

Regulamin Świadczenia Usług MetroTV

§ 1 Przedmiot Regulaminu

1. Niniejszy regulamin, zwany dalej Regulaminem Świadczenia Usług Telewizji Cyfrowej METROTV, określa ogólne zasady świadczenia Usług METROTV przez Metroport Sp. z o.o. z siedzibą w Łodzi, ul. Łągiewnicka 54/56 oraz FORWEB S.C. z siedzibą w Łodzi, ul. Łągiewnicka 54/56,
2. Regulamin został wydany na podstawie ustawy z dnia 16 lipca 2004r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800).

§ 2 Definicje

Użyte w niniejszym Regulaminie określenia oznaczają:

1. **Abonament** – opłata miesięczna za możliwość korzystania przez Abonenta z Usług MetroTV oraz za utrzymanie infrastruktury niezbędnej do świadczenia Usług;
2. **Abonent** – podmiot będący stroną zawartej z METROPORT SP. Z O.O. i Operatorem Umowy Abonenckiej MetroTV;
3. **Awaria** – zdarzenie polegające na braku sygnału telewizyjnego lub nie działanie Usług MetroTV, bądź znaczne pogorszenie jakości Usług MetroTV uniemożliwiające korzystanie z nich;
4. **Biuro Obsługi Klienta** – wydziałowa u Operatora jednostka organizacyjna odpowiedzialna za całościową obsługę Abonentów;
5. **Cennik** – zestawienie cen i opisów Usług MetroTV udostępnianych przez METROPORT SP. Z O.O. i Operatora w sieci Operatora;
6. **Lokal** – pomieszczenie mieszkalne lub użytkowe Abonenta, w którym jest zainstalowany sprzęt umożliwiający korzystanie z Usług MetroTV, adres Lokalu jest równoznaczny z Miejscem Instalacji zdefiniowanym w Zamówieniu Instalacji;
7. **METROPORT SP. Z O.O.** – spółka będąca właścicielem platformy cyfrowej IPTV, pozwalającej na świadczenie Usług MetroTV Abonentom, w tym m.in.: udostępnienie kodowanych programów telewizyjnych i radiowych, dostęp do serwisów informacyjnych i multimedialnych, inne;
8. **Operator** – operator sieci abonenckiej wykorzystujący lokalną infrastrukturę światłowodową, podłączoną do infrastruktury wykorzystywanej przez METROPORT SP. Z O.O., współpracujący z METROPORT SP. Z O.O. w dziedzinie świadczenia Usług MetroTV Abonentom;
9. **Opłata/Oplaty** – wszystkie płatności, w tym kary, uiszczane przez Abonenta na rzecz Operatora z tytułu świadczonych przez METROPORT SP. Z O.O. i Operatora, a zakupionych przez Abonenta Usług MetroTV;
10. **Okres Rozliczeniowy** – jednomiesięczny okres liczony od początku do końca miesiąca kalendarzowego, chyba że w Umowie Abonenckiej MetroTV lub Regulaminie Dodatkowym MetroTV dotyczącym pewnych Usług lub Regulaminie Promocji MetroTV określono inaczej, w którym naliczane są należności za wyświadczone Abonentowi Usługi MetroTV;
11. **Pakiet** – grupa programów telewizyjnych i innych Usług MetroTV określona w Cenniku;
12. **Pakiet Dodatkowy** – Pakiet programów telewizyjnych, innych niż zawarte w Pakiecie MetroStandard, może zawierać kanały o podobnej tematyce (Pakiet Tematyczny) lub kanały Premium (Pakiet Premium);
13. **Pakiet MetroStandard** – podstawowy Pakiet programów telewizyjnych wraz z dodatkowymi Usługami;
14. **Pełnomocnik** – osoba uprawniona na piśmie przez Abonenta do reprezentowania go wobec METROPORT SP. Z O.O. oraz wobec Operatora;
15. **Promocja MetroTV** – specjalna oferta związana ze szczególnymi warunkami świadczenia Usług MetroTV i naliczania Opłat opisanymi w Regulaminie Promocji MetroTV;
16. **Protokół Przekazania Sprzętu** – dokument, w którym Abonent potwierdza przyjęcie do użytkowania kompletu Udostępnionego przez Operatora Sprzętu;
17. **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;
18. **Regulamin** – niniejszy dokument, Regulamin Świadczenia Usług MetroTV regulujący główne zasady świadczenia Usług przez METROPORT SP. Z O.O. i Operatora;
19. **Regulamin Promocji MetroTV** – Regulamin opisujący szczególne warunki świadczenia Usług MetroTV w ramach danej Promocji;
20. **Regulamin Dodatkowy MetroTV** – dokument opisujący zasady związane ze świadczeniem przez METROPORT SP. Z O.O. i Operatora pewnych Usług MetroTV, gdy zasady te wykraczają poza opisane w niniejszym Regulaminie;
21. **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 METROPORT SP. Z O.O. i Operatora w sieci Operatora, STB z dyskiem posiada dodatkowo szereg funkcjonalności związanych z możliwością nagrywania materiałów multimedialnych na dysku urządzenia;
22. **Udostępniony Sprzęt** – sprzęt Operatora przekazany Abonentowi do użytkowania w celu korzystania z Usług MetroTV w czasie obowiązywania Umowy Abonenckiej MetroTV, elementy wchodzące w skład Udostępnionego Sprzętu są wymienione w Protokole Przekazania Sprzętu;
23. **Umowa Abonencka MetroTV** – umowa o świadczeniu Usług MetroTV podpisywana z Abonentem, w skład umowy wchodzi: Umowa Abonencka MetroTV, Regulamin, ewentualnie dodatkowo Regulamin Promocji MetroTV i/lub Regulamin Dodatkowy MetroTV dotyczący pewnych Usług jeśli Abonent zakupi część oferty objętą takimi dodatkowymi Regulaminami;
24. **Usługa MetroTV** – każda usługa METROPORT SP. Z O.O. i Operatora świadczona w sieci Operatora, dostępna za pomocą STB MetroTV;
25. **Usterka** – defekt w odbiorze Usługi MetroTV nie będący Awarią;
26. **Zamówienie Instalacji MetroTV** – dokument podpisany przez osobę chcącą zostać Abonentem w celu wskazania miejsca instalacji;
27. **Zamówienie na zawarcie Umowy Abonenckiej MetroTV** – dokument podpisany przez osobę chcącą zostać Abonentem, dokument pozwala na wskazanie wybranych przez taką osobę Usług MetroTV, które mają być udostępnione na STB w lokalu Abonenta w momencie instalacji.

