

## REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUGI TELEWIZYJNEJ

**Rozdział I Przedmiot Regulaminu**

Ogólny Regulamin Świadczenia Usług określa ogólne warunki świadczenia przez Operatora i NGTV, Usług telewizji cyfrowej Abonentom.

**Rozdział II Definicje**

Użyte w niniejszym Regulaminie określenia oznaczają:

- Abonament** – opłata miesięczna za możliwość korzystania przez Abonenta z Usług oraz za utrzymanie infrastruktury niezbędnej do świadczenia Usług;
- Abonent** – podmiot będący stroną zawartej z Operatorem i NGTV Umowy Abonenckiej;
- Awaria** – techniczna wada sieci telekomunikacyjnej Operatora uniemożliwiająca korzystanie z usług, z wyłączeniem przerw spowodowanych konserwacją urządzeń oraz działaniem siły wyższej;
- Biuro Obsługi Klienta** – wydzielona u Operatora jednostka organizacyjna odpowiedzialna za całościową obsługę Abonentów;
- Cennik** – zestawienie cen i opisów Usług;
- Lokal** – pomieszczenie mieszkalne lub użytkowe Abonenta, w którym jest zainstalowany sprzęt umożliwiający korzystanie z Usług, adres Lokalu jest równoznaczny z Miejscem Instalacji zdefiniowanym w Umowie;
- Operator** – operator sieci telekomunikacyjnej wykorzystujący infrastrukturę światłowodową, podłączoną do infrastruktury NGTV, w celu świadczenia Usług Abonentowi i współpracujący z NGTV;
- Opłata/Opłaty** – wszystkie płatności, w tym kary, uiszczane przez Abonenta na rzecz Operatora z tytułu świadczenia zakupionych przez Abonenta Usług;
- 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;
- TV Panel** – serwis pozwalający na samoobsługę Abonenta, w tym m.in. na: przeglądanie oferty i zakupionych Usług, zakupy kolejnych Usług, przeglądanie należności i dokonanych wpłat, zmianę numerów PIN, dostępny za pomocą odbiornika telewizyjnego podłączonego do Set Top Box’a Abonenta w miejscu instalacji Usługi;
- Pakiet** – grupa programów telewizyjnych i innych Usług określona w Cenniku Usług TV;
- Pakiet Tematyczny** – Dodatkowy pakiet programów telewizyjnych tematycznych;
- Pakiet Premium** – Dodatkowy pakiet programów telewizyjnych premium;
- Pakiet Podstawowy** – podstawowy Pakiet programów telewizyjnych wraz z dodatkowymi Usługami;
- Pełnomocnik** – osoba uprawniona na piśmie przez Abonenta do reprezentowania go wobec Operatora;
- Promocja** – specjalna oferta związana ze szczególnymi warunkami świadczenia Usług i naliczania Opłat opisanymi w Regulaminie Promocji;
- ID** – osobisty numer identyfikacyjny Abonenta, wykorzystywany m.in. do identyfikacji Abonenta;
- PIN** – hasło służące do identyfikacji Abonenta oraz do potwierdzania zakupów Usług, poświadczania zmiany zakupionych Pakietów, potwierdzanie zgody na proponowane przez Operatora i NGTV zmiany w Umowie Abonenckiej, konfiguracji swojego profilu na STB oraz blokowania dostępu do wybranych przez Abonenta Usług i programów telewizyjnych (blokada rodzicielska);
- Protokół Przekazania Sprzętu** – dokument, w którym Abonent potwierdza przyjęcie do używania kompletu Udostępnionego przez Operatora Sprzętu;
- Protokół Zwrotu Sprzętu** – dokument, w którym Operator potwierdza zwrot przez Abonenta Udostępnionego Sprzętu w komplecie bądź nie, wraz z informacją o stanie sprzętu w momencie zwrotu;
- Przedstawiciel Operatora** – pracownik Biura Obsługi Klienta;
- Regulamin** – niniejszy dokument, Ogólny Regulamin Świadczenia Usług Telewizyjnych regulujący główne zasady świadczenia Usług przez Operatora i NGTV;
- Regulamin Promocji** – Regulamin opisujący szczególne warunki świadczenia Usług w ramach danej Promocji;
- Regulamin Dodatkowy** – dokument opisujący zasady związane ze świadczeniem pewnych Usług, gdy zasady te wykraczają poza opisane w niniejszym Regulaminie;
- Set Top Box (STB)** – 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 i NGTV, STB z dyskiem posiada dodatkowo szereg funkcjonalności związanych z możliwością nagrywania materiałów multimedialnych na dysku urządzenia;
- Siła wyższa** - ogólne określenie przyczyny sprawczej zdarzenia o charakterze przypadkowym lub naturalnym (żywiolowym), nie do uniknięcia, takiego, nad którym człowiek nie panuje
- NGTV** – ZAMEKNET s.c. Bartosz Bachowski Michał Hankus, właściciel platformy IPTV; pozwalającej na świadczenie Usług Abonentom, w tym m.in.: udostępnienie programów telewizyjnych i radiowych, dostęp do serwisów informacyjnych i multimedialnych, inne;
- Udostępniony Sprzęt** – sprzęt Operatora przekazany Abonentowi do używania w celu korzystania z Usług w czasie obowiązywania Umowy Abonenckiej, elementy wchodzące w skład Udostępnionego Sprzętu są wymienione w Protokole Przekazania Sprzętu;
- Umowa Abonencka** – umowa o świadczeniu Usług podpisywana z Abonentem, w skład umowy wchodzą: Umowa Abonencka, Regulamin, ewentualnie dodatkowo Regulamin Promocji i/lub Regulaminy Dodatkowe dotyczące pewnych Usług jeśli Abonent zakupi część oferty Operatora i NGTV objętą takimi Dodatkowymi Regulaminami;
- Usługa** – każda usługa świadczona przez Operatora i NGTV;
- Usterka** – techniczna wada sieci telekomunikacyjnej Operatora obniżająca jakość Usług, lecz umożliwiająca korzystanie z nich;
- VOD** – video on demand, Usługa polegająca na możliwości obejrzenia przez Abonenta materiału multimedialnego znajdującego się i udostępnionego na serwerach Operatora lub NGTV;

