki bądź Awarii w Lokalu Abonenta.
5. Jeśli podczas wizyty serwisowej służby techniczne Operatora stwierdzą, że przyczyną Awarii/Usterki jest uszkodzenie Urządzenia Abonenckiego, to zostanie on wymieniony na miejscu lub będzie odebrany do naprawy lub wymiany przez służby techniczne, a po naprawie/wymianie będzie on dostarczony i podłączony przez służby techniczne w lokalu Abonenta.
6. W przypadku gdy przyczyną Awarii/Usterki będzie uszkodzenie bądź zniszczenie Urządzenia Abonenckiego z przyczyn dotyczących Abonenta przez Abonenta, pokryje on koszty naprawy, wymiany i prac serwisowych zgodnie z Cennikiem.
7. Odpowiedzialność Abonenta dotyczy również uszkodzeń będących wynikiem zalania, wadliwej instalacji

elektrycznej, odgromowej a także wyładowań atmosferycznych o ile nie zastosował się do obowiązującej instrukcji użytkowania danego sprzętu.

Rozdział XIII

Udostępnienie Urządzenia Abonenckiego

1. W ramach Usługi Operator udostępnia nieodpłatnie Abonentowi sprzęt niezbędny do korzystania z zakupionych Usług, który podlega zwrotowi po rozwiązaniu umowy. Z wyjątkiem pilota, który po upływie 12 miesięcy staje się własnością Abonenta.
2. Abonent może zmienić model udostępnionego STB. Wymiana może być wykonana w lokalu Operatora i związana jest z opłatą podaną w Cenniku.
3. Koszt energii elektrycznej niezbędnej do zasilania udostępnionego Abonentowi Urządzenia Abonenckiego ponosi Abonent.
4. Abonent jest odpowiedzialny za STB od momentu podpisania Protokołu Przekazania Sprzętu do momentu jego zwrotu i podpisania Protokołu Zwrotu Sprzętu przez Operatora.
5. Abonent zobowiązany jest do informowania Operatora o wszelkich uszkodzeniach oraz zaginięciu STB.
6. W przypadku nie zapłacenia przez Abonenta kosztów naprawy, wymiany lub wydania nowego sprzętu, Operator może zawiesić świadczenie Usług lub wypowiedzieć Umowę Abonencką w trybie natychmiastowym, jeżeli pomimo wyznaczenia mu dodatkowego 7-dniowego terminu w wezwaniu do zapłaty należności te nie zostaną uregulowane.
7. Abonent nie ma prawa modyfikować, rozkręcać ani wykorzystywać STB niezgodnie z przeznaczeniem.
8. Abonent nie ma prawa udostępniać STB osobom trzecim.
9. Zwrot STB w przypadku rozwiązania Umowy Abonenckiej jest uregulowany w Rozdziale XVII Rozwiązanie umowy.

