

**Rozdział I - Postanowienia Ogólne****§ 1**

1. Regulamin określa zasady świadczenia przez Operatora usługi PLATFORMA CYFROWA za pomocą której Operator udostępni swoim Abonentom programy telewizyjne i radiowe oraz inne usługi określone w Umowie, Regulaminie, Cenniku oraz Warunkach Promocji.

2. Abonent jest konsumentem i nie używa Usługi do celów komercyjnych lub zawodowych.

**§ 2**

Użyte w Regulaminie terminy oznaczają:

- 1) **Abonent** – strona umowy o świadczenie Usługi zawartej z Operatorem,
- 2) **Cennik** – cennik usług telekomunikacyjnych Operatora obejmujący Usługi.
- 3) **Espol Media** – Espol Media sp. z o.o., z siedzibą w Szczecinie (71-635) przy ul. Emilii Plater 3/LU3, zarejestrowana w Sądzie Rejonowym Szczecin - Centrum w Szczecinie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, numer KRS 0000283250, kapitał zakładowy 330.000 zł, NIP 852-251-64-97, REGON 320391197;
- 4) **Espol Kable** – Espol Kable Sp z o. o. z siedzibą w Szczecinie (70-236) przy ul. Sowińskiego 78, zarejestrowana w Sądzie Rejonowym Szczecin -Centrum w Szczecinie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, numer KRS 0000611763, kapitał zakładowy 273000zł, NIP: 8522620119, REGON: 364149680;
- 5) **Lokal** – budynek lub mieszkanie, w którym znajduje się Zakończenie Sieci.
- 6) **Odbiornik TV** – odbiornik telewizyjny wykorzystywany przez Abonenta do odbioru Usługi,
- 7) **Operator** – zgodna z postanowieniami Umowy łącznie Espol Media wraz z Espol Kable.
- 8) **Pakiet** – określony w Cenniku zakres Usługi,
- 9) **PIN** – określony w umowie lub ustalony przez Abonenta oraz zaakceptowany przez Operatora kod składający się ze znaków numerycznych służący do zarządzania Usługą,
- 10) **Przedstawiciel** – pracownik Operatora legitymujący się firmowym identyfikatorem lub pracownik podwykonawcy legitymujący się zleceniem na wykonanie prac,
- 11) **Regulamin** – niniejszy regulamin,
- 12) **Sprzęt** - urządzenie techniczne (np. SetTopBox, CPE) elementy sieci oraz Zakończenie Sieci stanowiące własność Operatora niezbędne do korzystania z Usług objętych Umową,
- 13) **Umowa** – umowa o świadczenie usługi zawarta pomiędzy Abonentem a Operatorem.
- 14) **Usługa** – usługa PLATFORMY CYFROWEJ,
- 15) **Usługi Dodatkowe** - usługi świadczone przez Operatora nie wchodzące w skład Pakietów, do których Abonent uzyska dostęp za pomocą PLATFORMY CYFROWEJ,
- 16) **Usterka** – techniczna wada uniemożliwiająca przesyłanie danych,
- 17) **Warunki Promocji** – warunki promocji, w oparciu o które zawierana jest Umowa Abonenta z Operatorem.
- 18) **Zakończenie sieci** – punkt sieci Operatora przeznaczony do zapewnienia Abonentowi dostępu do sieci.

**§ 3**

1. Operator realizuje Usługę i Usługi Dodatkowe w Lokalu. Abonent kontaktuje się z Espol Media we wszelkich sprawach dotyczących realizacji Umowy.

2. Operator realizuje Usługę w szczególności poprzez:

- a) przyłączenie do Sieci,
  - b) udostępnianie programów telewizyjnych i radiowych objętych Pakietami.
3. Opłata abonamentowa obejmuje zapewnienie przez Operatora świadczenia Usługi w zakresie i na warunkach określonych w Umowie. Opłata abonamentowa nie obejmuje świadczenia Usług Dodatkowych.