**Rozdział III Postanowienia ogólne**

- Umowa pomiędzy Abonentem, Operatorem i NGTV może być zawarta w imieniu Operatora i NGTV: samodzielnie przez Operatora lub Pełnomocnika.
- Umowa Abonencka zostaje zawarta w formie pisemnej.
- Niniejszy Regulamin (załącznik nr 1) oraz ewentualnie Regulamin Promocji (załącznik nr 3) i Regulaminy Dodatkowe stanowią integralną część podpisywanej z Abonentem Umowy Abonenckiej.
- Promocje oraz świadczenie niektórych dodatkowych Usług może być organizowane przez Operatora i NGTV na podstawie osobnych Regulaminów opisujących warunki świadczenia.
- W przypadku skorzystania przez Abonenta z wybranej Promocji, Regulamin tej promocji staje się integralną częścią Umowy Abonenckiej.
- W przypadku chęci zakupu przez Abonenta Usług objętych Regulaminami Dodatkowymi, Abonent przed dokonaniem zakupu otrzymuje te Regulaminy, a po zakupie Regulaminy Dodatkowe staną się częścią Umowy Abonenckiej.
- Wskutek zawarcia Umowy Abonenckiej Operator i NGTV zobowiązują się do świadczenia Usług zgodnie z Ogólnym Regulaminem Świadczenia Usług Telewizyjnych i wszystkimi innymi Regulaminami związanymi z zakupionymi przez Abonenta Usługami i Promocjami.
- Opłaty abonamentowe na rzecz Operatora nie zawierają abonamentu radiowo-telewizyjnego.
- Operator i NGTV zastrzegają sobie prawo do odmowy zawarcia Umowy z Abonentem w przypadku gdy:
  - uprzednio Operator i NGTV rozwiązali z nim Umowę Abonencką z przyczyn leżących po stronie Abonenta,
  - na osobie ubiegającej się o zawarcie Umowy ciążyą wymagalne zobowiązania pieniężne wobec Operatora i NGTV,
  - Operator i NGTV posiadają udostępnione mu przez biuro informacji gospodarczej informacje podważające wiarygodność płatniczą Abonenta.
- Abonent nie nabywa praw do udostępniania Usług osobom trzecim ani do publicznego rozpowszechniania. Abonent zobowiązuje się do korzystania z Usług jedynie do prywatnego użytku w Lokalu. Abonent nie jest uprawniony do wykorzystywania Usług dla prowadzenia działalności gospodarczej i jakichkolwiek innych działań komercyjnych. W przypadku złamania przez Abonenta powyższych zakazów, zostanie on obciążony karą zgodną z Cennikiem Usług TV.
- Operator i NGTV zastrzegają sobie prawo wglądu w Umowę Abonencką przez pracowników firm i instytucji dokonujących audytów i kontroli działalności Operatora i NGTV.
- Operator będzie informował na Abonenta o wszelkich zmianach Regulaminu ogólnego i innych, które dotyczą Usług bądź Promocji zakupionych przez Abonenta.