§ 3 Umowa Abonencka

1. Świadczenie Abonentowi Usług METROTV przez Metroport i Operatora wymaga zawarcia Umowy w formie pisemnej pod rygorem nieważności. Przez zawarcie Umowy, METROPORT SP. Z O.O. i Operator zobowiązują się do zapewnienia dostępu do sygnału telewizyjnego za pomocą urządzenia STB, uruchomienia usług, w zakresie i na warunkach określonych w Umowie i Regulaminie, a Abonent zobowiązuje się do przestrzegania warunków Umowy i Regulaminu,
2. Umowa zawierana jest na czas określony lub na czas nieokreślony,
3. Jeżeli Umowa została zawarta w ramach Promocji organizowanych przez Operatora, obowiązujący czas trwania Umowy podany jest w Regulaminie Promocji i Umowie,
4. Umowa Abonencka MetroTV podpisywana jest po instalacji wykonanej w Lokalu Abonenta i po odebraniu przez Abonenta poprawnie działającej Usługi MetroTV.
5. Abonent zawiera Umowę Abonencką MetroTV osobiście lub poprzez osobę której udzieli na piśmie pełnomocnictwa do reprezentowania siebie w kwestii podpisania Umowy.
6. Osoba podpisująca Umowę Abonencką MetroTV (Abonent lub jego Pełnomocnik) musi być pełnoletnia, musi legitymować się co najmniej jednym dokumentem tożsamości: dowód osobisty, paszport, prawo jazdy, inny analogiczny dokument.
7. Po upływie okresu, na który Umowa została zawarta – w przypadku nie złożenia przez Abonenta pisemnej deklaracji o nie przedłużaniu Umowy – niniejsza Umowa przechodzi w tryb Umowy na czas nieokreślony z miesięcznym okresem wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec Okresu Rozliczeniowego, następującego po okresie, w którym wypowiedzenie zostało złożone.
8. Gdy Umowa Abonencka MetroTV została zawarta poza lokalem przedsiębiorstwa Operatora, Abonent może odstąpić od Umowy bez podania przyczyny w terminie 10 dni od zawarcia Umowy Abonenckiej MetroTV, składając stosowne oświadczenie na piśmie.
9. Operator ma prawo poprosić Abonenta o przedstawienie dodatkowych dokumentów, gdy dowód osobisty jest zniszczony lub zachodzą uzasadnione wątpliwości, co do jego autentyczności.
10. Umowę można zawrzeć bezpośrednio w biurze Operatora lub poprzez przedstawiciela, który reprezentuje Operatora,
11. Operator może odmówić zawarcia Umowy z Podmiotem:
 - a) Co do którego istnieje zastrzeżenie wiarygodności płatniczej, wynikające z danych, będących w posiadaniu Operatora na podstawie przepisów prawa,
 - b) Zalegającego z płatnościami w stosunku do Operatora lub z którym Operator rozwiązał Umowę z powodu niewykonania postanowień Regulaminu lub Umowy,
 - c) Który odmówi przedstawienia danych oraz dokumentów, o których mowa w punkcie 6 udostępni dane nieprawdziwe lub przedstawi dokumenty, które budzą wątpliwości co do ich autentyczności lub kompletności,
 - d) Jeżeli brak jest możliwości technicznych przyłączenia Podmiotu do sieci Operatora,
12. Umowa wchodzi w życie w dniu podpisania przez należycie umocowanych przedstawicieli Operatora i Abonenta.
13. Umowa określa Charakterystykę Usług, Cennik, Dane kontaktowe Abonenta i Operatora, miejsce instalacji urządzenia STB,
14. Opłata za instalację i aktywację Usługi MetroTV określona w Cenniku lub w Regulaminie Promocji MetroTV nie podlega zwrotowi w przypadku rozwiązania