Rozdział XIV

Cennik i opłaty

1. Ceny za wszystkie Usługi określa Cennik lub Regulamin Promocji.
2. Operator może udzielać rabatów i zniżek zgodnych z Cennikiem dla wybranych Usług.
3. W przypadku zmiany cen w Cenniku na wyższe, jeśli Abonent korzysta z Usług których dotyczy będzie podwyżka, Abonent zostanie poinformowany o zmianach w formie określonej w Rozdziale III ust. 9 z wyprzedzeniem co najmniej jednego Okresu Rozliczeniowego. Jeśli Abonent, którego dotyczy podwyżka, nie zaakceptuje zmiany cen, ma prawo do wypowiedzenia Umowy Abonenckiej do dnia wprowadzenia zmiany oraz, że w związku z wypowiedzeniem umowy z takiej przyczyny Operatorowi nie przysługuje zwrot ulgi, chyba że konieczność wprowadzenia zmiany następuje na skutek zmiany przepisów prawa. Nie wypowiedzenie Umowy Abonenckiej przez Abonenta do dnia od którego obowiązuje nowy Cennik oznacza zgodę Abonenta na kontynuowanie Umowy Abonenckiej. Wypowiedzenie musi być wyrażone na piśmie i złożone w siedzibie Operatora lub przesłane listem poleconym na adres Operatora.
4. Nie wypowiedzenie Umowy Abonenckiej przez Abonenta do dnia, od którego obowiązuje nowy Cennik, oznacza jego zgodę na kontynuowanie Umowy na nowych warunkach.
5. Opłaty są naliczane i płatne za cały Okres Rozliczeniowy za wyjątkiem przypadku, o którym mowa w ust. 6.
6. Opłaty dotyczące okresów krótszych niż Okres Rozliczeniowy są naliczane proporcjonalnie do czasu świadczenia Usług w danym Okresie Rozliczeniowym.
7. Opłaty jednorazowe mogą być naliczane i płatne w momencie zakupu Usługi lub też na koniec Okresu Rozliczeniowego w którym zostały świadczone.
8. W przypadku gdy Abonent nie wskaże na dowodzie wpłaty za jakie należności płaci, Operator ma prawo do zaliczenia takiej wpłaty na poczet należności ubocznych (m.in. odsetek) oraz na poczet najstarszych zaległości Abonenta.
9. Za dzień dokonania płatności przyjmuje się dzień wpływu środków na konto Operatora.
10. Operator ma prawo do cesji wierzytelności przysługujących mu wobec Abonenta na rzecz podmiotów trzecich.
11. Należność za Usługę jest płatna w terminie wskazanym w fakturze VAT, jednak nie krótszym niż 7 dni od jej otrzymania.
12. Należność wynikającą z faktury VAT Abonent uiszcza inkasentowi lub płaci w kasie Spółdzielni względnie na rachunek bankowy Spółdzielni.

13. Jeżeli opłata nie zostanie uiszczona w terminie Operator nalicza odsetki ustawowe.
14. Zgłoszenie reklamacji co do wysokości należności nie zwalnia Abonenta z obowiązku jej regulowania.
15. Aktualne Cenniki Spółdzielnia udostępnia w BOK oraz publikuje na stronie internetowej www.wist.com.pl
16. W przypadku rozwiązania Umowy Abonenckiej nie podlega zwrotowi opłata za instalację i aktywację Usługi określona w Cenniku lub w Regulaminie Promocji.