13. Operator będzie informował Abonenta na piśmie o zmianach Cennika Usług TV, w przypadku gdy zmiany będą związane ze zwiększeniem opłat za zakupione przez Abonenta Usługi. Wprowadzanie nowych Usług płatnych z których Abonent nie jest zobowiązany korzystać, nie wymaga informowania klienta i nie stanowi zmiany Umowy Abonenckiej.

14. Operator nie jest zobowiązany do informowania 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.

15. Podłączenie do zakończenia sieci Operatora w Lokalu innych urządzeń w miejsce STB Abonenta jest niedozwolone.

**Rozdział IV Zakres i warunki świadczenia usług**

1. Usługi świadczone przez Operatora i NGTV obejmują: dostęp do Pakietów, dostęp do usług dodatkowych m.in. VOD (video na żądanie), dostęp do serwisów informacyjnych, dostęp do serwisów multimedialnych i inne.

2. Świadczenie Usług dla Abonenta jest związane jedynie z tą końcówką sieci, która została aktywowana w momencie instalacji Usług w Lokalu.

3. Świadczenie niektórych Usług może podlegać Regulaminom Dodatkowym, a ich zakup może być objęty Promocją wg warunków opisanych w Regulaminie Promocji.

4. Abonent może zmieniać zakres świadczonych mu Usług zgodnie z Umową Abonencką, niniejszym Regulaminem, Regulaminami Promocji i Regulaminami Dodatkowymi.

**Rozdział V Zawarcie umowy**

1. Umowa Abonencka zawierana jest na czas nieokreślony chyba, że Regulamin Promocji z której korzysta Abonent w momencie podpisywania Umowy lub zapisy w Umowie Abonenckiej stanowią inaczej.

2. Abonament jest naliczany po instalacji wykonanej w Lokalu Abonenta i po odebraniu przez Abonenta poprawnie działającej Usługi.

3. Opłata za instalację i aktywację Usługi określona w Cenniku Usług TV lub w Regulaminie Promocji nie podlega zwrotowi w przypadku rozwiązania Umowy Abonenckiej w przyszłości, niezależnie od przyczyny rozwiązania Umowy.

4. Abonent zawiera Umowę Abonencką osobiście lub poprzez osobę której udzieli na piśmie pełnomocnictwa do reprezentowania siebie w kwestii podpisania Umowy.

5. Osoba podpisująca Umowę Abonencką (Abonent lub jego Pełnomocnik) musi być pełnoletnia, musi legitymować się co najmniej jednym dokumentem tożsamości: dowód osobisty, paszport, prawo jazdy.

6. Gdy Umowa Abonencka została zawarta poza lokalem przedsiębiorstwa Operatora, Abonent może odstąpić od Umowy bez podania przyczyny w terminie 10 dni od zawarcia Umowy Abonenckiej, składając stosowne oświadczenie na piśmie. W takim przypadku Abonent zobowiązany do poniesienia kosztów instalacji zgodnie z aktualnym Cennikiem oraz zapłacić za korzystanie z usług, świadczonych przez NGTV i Operatora do dnia złożenia oświadczenia o odstąpieniu.

7. Podpisanie Umowy Abonenckiej może być uzależnione od wpłacenia przez Abonenta kaucji gwarancyjnej jako zabezpieczenie Udostępnionego Sprzętu oraz należności za zakupione przez Abonenta Usługi. Wysokość kaucji jest określona w Cenniku Usług TV.

8. Podpisanie Umowy Abonenckiej może być uzależnione od podpisania przez Abonenta weksla gwarancyjnego In blanco wraz z deklaracją wekslową.

9. Operator może przystąpić do realizacji praw z weksla lub zaspokoić przysługujące mu roszczenie z kaucji w przypadku zalegania Abonenta z płatnościami za zakupione Usługi oraz w przypadku uszkodzenia w winy Abonenta Udostępnionego mu Sprzętu.

**Rozdział VI Pakiety i programy telewizyjne**

1. Operator i NGTV w ramach świadczonej oferty udostępniają kodowane programy telewizyjne pogrupowane w Pakiety bądź dostępne pojedynczo.

2. Abonent posiada prawo do zakupu i rezygnacji z Pakietów Tematycznych i Premium i innych Usług udostępnianych przez Operatora i NGTV. Minimalnym zakresem Usług, jaki Abonent jest zobowiązany posiadać by korzystać z Pakietów Tematycznych oraz Premium jest usługa telewizyjna zawierająca Pakiet Podstawowy.

3. 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.

4. NGTV zastrzega sobie możliwość blokowania dostępu do poszczególnych programów z ramówki danego kanału w przypadku, gdy taki będzie wymóg nadawcy kanału wobec NGTV.

