

TREŚĆ UMOWY

§ 1.

1. Przedmiotem niniejszej Umowy jest świadczenie drogą kablową przez Dostawcę usług na rzecz Abonenta jednej lub większej ilości Usług: Usług Telewizyjnych, usług transmisji danych, w tym dostępu do Internetu oraz usług głosowych, których zakres oraz pakiety taryfowe określone są powyżej.

2. Dostawca usług świadczy Usługi na zasadach określonych w:

a) Umowie,

b) Regulaminie Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych (dalej „Regulamin”),

c) Cenniku.

3. W przypadku zamówienia Usługi świadczonej na warunkach promocji Regulamin promocji stanowi integralną część Umowy i określa wysokość ulgi przyznanej Abonentowi,

4. W przypadku zawarcia Umowy związanej z ulgą przyznaną Abonentowi, wysokość roszczenia z tytułu jednostronnego rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez Dostawcę usług z winy Abonenta przed upływem terminu, na jaki Umowa została zawarta, nie może przekroczyć wartości ulgi przyznanej Abonentowi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania.

Roszczenie nie przysługuje w przypadku rozwiązania przez Abonenta będącego konsumentem Umowy przed rozpoczęciem świadczenia Usług, chyba że przedmiotem ulgi jest Sprzęt lub inne telekomunikacyjne urządzenie końcowe.

5. Abonent oświadcza, że posiada tytuł prawny do Lokalu, w którym znajduje się zakończenie sieci.

§ 2.

1. Dostawca usług umożliwia uzyskanie informacji o Usługach świadczonych na rzecz Abonenta, dostępnych Usługach Dostawcy usług oraz składanie dyspozycji za pośrednictwem Panelu Abonenta SATPOL, w tym składanie Zamówień, w sposób określony w niniejszej Umowie i Instrukcji korzystania z Panelu Abonenta SATPOL.
 2. Abonent oświadcza, iż zapoznał się z Instrukcją korzystania z Panelu Abonenta SATPOL oraz akceptuje wszystkie jej postanowienia.
 3. Abonent nie może podważać autentyczności dyspozycji i oświadczeń prawidłowo uwierzytelnionych Loginem i Hasłem dostępu. Dyspozycje i oświadczenia złożone przez osoby posługujące się Loginem lub Hasłem dostępu Abonenta wywołują wynikające z nich skutki dla Abonenta. Abonent upoważnia Dostawcę usług do naliczania należności z tytułu złożonych dyspozycji za pośrednictwem Panelu Abonenta SATPOL zgodnie z właściwym Cennikiem.
 4. Abonent wyraża zgodę na wykorzystywanie przed sądami wydruków z systemu Dostawcy usług potwierdzających dyspozycje złożone przez Abonenta zgodnie z Instrukcją korzystania z Panelu Abonenta SATPOL, jako dowodów faktów z nich wynikających. Powyższe nie wyklucza przedstawienia dowodów przeciwnych
- § 3.

1. Abonent oświadcza, iż otrzymał i zapoznał się z Regulaminem, Cennikiem oraz regulaminem promocji właściwymi dla zamówionej Usługi. Aktualna treść regulaminów i Cenników stanowi załącznik do Umowy.
 2. Abonent zobowiązuje się do terminowego uiszczania opłat za świadczone Usługi zgodnie z właściwym Cennikiem oraz przestrzegania postanowień Regulaminu odnoszących się do świadczonych na jego rzecz Usług.
- Opłata abonamentowa za świadczone Usługi obejmuje:
- a) możliwość korzystania z Usług przypisanych w Cenniku do danej opłaty abonamentowej;

b) obsługę serwisową, z wyłączeniem usług serwisowych dodatkowo płatnych oraz obsługi nieuzasadnionych wezwań.

3. Katalog Usług Dostawcy usług oraz ich charakterystyka zostały zawarte w odpowiednich Cennikach.

4. Aktualne Cenniki (określające również koszty usług serwisowych) oraz Regulamin, dostępne są w Biurach Obsługi Abonenta oraz na stronie internetowej Dostawcy Usług. Abonenta oraz na stronie internetowej Dostawcy usług.