**§ 4**

1. Abonent ma możliwość zakupu Usług Dodatkowych (między innymi udostępnianie treści na żądanie – np. filmów, muzyki, gazet; dostęp do internetu na ekranie Odbiornika TV) nieobjętych stałą opłatą abonamentową. W takim przypadku informacje o usłudze i jej cenie przedstawiane są na ekranie Odbiornika TV, a zakup zostaje potwierdzony przez Abonenta jego kodem PIN. Suma opłat za tak dokonane zakupy zostanie doliczona do kwoty faktury.

2. 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.

3. 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.

**§ 5**

1. Operator uprawniony jest do rozszerzenia zakresu świadczonych usług w miarę powstawania nowych możliwości technicznych.

2. W okresach testowych i promocyjnych, Abonentom mogą zostać udostępnione bezpłatnie dodatki, nieobjęte Umową, programy telewizyjne i radiowe oraz Usługi Dodatkowe. Udostępnienie, jak i wycofanie takich programów i Usług Dodatkowych, nie wymaga poinformowania ani uzyskania zgody Abonenta i nie stanowi zmiany Umowy.

3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za treść, jakość i formę udostępnianych programów innych nadawców oraz za nienależytą jakość Usługi spowodowaną przyczynami leżącymi po stronie Abonenta.

4. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niedostateczną jakość lub brak odbioru spowodowane posiadaniem przez Abonenta Odbiornikiem TV niedostosowanym do jakości usług świadczonych przez Operatora.

5. 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 w szczególności: 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.

6. W przypadku zmiany przez Operatora liczby i rodzaju programów wchodzących w skład Pakietu z przyczyn określonych w ust. 5 niniejszego paragrafu Operator powiadomi o

zakresie tych zmian Abonenta oraz poda informację do publicznej wiadomości poprzez zamieszczenie stosownego komunikatu na stronie internetowej Operatora. W przypadku zmian niekorzystnych dla Abonenta, w szczególności ograniczenia liczby programów wchodzących w skład Pakietu, Abonentowi przysługuje, w ciągu 30 dni od daty powiadomienia, prawo do wypowiedzenia Umowy. Nieskorzystanie przez Abonenta z prawa wypowiedzenia Umowy oznacza akceptację zmian.

7. Abonent może korzystać z udostępnianych mu programów, w tym utrwalać je dla prywatnego użytku, wyłącznie w zakresie określonym Umową, Regulaminem i Warunkami Promocji.

**Rozdział II. Sprzęt Operatora i urządzenia Abonenta.****§ 6**

1. Świadczenie Usługi może następować przy użyciu Sprzętu udostępnionego Abonentowi przez Operatora lub urządzeń będących własnością Abonenta.

2. Espol Media udostępni Abonentowi odpłatnie lub nieodpłatnie, na zasadach określonych w Cenniku, Umowie, Regulaminie oraz Warunkach Promocji, Sprzęt, który po instalacji umożliwi odbiór programów telewizyjnych, radiowych oraz korzystanie z innych usług świadczonych przez Operatora w ramach Usługi i Usług Dodatkowych.

3. Sprzęt udostępniony Abonentowi pozostaje własnością Espol Media.

4. Korzystanie ze Sprzętu możliwe jest jedynie w zasobach sieci Operatora.

5. Operator zastrzega sobie prawo do wymiany udostępnionego Sprzętu oraz do przeprowadzania aktualizacji jego oprogramowania.

**§ 7**

1. 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.

2. 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.

3. 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 oświadczenie lub przesłać listem poleconym potwierdzenie zgłoszenia, w terminie 3 dni od daty stwierdzenia kradzieży.

4. 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.

5. Operator wyda Abonentowi Sprzęt w miejsce utraconego po zapłacie przez Abonenta opłaty określonej w ust. 4 niniejszego paragrafu.

**§ 8**

Abonent nie jest w żaden sposób upoważniony do używania Sprzętu poza Lokalem oraz do udostępniania Sprzętu osobom trzecim w szczególności poprzez użyczanie, wynajmowanie lub wypożyczanie.