5. Operator i NGTV nie ponoszą odpowiedzialności za formę i treść udostępnianych przez nadawców programów.

6. Operator i NGTV nie ponoszą odpowiedzialności za zmianę ramówki kanału. Za treści prezentowane w ramówce kanału odpowiada jego nadawca.

**Rozdział VII Usługi dodatkowe**

1. Operator i NGTV oprócz dostępu do Pakietów i pojedynczych kanałów telewizyjnych świadczą również dostęp do dodatkowych usług takich jak: VOD (video na żądanie), dostęp do kanałów radiowych, dostępu do serwisów informacyjnych, multimedialnych, zamawianie usług cateringowych, sprzedaży produktów i usług;

2. Dostęp do usług dodatkowych może być zarówno w cenie Pakietu Podstawowego jak i może być w cenie innych Pakietów lub być dodatkowo płatny.

3. Operator i NGTV zastrzegają sobie możliwość zmiany i usuwania Usług dodatkowych dostępnych bezpłatnie w ramach Pakietów.

**Rozdział VIII Zmiany Pakietów, zakup Usług dodatkowych**

1. Abonent po podpisaniu Umowy Abonenckiej może dokonywać zakupu Pakietów Tematycznych oraz Premium, dodatkowych Usług, materiałów typu VOD (video na żądanie) i innych Usług dostępnych w ofercie.

2. Zakup Pakietów Tematycznych lub Premium 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 punkcie 2 aktywacja dostępu do nowych Pakietów Tematycznych lub Premium nastąpi najpóźniej w następnym dniu roboczym po dokonaniu zakupu, chyba że istnieje osobny Regulamin Dodatkowy dotyczący danego Pakietu Tematycznego lub Premium i w regulaminie tym jest inny warunek dotyczący terminu uruchomienia dostępu do Pakietu.

4. Zakup Pakietu Tematycznego lub Premium może być dokonany na minimum jeden Okres Rozliczeniowy liczony od pierwszego dnia miesiąca po dniu aktywacji Pakietu Tematycznego lub Premium.

5. Abonent ma prawo do rezygnacji z wykupionego na czas nieokreślony Pakietu Tematycznego lub Premium z jednomiesięcznym terminem wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca następującego po miesiącu w którym złożone zostanie wypowiedzenie.

6. Wypowiedzenie musi być wyrażone na piśmie i złożone w siedzibie Operatora lub przesłane listem poleconym na adres Operatora.

7. Zakup/zmiana wykupionych Pakietów Tematycznych lub Premium może podlegać osobnym Regulaminom Promocji lub Regulaminom Dodatkowym i może wiązać się z zapłatą za aktywację.

8. W większości przypadków, zmianę/zakup Pakietów Tematycznych lub Premium jak i innych Usług dostępnych w ofercie, Abonent będzie mógł zamówić i potwierdzić zakup za pomocą swojego numeru PIN na ekranie własnego odbiornika telewizyjnego podłączonego do zarządzania STB wpiętego do sieci Operatora, czyli za pomocą TV Panelu.

9. Operator zastrzega sobie prawo odmowy sprzedaży wybranych Pakietów Tematycznych lub Premium i/lub Usług dodatkowych Abonentom zalegającym z płatnościami na rzecz Operatora lub będącym w okresie wypowiedzenia Umowy Abonenckiej.

**Rozdział IX Cennik i opłaty**

1. Ceny za wszystkie Usługi określa Cennik Usług TV lub Regulamin Promocji.

2. Operator może udzielać rabatów i zniżek zgodnych z Cennikiem Usług TV dla wybranych Usług i/lub grup Abonentów.

3. W przypadku zmiany cen w Cenniku Usług TV na wyższe, jeśli Abonent korzysta z Usług których dotyczyć będzie podwyżka, Abonent zostanie poinformowany na piśmie o zmianach 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. Nie wypowiedzenie Umowy Abonenckiej przez Abonenta do dnia od którego obowiązuje nowy Cennik Usług TV, oznacza zgodę Abonenta na kontynuowanie Umowy Abonenckiej.

4. Opłaty stałe dotyczące okresów krótszych niż Okres Rozliczeniowy są naliczane proporcjonalnie do czasu świadczenia Usług w danym Okresie Rozliczeniowym.

5. Opłaty stałe są naliczane i płatne z góry za cały kolejny Okres Rozliczeniowy.

6. Opłaty jednorazowe mogą być naliczane i płatne w momencie zakupu Usługi, lub też z dołu na koniec Okresu Rozliczeniowego w którym zostały wyświadczone.