5. Pojęcia pisane wielką literą, niezdefiniowane w niniejszej Umowie, mają znaczenie określone w Regulaminie lub Panelu Abonenta SATPOL.

6. W przypadku braku przyłączenia do sieci Dostawcy usług lub aktywacji Usługi w terminie określonym powyżej w Umowie, Umowa w zakresie nieaktywowanej Usługi automatycznie wygasa, o ile Strony na piśmie nie postanowią inaczej.

§ 4.

W zakresie nieuregulowanym w Umowie postanowienia obejmujące:

1. sposoby dokonywania płatności;
2. okres rozliczeniowy;
3. ograniczenia w zakresie korzystania ze Sprzętu;
4. dane dotyczące funkcjonalności świadczonej Usługi;
5. dane dotyczące jakości Usług;
6. zakres usług serwisowych oraz sposoby kontaktu w razie Awarii;
7. zakres odpowiedzialności Dostawcy usług, wysokość odszkodowania oraz zasady i terminy jego wypłaty (w tym w razie nieosiągnięcia stosownego poziomu jakości Usługi);
8. warunki postępowania reklamacyjnego;
9. informację o postępowaniach w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich;
10. zasady umieszczenia danych Abonenta w spisie

abonentów (usługa głosowa);

11. sposób przekazywania Abonentowi informacji o zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą;

12. wszelkie opłaty należne w momencie rozwiązania Umowy, w tym warunki zwrotu Sprzętu ze wskazaniem, na czyj koszt zwrot ma nastąpić,
– zawarte są w Regulaminie.

§ 5.

1. Z zastrzeżeniem przypadków wynikających z przepisów prawa, Dostawca usług doręcza Abonentowi na piśmie oraz podaje do publicznej wiadomości treść każdej proponowanej zmiany Cennika lub Regulaminu z wyprzedzeniem co najmniej 1 miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie – przy czym okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian, następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE – informując jednocześnie Abonenta o prawie wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian

2. Zmiana warunków Regulaminu przez Dostawcę usług możliwa jest jedynie z ważnej przyczyny, w szczególności w przypadku:

a) zmiany przepisów prawa lub wydania decyzji Prezesa UKE bądź innego organu państwowego, wymagającej dostosowania Umowy do zmienionych przepisów lub nakazów wynikających z decyzji;

b) konieczności usunięcia niedozwolonych postanowień umownych;

c) niezależnych od Dostawcy usług działań lub zaniechań podmiotów, od których nabywa usługi na potrzeby dostarczania ich Abonentowi, w tym nadawców programów telewizyjnych, w szczególności polegających na zaprzestaniu przez nich prowadzenia działalności gospodarczej, zaprzestaniu nadawania programu,

rozwiązaniu umowy z Dostawcą usług lub przez Dostawcę usług wskutek istotnej zmiany warunków umowy oferowanych przez nadawcę;

d) istotnego i niezależnego od Dostawcy usług wzrostu kosztów koniecznych do poniesienia w celu świadczenia usług na rzecz Abonenta, w tym wynikającego z inflacji, wahań kursów walut – przy czym zmiana warunków cenowych Umowy możliwa jest jedynie dla Umów zawartych na czas nieoznaczony.

Dostawca usług jest uprawniony do podniesienia łącznej wysokości uiszczanych przez Abonenta miesięcznych opłat abonamentowych, nie częściej niż jeden raz w roku kalendarzowym i każdorazowo nie więcej niż o 8 zł.

Uprawnienie to nie przysługuje w przypadku Umów zawartych na czas oznaczony w "okresie promocyjnym".

3. Abonent, nie później niż do dnia wejścia w życie zmian Cennika lub Regulaminu, o których mowa w ust. 1, ma prawo doręczyć Dostawcy usług oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy z powodu braku akceptacji zmian w Cenniku lub Regulaminie w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej pod rygorem nieważności. Brak oświadczenia Abonenta w w/w formie w powyższym terminie oznacza akceptację zmian w Cenniku lub Regulaminie.

4. W razie skorzystania z prawa wypowiedzenia Umowy, o którym mowa w ust. 3, z powodu braku akceptacji zmiany Regulaminu lub podwyższenia cen, Dostawcy usług nie przysługuje zwrot ulgi, o której mowa w art. 57 ust. 6 Prawa telekomunikacyjnego.