**§ 9**

1. 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 zwłoki w wykonaniu tego obowiązku, Abonent będzie zobowiązany do uiszczenia na rzecz Operatora opłaty w wysokości określonej w Cenniku. Uiszczenie opłaty za zwłokę nie zwalnia Abonenta z obowiązku zwrotu Sprzętu.

2. 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 lub protokole urochomienia usługi.

3. 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. Operator w uzasadnionych wypadkach, może odstąpić od obciążenia Abonenta kosztami naprawy lub wymiany.

**§ 10**

1. Abonent posiadający własne urządzenia, nie stanowiące własności Operatora, ma prawo do zawarcia Umowy i korzystania z Usługi, przy czym Usługa działa prawidłowo wyłącznie w urządzeniach nabytych od Operatora lub takich, których aktualna lista znajduje się u Operatora.

2. W przypadku gdy świadczenie Usługi następuje przy użyciu urządzeń będących własnością Abonenta innych niż wymienione w ust. 1 niniejszego paragrafu, Operator nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości odbioru lub wadliwy odbiór przez Abonenta programów wchodzących w skład wybranego Pakietu, a także wynikające z tego za wadliwe świadczenie Usług Dodatkowych.

3. 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 z późn. zm.).

**§ 11**

1. Operator może w trakcie trwania Umowy:

- a) 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,

b) umożliwić Abonentowi używającemu Sprzęt na zasadach określonych w Umowie, używanie własnych urządzeń pod warunkiem wcześniejszego zwrotu Operatorowi Sprzętu będącego jego własnością.

2. W przypadkach opisanych w ust. 1 niniejszego paragrafu 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.

3. 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.

§ 12

1. Operator dokonuje konfiguracji Sprzętu, a także innych urządzeń niebędących Sprzętem w zakresie niezbędnym do stwierdzenia prawidłowości podłączenia.

2. 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 lub Sprzętu Operatora w zakresie przekraczającym określony w ust. 1 niniejszego paragrafu. Operator może powyższe koszty określić w Cenniku w postaci odpowiednich opłat jednorazowych.

### **Rozdział III - Umowa**

§ 13

1. Umowa pod rygorem nieważności zostaje zawarta w formie pisemnej.

2. Umowa może być zawarta na czas określony lub czas nieokreślony.

3. Operator może uzależnić zawarcie Umowy od:

a) dostarczenia przez potencjalnego Abonenta dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec dostawcy usług wynikającego z Umowy;

b) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej użytkownika końcowego wynikającej z danych będących w posiadaniu dostawcy usług lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych.

4. Abonent jest zobowiązany do informowania Operatora o zmianach swoich danych zawartych w Umowie w terminie 14 dni od ich wystąpienia.

5. Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy na osobę spełniającą kryteria do zawarcia Umowy, wyłącznie za zgodą Operatora wyrażoną na piśmie.

6. Udzielenie zgody na przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy jest uzależnione od wywiązania się Abonenta ze wszystkich zobowiązań wobec Operatora.

### **Rozdział IV - Zasady podłączenia i warunki korzystania z Usługi**

§ 14

1. Operator zobowiązuje się do wykonania Zakończenia Sieci w lokalu Abonenta w terminie określonym w Umowie, chyba że strony uzgodnią w formie pisemnej inaczej.

2. W celu wykonania Zakończenia Sieci Abonent zobowiązuje się do udostępnienia w uzgodnionym terminie Lokalu upoważnionemu pracownikowi Operatora. Przygotowanie miejsca instalacji należy do Abonenta.

3. Jeżeli w dniu zawarcia umowy Abonent posiada niezbędne okablowanie umożliwiające realizację usługi, zobowiązania Operatora ograniczają się do uaktywnienia Abonentowi dostępu do Usługi. Warunek ten nie zwalnia Abonenta z wniesienia na rzecz Operatora opłaty instalacyjnej zgodnej z Cennikiem.

§ 15

1. Podstawą uruchomienia Usługi jest podpisanie przez Abonenta protokołu odbioru technicznego stanowiącego integralną część Umowy.