7. O wysokości należności do zapłaty i terminie płatności Abonent będzie informowany za pomocą TV Panelu, czyli serwisu informacyjnego dostępnego na jego odbiorniku telewizyjnym podpętym do STB, na którym są świadczone Usługi. Na pisemne życzenie Abonenta, wysłane do Operatora, istnieje możliwość otrzymywania papierowej kopii faktury wraz z bilingiem dotyczącym Usług z danego Okresu Rozliczeniowego.

8. Abonent jest zobowiązany do dokonania płatności w terminie płatności, w wysokości nie mniejszej niż należność do zapłaty.

9. Od należności zapłaconych po terminie płatności Operator może naliczyć odsetki ustawowe od nie zapłaconej w terminie kwoty.

10. Operator ma prawo do zaliczenia wpłaty na poczet najstarszych zaległości Abonenta.

11. Za dzień dokonania płatności przyjmuje się dzień wpływu środków na konto Operatora.

12. W przypadku Usług kupowanych na życzenie, jednorazowo, np. pojedynczych materiałów multimedialnych typu VOD, istnieje możliwość ograniczenia wysokości zakupów w Okresie Rozliczeniowym. Ograniczenie wysokości zakupów może dokonać Abonent jak i Operator. Szczegółowe warunki znajdują się w odpowiednim Regulaminie Dodatkowym.

13. W przypadku zalegania Abonenta z płatnościami, Operator ma prawo do przekazania informacji o tym do właściwego biura informacji gospodarczej.

14. Operator ma prawo do powierzenia wybranej przez siebie firmie windykacyjnej dochodzenia należności od Abonenta, jak również do przeniesienia tych wierzytelności na rzecz osób trzecich.

**Rozdział X Sprzedaż promocyjna**

1. Operator i NGTV mogą prowadzić sprzedaż na warunkach promocyjnych lub w oparciu o umowy zawierane na czas określony.

2. Warunki promocyjnego świadczenia usług definiowane są w Regulaminach Promocji.

3. W związku z zawarciem umowy na warunkach promocyjnych lub na czas określony Abonentowi jest udzielana ulga.

4. W sytuacji rozwiązania Umowy przez Abonenta przed końcem okresu jej obowiązywania, Operator ma prawo żądać od Abonenta kary do wysokości udzielonej ulgi, pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia umowy do dnia jej rozwiązania.

**Rozdział XI Udostępnienie Sprzętu**

1. W ramach usługi telewizyjnej zawierającej Pakiet Podstawowy Operator może udostępnić sprzęt niezbędny do korzystania z zakupionych Usług.

2. Abonent może zmienić model udostępnionego STB. Wymiana może być wykonana w lokalu Operatora lub w Biurze Obsługi Klienta i związana jest z opłatą podaną w Cenniku Usług TV.

3. Koszt energii elektrycznej niezbędnej do zasilania Udostępnionego Abonentowi Sprzętu ponosi Abonent.

4. Abonent jest odpowiedzialny za Udostępniony Sprzęt od momentu podpisania Protokołu Przekazania Sprzętu do momentu zwrotu Udostępnionego Sprzętu i podpisania Protokołu Zwrotu Sprzętu przez Operatora.

5. Abonent zobowiązany jest do informowania Operatora o wszelkich uszkodzeniach oraz zaginięciu Udostępnionego Sprzętu.

6. W przypadku gdy uszkodzenia są wynikiem nieprawidłowego użytkowania Abonent poniesie koszt naprawy bądź wymiany zniszczonego sprzętu zgodnie z Cennikiem Usług TV. Dotyczy to również uszkodzeń będących wynikiem zalania, wadliwej instalacji elektrycznej lub odgromowej w Lokalu, itp.

7. Klasyfikacji uszkodzenia sprzętu, pod kątem oceny czy uszkodzenia są wynikiem nieprawidłowego użytkowania, dokona Operator. Operator może odstąpić od obciążania Abonenta kosztami naprawy lub wymiany. Abonentowi, który nie zgadza się z wykonaną klasyfikacją uszkodzenia przysługuje prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym.

8. W przypadku opisanym w punkcie 6, wydanie Abonentowi nowego/naprawionego Sprzętu nastąpi po poniesieniu przez Abonenta wyżej opisanych kosztów wymiany/naprawy Udostępnionego Sprzętu.

9. W przypadku zaginięcia Udostępnionego Sprzętu wydanie Abonentowi nowego Sprzętu nastąpi po poniesieniu przez Abonenta kosztów określonych w Cenniku Usług TV.

10. W przypadku niepokrycia przez Abonenta kosztów naprawy, wymiany lub wydania nowego Sprzętu, Operator może zawiesić świadczenie całości bądź części Usług lub wypowiedzieć Umowę Abonencką w trybie natychmiastowym.