5. Postanowienia ust. 4 nie stosuje się, jeżeli konieczność wprowadzenia zmian, o których mowa w ust. 1, wynika:

a) w przypadku zmiany Cennika – ze zmiany przepisów prawa;

b) w przypadku zmiany Regulaminu – bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa albo z usunięcia niedozwolonych

postanowień umownych lub z decyzji Prezesa UKE określającej minimalne wymogi jakości usług.

6. W razie złożenia przez Abonenta oświadczenia o braku akceptacji zmian, o których mowa w ust. 1, Umowa ulega rozwiązaniu ostatniego dnia miesiąca kalendarzowego poprzedzającego zmianę

7. W przypadku, gdy proponowana zmiana Regulaminu lub Cennika wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen Usług, dodanie nowej Usługi lub wynika z decyzji Prezesa UKE, Dostawca usług podaje do publicznej wiadomości treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej 1 miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian, następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Jednocześnie Abonent zostaje poinformowany o prawie wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia tych zmian w życie. W takim przypadku do wypowiedzenia Umowy nie stosuje się postanowień ust. 1 i ust. 4-5 niniejszego paragrafu.

§ 6.

1. W czasie trwania Umowy Abonent, który nie zalega z opłatami wobec Dostawcy usług, może wystąpić o zmianę Usług świadczonych Abonentowi pisemnym wnioskiem lub w inny sposób dopuszczony przez Dostawcę usług.

2. Pisemny wniosek powinien być złożony do 20 dnia miesiąca kalendarzowego i będzie skutkować od początku kolejnego miesiąca kalendarzowego. W przypadku wniosku złożonego w inny sposób Dostawca usług może określić inny termin składania lub realizacji wniosku.

3. Wniosek zostanie uwzględniony pod warunkiem istnienia technicznych możliwości świadczenia nowego zakresu

Usług.

4. Jeżeli zmiana Usług świadczonych Abonentowi powoduje zaprzestanie korzystania z Usługi, z którą wiąże się używanie Sprzętu, Abonent zobowiązany jest do zwrotu Sprzętu. Postanowienia § 22 Regulaminu stosuje się odpowiednio.

5. Dostawca usług może umożliwić Abonentowi zmianę warunków Umowy, w zakresie

a) świadczonych Usług ze wskazaniem elementów składających się na opłatę abonamentową,

b) okresu, na jaki została zawarta Umowa w tym minimalnego okresu wymaganego do skorzystania z warunków promocyjnych,

c) pakietu taryfowego,

d) sposobu składania zamówień na pakiety taryfowe oraz dodatkowe opcje Usług,

e) okresu rozliczeniowego

– za pomocą środków porozumiewania się na odległość, w szczególności za pomocą Panelu Abonenta SATPOL. W takim wypadku Dostawca usług utrwali oświadczenie Abonenta, będzie przechowywać je do końca obowiązywania Umowy na zmienionych warunkach i udostępniać jego treść Abonentowi na jego żądanie. W przypadku zmiany warunków Umowy dokonanej telefonicznie Dostawca usług utrwała całą rozmowę.

Jednocześnie Dostawca usług obowiązany jest do potwierdzenia Abonentowi faktu złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy oraz jego zakresu i terminu wprowadzenia zmian w terminie ustalonym z Abonentem, ale nie później niż w ciągu 1 miesiąca od dnia zlecenia zmiany. Abonentowi przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków Umowy, bez podania przyczyn, poprzez złożenie oświadczenia w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej w terminie 14 dni od dnia otrzymania potwierdzenia. Do zachowania tego

terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.

6. Potwierdzenie, o którym mowa w ust. 5, Dostawca usług dostarcza drogą elektroniczną za pomocą środka porozumiewania się na odległość, w szczególności za pomocą Panelu Abonenta SATPOL.