Rozdział XV

Odpowiedzialność Operatora

1. Operator odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług zakupionych przez Abonenta, z wyjątkiem sytuacji kiedy niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług wynikało z przyczyn dotyczących Abonenta, nieprzestrzegania przez niego zasad Regulaminów lub Umowy Abonenckiej, albo było wynikiem działania siły wyższej.
2. W przypadku nie zawarcia Umowy Abonenckiej w terminie określonym w Rozdziale V ust. 1 oraz w przypadku nie dotrzymania z winy Operatora terminu uruchomienia Usługi określonego w Umowie Abonenckiej, Operator jest zobowiązany do zapłacenia Abonentowi odszkodowania w wysokości 1/30 określonej w umowie miesięcznej opłaty abonamentowej za każdy dzień przekroczenia terminu.
3. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu usługi płatnej okresowo Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/15 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, jednak za okres nie dłuższy niż ostatnie 12 miesięcy.
4. Odszkodowanie nie przysługuje, jeżeli w okresie rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy od 36 godzin.
5. W przypadku zadłużenia Abonenta Operator może dokonać potrącenia z kwoty należnego Abonentowi odszkodowania. W przypadku braku zadłużenia albo gdy wysokość odszkodowania przewyższa zadłużenie kwota odszkodowania zostanie zaliczona na poczet bieżących należności albo wypłacona Abonentowi na jego wniosek w terminie 14 dni.
6. Czas awarii/usterki liczony jest od momentu zgłoszenia.
7. Operator nie ponosi odpowiedzialności za awarie/usterki dotyczące kanałów/pakietów, na które Abonent nie ma podpisanej Umowy Abonenckiej, a także Abonentowi nie przysługuje odszkodowanie za takie awarie/usterki.
8. Operator nie odpowiada za awarie/usterki i złą jakość Usług jeśli powodem ich wystąpienia jest zła jakość odbiornika telewizyjnego Abonenta.
9. Operator przekazuje Abonentowi informacje o zagrożeniach związanych ze świadczonymi Usługami, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych, poprzez publikację na stronie internetowej www.wist.com.pl
10. Operator podejmuje proporcjonalne i uzasadnione środki mające na celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności Sieci, Usług oraz przekazu komunikatów związanych ze świadczonymi usługami, w tym:
 - a) eliminację przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu Sieci lub Usług,
 - b) przerwanie lub ograniczenie świadczenia Usługi na zakończeniu Sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci lub Usług.
11. W przypadku podjęcia środków, o których mowa w ust. 10, Operator nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług telekomunikacyjnych w zakresie wynikającym z podjętych środków, chyba że zostały zakazane w drodze decyzji Prezesa UKE.
12. Operator podejmuje środki techniczne i organizacyjne w celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności Sieci, Usług oraz przekazu komunikatów w związku ze świadczonymi Usługami. Podejmowane środki zapewniają poziom bezpieczeństwa odpowiedni do stopnia ryzyka, przy uwzględnieniu najnowocześniejszych osiągnięć technicznych oraz kosztów wprowadzenia tych środków.
13. Operator jest obowiązany do informowania Abonentów o wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa sieci wymagającego podjęcia środków wykraczających poza środki techniczne i organizacyjne podjęte przez Operatora, a także o istniejących możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach. W przypadku wystąpienia takiego ryzyka informacje będą dostępne na stronie internetowej www.wist.com.pl
14. Operator rekomenduje sposoby zabezpieczenia przez Abonenta STB zgodnie z zaleceniami wskazanymi w instrukcji obsługi STB i/lub dokumencie gwarancji.

Rozdział XVI

Postępowanie reklamacyjne

1. Abonent może składać reklamacje w zakresie niedotrzymania terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, niewykonania lub nienależytego wykonania Usług lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu ich świadczenia.
2. Reklamacja może być wniesiona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego określonego w Umowie, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi albo od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury VAT zawierającego nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi. Reklamację wniesioną po upływie terminów, o których mowa w zdaniu poprzednim, pozostawia się bez rozpoznania, o czym Operator powiadamia niezwłocznie Abonenta.
3. Zgłoszenie reklamacji nie powoduje zawieszenia obowiązku zapłaty określonej na fakturze VAT opłaty.
4. Reklamacja powinna być złożona w formie pisemnej, przesłana przesyłką pocztową na adres Operatora lub złożona osobiście w Biurze Obsługi Klienta. Reklamacja może być również złożona ustnie w Biurze Obsługi Klienta lub telefonicznie z czego zostanie sporządzony protokół przyjęcia reklamacji.
5. Reklamacja powinna zawierać:
 - a) nazwisko, imię albo nazwę oraz adres zamieszkania lub siedziby Abonenta,
 - b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
 - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - d) przydzielony reklamującemu numer ewidencyjny nadany Abonentowi przez Operatora lub adres miejsca urządzenia końcowego lub adres lokalu,
 - e) datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług – w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania terminu rozpoczęcia świadczenia tych Usług,
 - f) wysokość kwoty odszkodowania lub zwrotu innej należności wynikających z umowy o świadczenie usług lub z przepisów prawa - w przypadku, gdy reklamujący żąda ich wypłaty,
 - g) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności w przypadku, gdy Abonent żąda ich wypłaty albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności,
 - h) podpis Abonenta w przypadku reklamacji wniesionej pisemnie.
6. W przypadku, gdy reklamacja złożona przez Abonenta ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty Abonenta w Biurze Obsługi Klienta nie spełnia któregokolwiek z warunków określonych w ust. 5 lit a - h, Operator o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Reklamację nieuzupełnioną pozostawia się bez rozpoznania.
7. W przypadku gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w ust. 6 nie spełnia warunków określonych w ust. 5 lit a - h, Operator 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.
8. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 5 lit. f, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, Operator traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
9. W przypadku wniesienia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu przyjęcia reklamacji w Biurze Obsługi Klienta, upoważniony pracownik Operatora przyjmujący reklamację potwierdza niezwłocznie pisemnie jej przyjęcie.
10. W przypadku wniesienia reklamacji telefonicznie, korespondencyjnie Operator potwierdza jej przyjęcie w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki Operatora rozpatrującej reklamację. Powyższego postanowienia nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
11. Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na piśmie. Za zgodą Abonenta, wyrażoną w reklamacji, w Umowie lub w odrębnym oświadczeniu, Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację jedynie w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta środka komunikacji elektronicznej.
12. Operator jest zobowiązany rozpatrzyć reklamację w terminie 30 dni od dnia wniesienia reklamacji. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem terminu przez Operatora odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji.

13. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
- a) nazwę jednostki Operatora rozpatrującej reklamację,
 - b) informację o dniu złożenia reklamacji,
 - c) powołanie podstawy prawnej,
 - d) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
 - e) w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem reklamującego,
 - f) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo w przypadku, gdy reklamującym jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu, o którym mowa w art. 383 Prawa komunikacji elektronicznej,
 - g) dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska.
14. W przypadku, gdy Operator nie uznał reklamacji w całości lub w części w odpowiedzi wskazuje uzasadnienie faktyczne i prawne zajętego przez siebie stanowiska. Odpowiedź zostanie doręczona Abonentowi przesyłką poleconą - w przypadku udzielania odpowiedzi na piśmie.
15. Jeżeli wysłana przez Operatora odpowiedź na reklamację nie została doręczona Abonentowi, Operator, na żądanie Abonenta wyrażone w sposób określony w ust. 4 niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię. Abonent, w porozumieniu z Operatorem, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa powyżej 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. Operator nie jest obowiązany do ponownego przekazania reklamującemu odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona reklamującemu.
16. Po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego Abonent może skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym. W przypadku, gdy reklamującym jest osoba fizyczna wnioskująca o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub korzystająca z usług telekomunikacyjnych dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu, ma ona prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w art. 383 Prawa komunikacji elektronicznej w ramach pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonych przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej. Postępowanie reklamacyjne uważa się za wyczerpane, jeżeli reklamacja nie została uwzględniona lub Operator nie zapłacił dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja została uwzględniona. W razie nierozwiązania sporu w następstwie złożonej reklamacji Operator przekazuje Abonentowi w odpowiedzi na reklamację oświadczenie o wyrażeniu zgody albo odmowie wzięcia udziału w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

Rozdział XVII

Rozwiązanie umowy

1. Abonent i Operator ma prawo rozwiązać umowę zawartą na czas nieokreślony lub określony za jednomiesięcznym okresem wypowiedzenia. Operator ma prawo rozwiązać umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadkach przewidzianych w Regulaminie lub Umowie.
2. Operator może dochodzić odszkodowania w przypadku, gdy umowa, w tym o zapewnienie przyłączenia do publicznej sieci telekomunikacyjnej, została wypowiedziana przez Abonenta lub przez Operatora z winy Abonenta, przed upływem okresu, na jaki została zawarta. Odszkodowanie, o którym mowa w zdaniu poprzednim nie może przekroczyć:
 - 1) z tytułu usługi telekomunikacyjnej - sumy części opłaty abonamentowej lub innej okresowej opłaty stanowiącej opłatę za tę usługę, które Abonent jest obowiązany uiścić do czasu zakończenia obowiązywania umowy;
 - 2) z tytułu promocyjnego urządzenia końcowego - sumy części opłaty abonamentowej lub innej okresowej opłaty stanowiącej opłatę za to urządzenie, które Abonent jest obowiązany uiścić do czasu zakończenia obowiązywania umowy.
3. Abonent może rozwiązać umowę w części świadczenia Usług dodatkowych za jednomiesięcznym okresem wypowiedzenia.
4. Oświadczenie o rozwiązaniu lub wypowiedzeniu umowy może być złożone na piśmie lub e-mailem bez względu na formę zawarcia umowy.