11. Abonent nie ma prawa modyfikować, rozkręcać ani wykorzystywać Udostępnionego Sprzętu niezgodnie z przeznaczeniem.

12. Abonent nie ma prawa udostępniać Udostępnionego Sprzętu osobom trzecim.

13. Abonent zobowiązuje się powiadomić Operatora o zamiarze opuszczenia Lokalu w którym zainstalowany jest Udostępniony Sprzęt.

14. Zwrot Udostępnionego Sprzętu w przypadku rozwiązania Umowy Abonenckiej jest opisany w Rozdziale XIII Zmiana i rozwiązanie umowy.

**Rozdział XII Serwis i postępowanie reklamacyjne**

1. Abonent może złożyć reklamację w sprawie niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usług określonych w Umowie, przysyłając ją pisemnie (list, fax) na adres siedziby Operatora, zgłaszając ją telefonicznie lub ustnie do protokołu, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, o ile nie stoją na przeszkodzie możliwości techniczne. Reklamacja może być także zgłoszona osobiście przez Abonenta w BOK.

2. Przyjęcie reklamacji przesłanej pisemnie albo złożonej telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, wymaga potwierdzenia przez Operatora w formie pisemnej z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki Operatora rozpatrującej reklamacje w terminie 14 dni od dnia jej złożenia z wyjątkiem przypadku udzielenia odpowiedzi w tym terminie.

3. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu, upoważniona osoba obowiązana jest niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej.

4. Reklamacja powinna określać:

a) imię i nazwisko lub nazwę Użytkownika wraz z adresem zamieszkania lub siedziby;

b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;

c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;

d) przydzielony Użytkownikowi numer, którego reklamacja dotyczy, numer ewidencyjny lub adres miejsca Zakończenia Sieci;

e) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług;

f) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności w przypadku, gdy reklamujący żąda ich wypłaty;

g) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie na poczet przyszłych należności – w przypadku, gdy reklamujący żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności;

h) podpis Użytkownika w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

5. Reklamacja może zostać 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 nienależycie wykonana lub miała być wykonana lub od dnia doręczenia Rachunku zawierającego nieprawidłowe obliczenie należności. Reklamację złożoną po upływie powyższego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Operatora rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.

6. Złożenie reklamacji nie zawiesza obowiązku zapłaty opłaty abonamentowej, z wyjątkiem części będącej przedmiotem reklamacji.

7. Operator udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej w terminie 30 dni od daty jej złożenia. Reklamacja nierozpatrzona w tym terminie uznana jest za uwzględnioną.

8. W przypadku uwzględnienia reklamacji, kwota przysługująca Abonentowi zostanie zaksięgowana w formie bonifikaty na poczet przyszłych należności za Usługi albo z zgodnie z wnioskiem Abonenta zwrócona przelewem na wskazany przez niego rachunek bankowy

9. Po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego Abonent może skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym. W przypadku, gdy reklamującym jest konsument, ma on prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniach mediacyjnych lub przed sądem polubownym, o których mowa w art. 109 i 110 Ustawy Prawo Telekomunikacyjne.

10. 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.

11. Jeśli podczas wizyty serwisowej pracownik/Przedstawiciel Operatora stwierdzi że przyczyną Usterki/Awarii jest uszkodzenie Udostępnionego Sprzętu, to zostanie on wymieniony na miejscu lub będzie odebrany do naprawy lub wymiany przez pracownika/Przedstawiciela Operatora, a po naprawie/wymianie będzie on dostarczony i podłączony przez pracownika/Przedstawiciela Operatora w Lokalu Abonenta.

12. W przypadku gdy reklamowany Sprzęt będzie dostarczony osobiście przez Abonenta do siedziby Operatora lub do Biura Obsługi Klienta, powinien on być w oryginalnym opakowaniu i być kompletny zgodnie z wyszczególnionym w Protokole Przekazania Sprzętu spisem udostępnionych elementów.

13. W przypadku gdy reklamowany Sprzęt dostarczony zostanie przez Abonenta do siedziby Operatora lub Biura Obsługi Klienta, to wydanie naprawionego lub nowego Sprzętu nastąpi w tym samym miejscu, a o możliwości odbioru Abonent zostanie poinformowany.

14. W przypadku gdy przyczyną Usterek/Awarii będzie uszkodzenie bądź zniszczenie Udostępnionego Sprzętu z winy Abonenta lub też stwierdzone zostaną próby otwarcia Sprzętu przez Abonenta, pokryje on koszty naprawy, wymiany i prac serwisowych zgodnie z Cennikiem Usług TV.

**Rozdział XIII 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 winy Abonenta, nieprzestrzegania przez niego zasad Regulaminów lub Umowy Abonenckiej, albo było wynikiem działania siły wyższej.