Potwierdzenie powinno zawierać:

1) treść zmiany warunków Umowy dokonanej za pomocą środków porozumiewania się na odległość lub w przypadku, gdy treść zmiany ze względu na jej objętość utrudniać będzie Abonentowi zapoznanie się z nią – odesłanie do miejsca na stronie internetowej Dostawcy usług, gdzie Abonent może się z nią zapoznać;

2) informację o złożeniu przez Abonenta oświadczenia o zmianie warunków Umowy oraz jej zakresie i terminie wprowadzenia tych zmian.

W przypadku braku możliwości dostarczenia potwierdzenia w sposób określony powyżej lub na żądanie Abonenta Dostawca usług dostarcza potwierdzenie w formie pisemnej.

7. W razie braku potwierdzenia Abonentowi faktu złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy oraz jego zakresu i terminu wprowadzenia zmian, o których mowa w ust. 5, termin, w którym Abonent może odstąpić od dokonanej zmiany warunków Umowy, wynosi trzy miesiące i liczy się od dnia złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy. Jeżeli jednak Abonent po rozpoczęciu biegu tego terminu otrzyma potwierdzenie, termin ulega skróceniu do 14 dni od dnia otrzymania tego potwierdzenia.

8. Do zmiany warunków Umowy w trybie opisanym w niniejszym paragrafie, nie stosuje się § 5 Umowy.

§ 7.

1. Umowa zostaje zawarta na czas nieoznaczony, a w przypadku, gdy Strony wiąże regulamin promocji związany z przyznaniem Abonentowi ulgi (zwanej także upustem) – na czas oznaczony.

W ostatnim przypadku okres trwania Umowy w zakresie Usługi objętej danym regulaminem promocji jest równy wskazanemu w tym regulaminie promocji okresowi, w którym Dostawcy usług przysługuje roszczenie z tytułu jednostronnego rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez Dostawcę usług z winy Abonenta, w wysokości określonej w powszechnie obowiązujących przepisach prawa („okres promocyjny”). Po upływie okresu promocyjnego, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, Umowę w zakresie danej Usługi uważa się za zawartą na czas nieoznaczony.

2. Oświadczenie Abonenta o braku woli przedłużenia na czas nieokreślony umowy zawartej na czas określony, o odstąpieniu od umowy, o rozwiązaniu umowy bądź o wypowiedzeniu umowy, pod rygorem nieważności powinno mieć formę pisemną bądź formę dokumentową. Abonent może złożyć oświadczenie, o którym mowa w zdaniu poprzednim, w siedzibie lub Biurze Obsługi Abonenta, listownie na adres siedziby lub Biura Obsługi Abonenta albo poprzez formularz kontaktowy umieszczony na stronie internetowej Dostawcy usług.

3. W przypadku złożenia przez Abonenta w formie dokumentowej oświadczenia o braku woli przedłużenia na czas nieokreślony umowy zawartej na czas określony albo o rozwiązaniu umowy albo o wypowiedzeniu umowy albo o odstąpieniu od umowy, Dostawca usług niezwłocznie, lecz nie później niż w ciągu jednego dnia roboczego od chwili otrzymania tego oświadczenia, zawiadamia Abonenta o jego otrzymaniu przez:

1) wysłanie krótkiej wiadomości tekstowej (SMS) na numer wskazany przez Abonenta do kontaktu, widniejący w umowie - w przypadku Abonenta, który wskazał numer niegeograficzny;

2) wykonanie połączenia telefonicznego na numer wskazany przez Abonenta do kontaktu, widniejący w

umowie - w przypadku abonenta, który wskazał numer geograficzny.

4. Dostawca usług potwierdza Abonentowi na trwałym nośniku przyjęcie złożonego w formie dokumentowej oświadczenia Abonenta o braku woli przedłużenia na czas nieokreślony umowy zawartej na czas określony albo o rozwiązaniu umowy albo o wypowiedzeniu umowy albo o odstąpieniu od umowy, w terminie 14 dni od dnia złożenia tego oświadczenia, wskazując nazwę usługi będącej przedmiotem oświadczenia Abonenta, dzień otrzymania oświadczenia Abonenta i dzień rozwiązania/odstąpienia od umowy.

5. W przypadku gdy umowa 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 jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia. W okresie wypowiedzenia Abonent ponosi jedynie koszty świadczenia usług telekomunikacyjnych objętych umową.