- 4¹ W przypadku złożenia przez Abonenta oświadczenia o wypowiedzeniu umowy w formie dokumentowej Operator niezwłocznie, lecz nie później niż w ciągu jednego dnia roboczego od chwili otrzymania tego oświadczenia, zawiadamia Abonenta o jego otrzymaniu przez:
- a) wysłanie krótkiej wiadomości tekstowej (SMS) na numer wskazany przez Abonenta do kontaktu, widniejący w umowie podlegającej wypowiedzeniu - w przypadku Abonenta, który wskazał numer niegeograficzny;
 - b) wykonanie połączenia telefonicznego na numer wskazany przez Abonenta do kontaktu, widniejący w umowie podlegającej wypowiedzeniu - w przypadku abonenta, który wskazał numer geograficzny.
- 4² Operator potwierdza Abonentowi na trwałym nośniku przyjęcie oświadczenia, o którym mowa w ust. 4¹, w terminie 14 dni od dnia złożenia tego oświadczenia, wskazując nazwę usługi będącej przedmiotem wypowiedzenia, dzień otrzymania wypowiedzenia i dzień rozwiązania umowy.
5. Operator może rozwiązać umowę zawartą na czas określony i nieokreślony ze skutkiem natychmiastowym lub zablokować świadczenie usługi m. in. z przyczyn:
- a) utracenia przez Operatora możliwości świadczenia Usług,
 - b) wystąpienia w stosunku do Abonenta lub Operatora przypadku siły wyższej trwającego dłużej niż 30 dni, który uniemożliwia lub w znaczącym stopniu ogranicza możliwość świadczenia Usług przez Operatora lub na skutek którego Operator zaprzestał świadczenia Usług w celu uniknięcia grożącej mu szkody, o czym Abonent w miarę możliwości zostanie poinformowany przed wypowiedzeniem mu Umowy,
 - c) gdy żądania takie zgłoszą właściwe organy wykonujące zadania i obowiązki na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa lub bezpieczeństwa i porządku publicznego,
 - d) utraty tytułu prawnego do lokalu lub cofnięcie zgody właściciela lub administratora lokalu na dalsze instalowanie urządzeń Operatora, okablowanie, korzystanie z Usług Operatora,
 - e) naruszenia istotnych postanowień Umowy lub Regulaminu przez Abonenta, jeżeli pomimo wezwania Abonenta do zaniechania naruszeń i wyznaczenia mu dodatkowego 7 dniowego terminu, Abonent nie zastosuje się do wezwania,
 - f) podłączania przez Abonenta do Sieci Operatora lub do urządzeń z nią współpracujących, urządzeń nie spełniających wymogów i zaleceń Operatora lub urządzeń mogących spowodować zakłócenia w pracy tej Sieci, jeżeli pomimo wezwania Abonenta do zaniechania naruszeń, Abonent nie zastosuje się do wezwania,
 - g) stworzenia przez Abonenta zagrożenia dla interesów Operatora jak i również innych użytkowników Usługi świadczonej przez Operatora, jeżeli pomimo wezwania Abonenta do zaniechania stwarzania zagrożeń, Abonent nie zastosuje się do wezwania,
 - h) wykorzystania przez Abonenta Usług świadczonych przez Operatora do celów niezgodnych z prawem,
 - i) uniemożliwienia przez Abonenta świadczenia Usługi przez Operatora, w tym uniemożliwienie przedstawicielom Operatora wymiany, naprawy, konserwacji lub przeglądu urządzeń Operatora, uniemożliwienie przedstawicielom Operatora dokonywania pomiarów prędkości, poprawy jakości usługi,
 - j) gdy Abonent podał przy zawieraniu lub w trakcie obowiązywania Umowy nieprawdziwe informacje mogące mieć wpływ na jej wykonywanie.
- 5¹ Operator może rozwiązać umowę zawartą na czas określony i nieokreślony ze skutkiem natychmiastowym w przypadku zalegania z opłatami przez Abonenta, gdy pomimo wcześniejszego wysłania wezwania do zapłaty, Abonent nie zapłacił we wskazanym terminie należności, pomimo wcześniejszego ograniczenia, chyba że było to technicznie niewykonalne lub ekonomicznie niezasadne, a następnie zawieszenia świadczenia usługi.
6. Abonent odpowiedzialny jest za informowanie Operatora o wszelkich zmianach danych osobowych w szczególności adresów: zameldowania i korespondencyjnego.
7. Operator przyjmuje, że adresy znajdujące się w bazie danych Operatora są aktualne i w przypadku nie poinformowania przez Abonenta o zmianie adresów, korespondencję wysłaną na adres korespondencyjny uważa się za doręczoną.
8. Po rozwiązaniu, wygaśnięciu lub zmianie treści Umowy Abonenckiej, Abonent ma obowiązek udostępnić Operatorowi lokal lub nieruchomość celem demontażu urządzeń końcowych będących własnością Operatora.
9. Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego zwrotu udostępnionego mu sprzętu Operatora, wyszczególnionego w protokole przekazania sprzętu. Zwrot może być dokonany w siedzibie Operatora chyba, że urządzenia zostaną odebrane przez Operatora z miejsca ich instalacji.
10. Ostatecznym terminem zwrotu sprzętu wynosi 14 dni od dnia rozwiązania (wygaśnięcia) Umowy Abonenckiej.
11. Operator poświadcza odbiór i stan zwracanego Sprzętu za pomocą protokołu zwrotu sprzętu. Niezwroćenie Operatorowi udostępnionego sprzętu lub zwrot takiego sprzętu w stanie nadmiernego zużycia niż wynikającego z normalnej eksploatacji, zniszczonego, uszkodzonego bądź niekompletnego spowoduje naliczenie przez Operatora należności według Cennika.