2. Abonent ma prawo do wszczęcia postępowania reklamacyjnego w razie Awarii.

3. Do Awarii nie jest wliczany czas planowanych prac serwisowych, ogłoszonych w TV Panelu lub na stronie Operatora na minimum 7 dni przed pracami serwisowymi, jeśli czas trwania takich prac nie przekracza 48 godzin w Okresie Rozliczeniowym.

4. Czas Awarii liczony jest od momentu zgłoszenia.

5. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu usługi telewizyjnej trwającej dłużej niż 12 godzin, Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 opłaty abonamentowej za świadczenie usług telekomunikacyjnych.

6. W sytuacji określonej w pkt 5 Abonentowi przysługuje dodatkowo kara umowna w wysokości 1/30 opłaty abonamentowej za każdy dzień przerwy.

7. Obniżenie abonamentu oraz wypłata kary umownej następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta w trybie określonej w rozdziale XII Serwis i postępowanie reklamacyjne.

8. Operator nie ponosi odpowiedzialności za Awarie dotyczące kanałów/Pakietów udostępnionych Abonentowi w ramach Promocji na którą Abonent nie posiada Umowy, a Abonentowi nie przysługuje odszkodowanie za takie Awarie.

9. Operator nie odpowiada za Awarie i złą jakość Usług jeśli powodem ich wystąpienia jest zła jakość odbiornika telewizyjnego Abonenta.

10. Wszelka odpowiedzialność Operatora jest ograniczona do wysokości Opłat wniesionych przez Abonenta za Usługi wyświadczone przez Operatora na rzecz Abonenta w spornym okresie czasu.

**Rozdział XIV Zmiana i rozwiązanie umowy**

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

2. Udzielenie zgody na przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy Abonenckiej jest uzależnione od wywiązania się Abonenta ze wszystkich zobowiązań wobec Operatora. W szczególnych przypadkach Operator może odstąpić od spełnienia tego warunku.

3. Abonent odpowiedzialny jest za informowanie Operatora o wszelkich zmianach danych osobowych w szczególności adresów: zameldowania i korespondencyjnego.

4. Operator przyjmuje że adresy znajdujące się w bazie danych Operatora są aktualne i w przypadku niepoinformowania przez Abonenta o zmianie adresów, korespondencję wysłaną na adres korespondencyjny uważa się za doręczoną.

5. Abonent ma prawo do rozwiązania umowy z jednomiesięcznym terminem wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca następującego po miesiącu w którym złożone zostanie wypowiedzenie.

6. Wypowiedzenie powinno być złożone na piśmie.

7. W przypadku rozwiązania Umowy Abonenckiej przez Abonenta lub z winy Abonenta, w trakcie trwania Promocji zakupionej przez Abonenta, Operator ma prawo żądać od Abonenta kary w wysokości udzielonej Abonentowi ulgi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia umowy do dnia jej rozwiązania określonej w Umowie Abonenckiej lub Regulaminie Promocji.

8. Abonent ma prawo do rozwiązania Umowy Abonenckiej bez zachowania okresu wypowiedzenia i bez jakichkolwiek kar w przypadku, gdy przerwa w świadczeniu Usług trwa dłużej niż jeden miesiąc i wynika ona z winy Operatora bądź siły wyższej.

9. Umowa Abonencka wygasa w razie śmierci Abonenta z chwilą poinformowania Operatora przez członków rodziny bądź innych spadkobierców. Małżonek, zstępni lub wstępni mogą wystąpić o kontynuowanie Umowy Abonenckiej na dotychczasowych warunkach, a Operator zobowiązuje się, że po otrzymaniu takiego wniosku podpisze kontynuację Umowy Abonenckiej z nowym Abonentem.

10. Operator ma prawo do rozwiązania Umowy Abonenckiej, w przypadku zalegania Abonenta z płatnościami za dwa Okresy Rozliczeniowe.

11. Operator może rozwiązać Umowę Abonencką w każdym czasie ze skutkiem natychmiastowym w razie cofnięcia lub ograniczenia mu koncesji lub zezwolenia na prowadzenie działalności.

12. Operator może rozwiązać Umowę Abonencką z jednomiesięcznym terminem wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca następującego po miesiącu, w którym złożone zostanie wypowiedzenie, w przypadku ważnych przyczyn technicznych lub zaistnienia siły wyższej uniemożliwiającej dalsze świadczenie Usług.