2. Za dzień rozpoczęcia świadczenia Usługi uznaje się dzień podłączenia do Sieci i moment aktywacji Zakończenia Sieci wskazany w Protokole uruchomienia Usługi.

3. Przed rozpoczęciem świadczenia Usługi Operator może przeprowadzić test sprawności Usługi. W przypadku pozytywnego wyniku testów Abonent ma obowiązek podpisania Protokołu uruchomienia usług.

4. Z dniem rozpoczęcia świadczenia Usługi Abonent może z niej korzystać w zakresie i na warunkach określonych Umową, Regulaminem, Cennikiem Warunkami Promocji oraz przepisami prawa.

§ 16

1. 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 Platformy Cyfrowej.

2. Przekroczenie przez Abonenta limitu wartości zakupów Usług Dodatkowych uprawnia Operatora do zawieszenia możliwości zakupu kolejnych Usług Dodatkowych, na co Abonent wyraża zgodę.

3. Operator określa w Cenniku maksymalny limit wartości zakupów Usług dodatkowych, a Abonent może określić niższą jego kwotę.

4. 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 niezalegania przez Abonenta z opłatami.

### **Rozdział V - Jakość usług, obsługa serwisowa**

§ 17

1. Operator świadczy Usługę i Usługi Dodatkowe zgodnie z zawartą Umową i Regulaminem w zasięgu sieci Operatora i w zakresie istniejących możliwości technicznych.

2. Wszelkich zmian, konserwacji, instalacji Zakończeń Sieci oraz usuwania uszkodzeń Sieci, Zakończeń Sieci lub Sprzętu, będących własnością Operatora i zainstalowanych u Abonenta, mają prawo dokonywać wyłącznie służby techniczne Operatora.

3. Uszkodzenia Sieci lub Zakończenia Sieci powstałe w winy Abonenta będą usuwane na jego koszt. Operator może powyższe koszty określić w Cenniku w postaci odpowiednich opłat.

§ 18

1. Jeżeli Usługa funkcjonuje nieprawidłowo Operator jest zobowiązany do niezwłocznego podjęcia działań interwencyjnych i usunięcia niesprawności w możliwie najkrótszym czasie od momentu powzięcia o tym wiadomości.

2. Abonent zgłasza nieprawidłowości w funkcjonowaniu Usługi zgodnie z § 34 Regulaminu.

3. Za bezpodstawne wezwanie Operatora Abonent zobowiązany jest do zapłaty opłaty zgodnie z obowiązującym Cennikiem.

4. W przypadku jeżeli jest to konieczne, Abonent zobowiązany jest do udostępnienia Operatorowi lokalu celem zlokalizowania i usunięcia niesprawności.

5. Operator zobowiązany jest do bezpłatnej naprawy lub wymiany wadliwego Sprzętu powierzonego Abonentowi w ramach realizacji Umowy, przez cały czas obowiązywania

Umowy, o ile wada jest następstwem przyczyny tkwiącej w Sprzęcie przed jego montażem lub wynika z normalnego zużycia eksploatacyjnego.

6. Abonent zobowiązany jest do umożliwienia Operatorowi dostępu do Zakończenia Sieci oraz Sprzętu Operatora, o ile zachodzi podejrzenie zaburzenia pracy sieci spowodowane nieprawidłowym ich działaniem.

7. W przypadku wystąpienia Usterki, Abonent zobowiązany jest dostarczyć uszkodzony Sprzęt do Biura Obsługi Klienta Operatora w terminie 14 dni od dnia wystąpienia Usterki oraz udzielić wszelkich informacji umożliwiających ustalenie przyczyn Usterki.

8. Operator dokonuje wymiany lub naprawy Sprzętu:

a) nieodpłatnie w przypadku ujawnienia się w trakcie użytkowania ukrytych wad technicznych Sprzętu, istniejących w chwili wydania go Abonentowi;

b) 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.