6. Przed automatycznym przedłużeniem na czas nieokreślony umowy zawartej na czas określony, Dostawca usług informuje Abonenta w sposób jasny i zrozumiały na trwałym nośniku, nie później niż na 30 dni przed upływem okresu, na jaki umowa została zawarta, o automatycznym przedłużeniu umowy, sposobach jej rozwiązania, a także o najkorzystniejszych oferowanych przez siebie pakietach taryfowych.

7. Po automatycznym przedłużeniu na czas nieokreślony umowy zawartej na czas określony Dostawca usług co najmniej jeden raz w roku informuje Abonenta o najkorzystniejszych oferowanych przez siebie pakietach taryfowych, chyba że Abonent nie wyraził zgody na otrzymywanie informacji marketingowych.

8. W przypadku, gdy Umowa została zawarta poza Biurem Obsługi Abonenta lub na odległość, Abonent będący

konsumentem może od niej odstąpić w terminie 14 dni, a w przypadku umowy zawartej podczas nieumówionej wizyty w miejscu zamieszkania lub zwykłego pobytu konsumenta w terminie 30 dni od daty zawarcia Umowy składając Dostawcy usług pisemne, elektroniczne lub dokumentowe oświadczenie. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Odstąpienie wywołuje taki skutek, jakby Umowa nie została zawarta. Abonentowi przysługuje prawo do odstąpienia od Umowy odrębnie w stosunku do każdej zamówionej Usługi.

9. W zakresie uregulowanym niniejszą Umową tracą moc postanowienia innych umów zawartych pomiędzy Stronami. Jednakże pozostają w mocy, o ile nie zostały zmienione, postanowienia poprzednich umów dotyczące warunków użytkowania Sprzętu przekazanego Abonentowi przez Dostawcę usług, postanowienia dotyczące parametrów i funkcjonalności świadczonych Usług, postanowienia dotyczące korzystania z Panelu Abonenta SATPOL i faktur lub innych dokumentów rozliczeniowych w postaci elektronicznej oraz regulaminy promocji.

§ 8.

Zmiana warunków Umowy, Cennika lub Regulaminu przez Dostawcę usług możliwa jest jedynie z ważnej przyczyny, w szczególności w przypadku:

- a) zmiany przepisów prawa lub wydania decyzji Prezesa UKE bądź innego organu państwowego, wymagającej dostosowania Umowy do zmienionych przepisów lub nakazów wynikających z decyzji;
- b) konieczności usunięcia niedozwolonych postanowień umownych;
- c) niezależnych od Dostawcy usług działań lub zaniechań podmiotów, od których nabywa usługi na potrzeby dostarczania ich Abonentowi, w tym nadawców programów telewizyjnych, w szczególności polegających na zaprzestaniu przez nich prowadzenia działalności

gospodarczej, zaprzestaniu nadawania programu, rozwiązaniu umowy z Dostawcą usług lub przez Dostawcę usług wskutek istotnej zmiany warunków umowy oferowanych przez nadawcę;

d) rozwoju oferty Dostawcy usług wymagającego zmian w dotychczasowym sposobie świadczenia Usług;

e) zmian w sposobie świadczenia Usług lub w ich funkcjonalności związanych z postępem technologicznym;

f) istotnego i niezależnego od Dostawcy usług wzrostu kosztów koniecznych do poniesienia w celu świadczenia usług na rzecz Abonenta, w tym wynikającego z inflacji, wahań kursów walut – przy czym zmiana warunków cenowych Umowy możliwa jest jedynie dla Umów zawartych na czas nieoznaczony.

§ 9.

1. Umowa określa konto poczty elektronicznej stanowiące drogę porozumiewania się Stron. Abonent o każdej zmianie konta poczty elektronicznej zobowiązany jest poinformować niezwłocznie Dostawcę usług.

2. W czasie trwania Umowy, w przypadku zaistnienia sporu oraz po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego, strony dążyć będą do jego pozasądowego rozstrzygnięcia.

3. W sprawach nieuregulowanych w Umowie, Regulaminie, wiążących Strony regulaminach promocji i właściwych Cennikach stosuje się przepisy ustawy Kodeks cywilny i ustawy Prawo telekomunikacyjne.