13. Abonent zobowiązany jest zapłacić wszelkie należności za zakupione Usługi do dnia rozwiązania Umowy Abonenckiej.

14. W przypadku rozwiązania Umowy Abonenckiej, Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego zwrotu Udostępnionego mu Sprzętu Operatora, wyszczególnionego w Protokole Przekazania Sprzętu. Zwrot może być dokonany w siedzibie Operatora bądź w Biurze Obsługi Klienta. Ostatecznym terminem zwrotu sprzętu jest 14 dni od dnia wygaśnięcia Umowy Abonenckiej. W przypadku zwrotu Udostępnionego Sprzętu po terminie 14 dni Operator ma prawo do naliczenia kar zgodnie z Cennikiem Usług TV.

15. Operator poświadcza odbiór oraz kompletność i stan zwracanego Sprzętu za pomocą Protokołu Zwrotu Sprzętu.

16. Udostępniony sprzęt należy zwrócić w oryginalnym opakowaniu.

17. Zwrot Udostępnionego Sprzętu zniszczonego, uszkodzonego bądź niekompletnego spowoduje naliczenie przez Operatora kar zgodnie z Cennikiem Usług TV.

**Rozdział XV Wykorzystanie i bezpieczeństwo PIN**

1. Abonentowi w momencie podpisywania Umowy Abonenckiej zostają przydzielone dwa numery ID oraz PIN pozwalający na poświadczanie zmiany zakupionych Pakietów Tematycznych lub Premium, potwierdzanie zakupów Dodatkowych Usług, potwierdzanie zgody na proponowane przez Operatora i NGTV zmiany w Umowie Abonenckiej, do blokowania dostępu do wybranych przez Abonenta Usług i programów telewizyjnych dla osób korzystających z tego samego STB oraz do konfiguracji swojego profilu na STB.

2. W przypadku zwiększenia zakresu Usług bądź rozbudowy funkcjonalności TV Panelu mogą zostać wprowadzone kolejne przypadki wymagające użycia PIN przez Abonenta.

3. Użycie PIN do potwierdzenia zakupu jest równoznaczne z dokonaniem zakupu i zgodą na naliczenie obciążenia za zakupioną Usługę.

4. Abonent ma możliwość zmiany PIN za pomocą pilota do odbiornika telewizyjnego podłączonego do urządzenia STB wpiętego do sieci Operatora w Lokalu Abonenta, czyli za pomocą TV Panelu lub w przypadku kontaktu z BOK Operatora.

5. Operator ma prawo do zablokowania Abonentowi możliwość dokonywania operacji za pomocą PIN w przypadku 3-krotnego niepoprawnego wpisania numeru PIN.

6. Abonent jest odpowiedzialny za zachowanie numerów PIN w tajemnicy przed osobami którym nie udziela zgody na wykonywanie operacji wymagających podania numeru PIN.

7. Abonent jest odpowiedzialny za zmianę numerów PIN w przypadku, gdy zostały one wyjawione przez niego osobom niepowołanym.

8. Operator i NGTV nie ponoszą odpowiedzialności za skutki dla Abonenta wynikające z ujawnienia numerów PIN przez Abonenta osobom trzecim.

9. Abonent może dokonywać operacje odblokowania i blokowania numerów PIN telefonicznie dzwoniąc do Biura Obsługi Klienta. Zmiana PIN w ten sposób wymaga zidentyfikowania klienta przez pracownika Operatora.

**Rozdział XVI Zawieszenie świadczenia usług**

1. Operator ma prawo do wstrzymania świadczenia Usług, w przypadku zalegania Abonenta z zapłatą za zakupione Usługi, działań niezgodnych z prawem lub Regulaminami związanymi z zakupionymi Usługami.

2. Ponowne uruchomienie dostępu do Usług po karnym wstrzymaniu ich świadczenia przez Operatora wymaga zapłaty przez Abonenta opłaty jednorazowej zgodnej z Cennikiem Usług TV.

3. Gdy wstrzymanie/pogorszenie jakości świadczenia Usług przez Operatora było wynikiem zaległości Abonenta z zapłatą zobowiązań wobec Operatora, to przywrócenie świadczenia usług wymaga ze strony Abonenta uregulowania zaległości.

**Rozdział XVII Postanowienia końcowe**

1. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminach i Umowie Abonenckiej mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa.

2. W sprawach wszczętych a niezakończonych przed wejściem w życie jakichkolwiek zmian do treści Regulaminów i Umowie Abonenckiej, stosuje się postanowienia obowiązujące w Regulaminach i Umowie Abonenckiej obowiązujących w momencie wszczęcia tych spraw.

3. Operator i NGTV nie ponoszą odpowiedzialności za skutki korzystania z Usług w zakresie większym niż to określono w Regulaminach.

4. Regulamin w niniejszej wersji obowiązuje od dnia 1 listopada 2010 roku.