9. W ramach obsługi serwisowej Operator zapewnia ponadto cykliczne przeglądy stanu technicznego jego sieci, uzyskiwanie informacji o Usługach i taryfach stosowanych przez Operatora oraz trwających promocjach, rozpatrywanie reklamacji, informacje o rachunkach i płatnościach dotyczących Abonenta.

10. Nie stanowi nieprawidłowego świadczenia usługi przez Operatora niedostępianie 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 stanowią załącznik do Umowy. Zażalenie okoliczności opisanych powyżej nie jest podstawą do zgłoszenia przez Abonenta żadnych roszczeń z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania niniejszej umowy niezależnie od tego czy roszczenia te wynikałyby z Umowy, Regulaminu, Cennika czy też jakiegokolwiek innego wiążącego strony postanowienia.

### **Rozdział VI - Obowiązki Abonenta**

§ 19

1. Abonent jest zobowiązany:

a) udostępnić w uzgodnionym terminie Lokal w celu instalacji Zakończenia Sieci,

b) uiścić opłatę instalacyjną,

c) opłacać terminowo opłaty abonamentowe,

d) nie podejmować działań utrudniających lub uniemożliwiających świadczenie lub korzystanie z usług telekomunikacyjnych przez innych użytkowników sieci Operatora lub innych sieci,

e) korzystać z Usługi w sposób niesprzeczny z prawem i dobrymi obyczajami z poszanowaniem prywatności i dóbr osobistych innych osób,

f) korzystać z Usługi wyłącznie za pomocą urządzeń spełniających wymagania określone przez obowiązujące przepisy,

g) sprawować pieczęć nad Sprzętem, zapobiegać ich utracie i uszkodzeniu,

h) pokryć wszelkie koszty związane z naprawą Sprzętu uszkodzonych wskutek nieprawidłowego ich użytkowania,

i) pisemnie powiadomić Operatora o każdej zmianie adresu lub innych danych identyfikujących go zawartych w Umowie,

j) dopuścić Przedstawicieli Operatora do okresowej kontroli sieci lub należącego do Operatora Sprzętu, znajdującego się w lokalu Abonenta.

2. Abonentowi nie wolno dołączać do sieci urządzeń nie spełniających wymogów wynikających z obowiązującego prawa lub dołączać Sprzętu w punktach nie będących Zakończeniami Sieci.

3. Abonent może korzystać z Usługi wyłącznie w Lokalu.

4. Abonent jest zobowiązany uiszczać Opłaty na konto bankowe Operatora wskazane na rachunku.

### **Rozdział VII - Opłaty**

§ 20

1. Wysokość opłat i sposób ich naliczania określa Cennik.

2. Wszelkie rozliczenia finansowe z Abonentem prowadzi Espol Media. Espol Media wystawia wszelkie dokumenty rozliczeniowe i przyjmuje opłaty od Abonenta.

§ 21

1. Abonent zobowiązany jest do opłacania opłaty abonamentowej w terminie do 15 każdego miesiąca.

2. Za termin dokonania płatności uznaje się dzień wpłynięcia środków pieniężnych na rachunek bankowy Espol Media. Wpłaty Abonentów zostaną zaliczone w pierwszej kolejności na poczet najstarszych zobowiązań Abonenta wobec Espol Media z zastrzeżeniem, że w pierwszej kolejności będą pokrywane należności główne, a dopiero po ich zaspokojeniu należności odsetkowe.

3. Espol Media przysługuje prawo naliczania odsetek ustawowych za opóźnienie w zapłacie opłaty abonamentowej lub innych opłat należnych od Abonenta.

§ 22

Wysokość opłaty abonamentowej za miesiąc kalendarzowy, w którym Operator rozpoczął świadczenie usługi stanowi iloczyn 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej i liczby dni pozostałych do upływu miesiąca, w którym nastąpiło przyłączenie.

§ 23

Abonent może zmienić plan taryfowy oraz abonament po uiszczeniu opłaty zgodnej i obowiązującym cennikiem usług.