12. Po rozwiązaniu lub wygaśnięciu Umowy Abonenckiej Abonent zobowiązany jest uregulować wszystkie opłaty należne Operatorowi, a w przypadku nadpłaty Operator zobowiązany jest do jej zwrotu Abonentowi w terminie 7 dni.

Rozdział XVIII

Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminach i Umowie Abonenckiej mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
2. Z zastrzeżeniem ust. 6 Operator powiadamia Abonenta o zmianie Regulaminu z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie - na trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została umowa, bądź o ile Abonent tego zażądał, drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub adres elektroniczny podobnego środka porozumiewania się na odległość albo na piśmie na wskazany adres korespondencyjny oraz podaje do publicznej wiadomości poprzez publikację na stronie internetowej Operatora.
3. Abonent, nie później niż do dnia wejścia zmian Regulaminu w życie, może doręczyć Operatorowi pisemne oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy Abonenckiej z powodu braku akceptacji zmian Regulaminu. W przypadku doręczenia takiego oświadczenia Umowa Abonencka ulegnie rozwiązaniu w dniu poprzedzającym zmianę Regulaminu.
4. Brak pisemnego oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację zmian.
5. W przypadku zmian Regulaminu oraz wypowiedzenia Umowy Abonenckiej przez Abonenta w związku ze skorzystaniem przez Abonenta z uprawnienia, o którym mowa w ust. 2 przed upływem okresu zobowiązania, Operatorowi nie przysługuje zwrot ulgi – chyba, że zmiana ta wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa lub wynika z decyzji Prezesa UKE.
6. W przypadku gdy konieczność wprowadzenia zmian Regulaminu następuje na skutek zmiany przepisów prawa, lub wskutek dodania nowej Usługi, powoduje obniżenie cen Usług bądź wynika z Decyzji Prezesa UKE, zmiany takie podane zostaną przez Operatora do publicznej wiadomości, wyłącznie poprzez publikację na stronie internetowej Operatora.
7. Regulamin wchodzi w życie od 10 listopada 2024 roku.