### **Rozdział VIII - Odpowiedzialność Stron**

§ 24

1. Operator odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług albo innych zobowiązań umownych w zakresie określonym Regulaminem, Umową i Warunkami Promocji, z wyłączeniem sytuacji, w których niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług albo innych zobowiązań umownych wynikało z winy Abonenta, nieprzestrzegania przez niego postanowień Regulaminu, Umowy i Warunków Promocji lub działania Abonenta niezgodnego z prawem, albo też wskutek siły wyższej.

2. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi 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. Odszkodowanie nie przysługuje, jeżeli w okresie rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy od 36 godzin.

3. W przypadku gdy nie został osiągnięty określony w Umowie poziom jakości świadczonych usług odszkodowanie wynosi 1/30 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych jednak za okres nie dłuższy niż ostatnie 12 miesięcy.

4. Świadczenia, o których mowa jest w ustępach 2 i 3, płatne są w terminie 30 dni od daty rozpatrzenia reklamacji, na konto wskazane przez Abonenta, chyba że Abonent wyrazi zgodę na ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności.

5. Operator nie ponosi odpowiedzialności za Usterki powstałe w Sprzęcie, a także w innych urządzeniach z przyczyn leżących po stronie Abonenta.

#### **Rozdział IX - Postępowanie reklamacyjne**

##### **§ 25**

1. Reklamacja może zostać wniesiona z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi lub co do wysokości naliczonych przez Operatora opłat.

2. Reklamacja powinna zostać złożona w Biurze Obsługi Klienta Operatora w formie pisemnej, ustnie do protokołu, lub w inny określony przepisami prawa sposób.

3. Reklamacja powinna zawierać:

a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta,

b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,

c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,

d) numer ewidencyjny nadany Abonentowi przez Operatora lub adres miejsca zakończenia sieci,

e) datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia tych Usług,

f) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności - w przypadku gdy Abonent żąda ich wypłaty,

g) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności - w przypadku, gdy Abonent żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności,

h) podpis Abonenta - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

4. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 3 Operator, 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.

5. Reklamację można wnieść w ciągu 12 miesięcy, licząc od końca okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej, albo od dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej. Reklamację złożoną po terminie wskazanym wyżej Operator pozostawia bez rozpoznania.

6. Zgłoszenie reklamacji co do wysokości opłat nie zwalnia Abonenta od obowiązku zapłaty reklamowanej kwoty.

6a. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez Abonenta, ustnie albo w formie pisemnej, upoważniona osoba reprezentująca Operatora, przyjmująca reklamację, niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie. 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, chyba że w tym terminie Operator udzieli odpowiedzi na reklamację.

7. Operator udziela odpowiedzi na reklamację w terminie do 30 dni, licząc od dnia jej wniesienia, z tym jednak zastrzeżeniem, że jeżeli reklamacja w ciągu 14 dni od daty jej wniesienia nie zostanie przez Operatora rozpatrzona to Operator w terminie 14 dni od daty wniesienia potwierdza w formie pisemnej jej przyjęcie. Termin 30-to dniowy jest dotrzymywany, jeżeli Operator przed jego upływem wyśle odpowiedź o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji.

8. Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze.

9. Za zgodą Abonenta, wyrażoną w reklamacji, w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych 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 reklamującego środka komunikacji elektronicznej.

10. Przepisu ust. 8 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.

11. W przypadku, gdy w następstwie złożonej reklamacji spór nie został rozwiązany, Operator przekazuje Konsumentowi na papierze lub innym trwałym nośniku oświadczenie o zamiarze, zgodzie albo odmowie udziału w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed Prezesem UKE.

##### **§ 26**

1. Spory między Abonentem będącym konsumentem a Operatorem, zamiast postępowania przed sądami powszechnymi, mogą być rozwiązywane na drodze polubownej w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich toczącego przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej ([www.uke.gov.pl](http://www.uke.gov.pl)).

2. Warunki i zasady pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich określają przepisy art. 109 ustawy prawo telekomunikacyjne oraz przepisy ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich i aktów wykonawczych do tej ustawy.

3. Oprócz środków ochrony prawnej opisanych w § 25 i § 26 ust. 1 i 2 Abonentowi przysługują środki ochrony prawnej w postaci wytoczenia powództwa przed sądem powszechnym.

#### **Rozdział X - Zawieszenie umowy**

##### **§ 27**

1. Operator może zawiesić świadczenie Usług w przypadku naruszenia przez Abonenta postanowień Umowy, Regulaminu, Cennika lub Warunków Promocji.

2. Operator może zawiesić świadczenie 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.

3. Operator wznowi świadczenie usług zawieszonych z przyczyn, o których mowa w ust. 1, na wniosek Abonenta, odpowiednio po zaprzestaniu naruszeń i zlikwidowaniu ich skutków.

4. Operator wznowi świadczenie Usług zawieszonych z przyczyn, o których mowa w ust. 2 po uprzednim uregulowaniu przez Abonenta wszystkich zaległych opłat.

5. W przypadku wznowienia świadczenia Usług przez Operatora, Umowa, w przypadku gdy była w chwili zawieszenia świadczenia usług Umową zawartą na czas oznaczony, ulega przedłużeniu o okres od dnia zawieszenia do dnia wznowienia świadczenia usług przez Operatora.

6. Operator ma nadto prawo zawiesić świadczenie Usług Abonentowi, jeżeli żądanie takie zgłoszą właściwe i uprawnione do tego organy w tym w szczególności organy wykonujące zadania i obowiązki na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa lub bezpieczeństwa i porządku publicznego.

##### **§ 28**

Operatorowi przysługuje prawo rozwiązania Umowy w przypadku braku możliwości świadczenia usług spowodowanego brakiem warunków do prawidłowej instalacji lub zmianą warunków technicznych w trakcie trwania umowy uniemożliwiających świadczenie usług w lokalizacji Abonenta.

#### **Rozdział XI Postanowienia końcowe**

##### **§ 29**

W razie śmierci Abonenta jego małżonek, zstępni lub wstępni, mogą wystąpić o zawarcie Umowy i świadczenie Usługi na warunkach dotychczasowej Umowy o ile spełniają inne wymogi w szczególności dotyczące prawa do Lokalu, w którym świadczona jest Usługa. Po otrzymaniu wniosku Operator zawiera Umowę i kontynuuje świadczenie Usługi na warunkach dotychczasowej Umowy na rzecz nowego Abonenta.

##### **§ 30**

Z chwilą rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy Operator zaprzestaje świadczyć na rzecz Abonenta usługi, a Abonent zobowiązany jest do zwrotu Sprzętu Operatorowi.

##### **§ 31**

1. 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.

2. W zakresie określonym przez obowiązujące przepisy Operator zapewnia tajemnicę:

a) informacji przekazywanych w Sieci Operatora,

b) danych osobowych Abonentów,

c) 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 ust. 3 niniejszego paragrafu oraz w innych przypadkach, w których Operator jest zobowiązany do udostępnienia informacji zgodnie z obowiązującymi przepisami.

3. 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:

a) awarii lub uszkodzenia sieci Operatora,

b) popełnienia przez osobę trzecią lub Abonenta czynu niedozwolonego,

c) przypadków losowych, których wystąpienie było niezależne od Operatora,

d) w innych sytuacjach przewidzianych prawem.

##### **§ 32**

Informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, w tym informacje o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych Abonenta zamieszczone są na stronie internetowej Operatora, a na wniosek Abonenta zostaną mu udzielone telefonicznie bądź poprzez przesłanie odpowiedniej informacji na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej.

##### **§ 33**

W sprawach nieuregulowanych Regulaminem stosuje się przepisy Prawa Telekomunikacyjnego oraz inne powszechnie obowiązujące.

##### **§ 34**

Wszelkie usterki należy zgłaszać w dziale obsługi klienta Espol Media nr tel. 913333344 lub elektronicznie: [pomoc@espolmedia.pl](mailto:pomoc@espolmedia.pl).

Zarząd Espol Media Sp.z o.o.