Umowy Abonenckiej MetroTV w przyszłości, niezależnie od przyczyny rozwiązania Umowy.

15. Abonent jest zobowiązany do niezwłocznego pisemnego zawiadomienia Operatora o wszelkich zmianach danych Abonenta ujawnionych w związku z zawarciem Umowy, w szczególności: nazwiska Abonenta, adresu zamieszkania (adresu do korespondencji), numerów telefonów Abonenta, adresu elektronicznej skrzynki pocztowej e-mail,
16. Zmiana danych osobowych, zmiana adresu (adresu do korespondencji) Abonenta, wymagają podpisania Aneksu do Umowy. Zmiana numerów telefonów lub adresu

elektronicznej skrzynki pocztowej e-mail, stają się obowiązujące w momencie skutecznego zawiadomienia o nich Operatora i nie wymagają sporządzania Aneksu do Umowy.

17. Wszelkie zmiany Umowy wymagają zawarcia przez należycie umocowanych przedstawicieli Operatora i Abonenta pisemnego Aneksu, pod rygorem nieważności.
18. Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy na inną osobę tylko i wyłącznie za zgodą Operatora.

§ 4 Zakres i warunki świadczenia usług

1. METROPORT SP. Z O.O. i Operator świadczą Usługę METROTV na podstawie Umowy, w zakresie posiadanych uprawnień zgodnie z Ustawą.
2. Abonent jest zobowiązany do korzystania z usług METROPORT SP. Z O.O. i Operatora zgodnie z ich przeznaczeniem oraz zgodnie z Umową, Regulaminem, Cennikiem i obowiązującymi przepisami prawa.
3. Zabronione jest rozpowszechnianie i udostępnianie usług METROTV dla prowadzenia działalności gospodarczej i innych działań komercyjnych. W przeciwnym wypadku Abonent zostanie obciążony karą zgodną z Cennikiem.
4. METROPORT SP. Z O.O. i Operator zastrzegają sobie prawo do modyfikowania sposobu realizacji usług stosownie do zakresu i warunków wynikających z posiadanych uprawnień, a także odpowiednio do posiadanych możliwości technicznych.
5. Usługi MetroTV świadczone przez METROPORT SP. Z O.O. i Operatora obejmują: dostęp do Pakietów, dostęp do serwisów informacyjnych, dostęp do serwisów multimedialnych i inne.
6. METROPORT SP. Z O.O. i Operator będą rozszerzali zakres świadczonych Usług MetroTV.
7. Świadczenie Usług MetroTV przez METROPORT SP. Z O.O. i Operatora w sieci Operatora jest związane jedynie z tą końcówką sieci, która została aktywowana w momencie instalacji Usług MetroTV w Lokalu.
8. Świadczenie niektórych Usług MetroTV może podlegać Regulaminom Dodatkowym MetroTV, a ich zakup może być objęty Promocją wg warunków opisanych w Regulaminie Promocji MetroTV.
9. Abonent może zmieniać zakres świadczonych mu Usług MetroTV zgodnie z Umową Abonencką MetroTV, niniejszym Regulaminem, Regulaminami Promocji MetroTV i Regulaminami Dodatkowymi MetroTV.

§ 5 Pakiety i programy telewizyjne

1. METROPORT SP. Z O.O. i Operator w ramach świadczonej oferty udostępniają kodowane 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 MetroTV. Udostępnienie jak i wycofanie takich kanałów/Pakietów nie wymaga poinformowania ani zgody Abonenta i nie stanowi zmiany Umowy Abonenckiej MetroTV.
3. METROPORT SP. Z O.O. i Operator zastrzegają sobie możliwość zmiany liczby i rodzaju kanałów dostępnych w ofercie pojedynczo jak i w poszczególnych Pakietach. METROPORT SP. Z O.O. i Operator dołożą starań aby w przypadku konieczności zmiany dostępnych kanałów, nowe kanały posiadały podobne cechy jak usuwane i były co najmniej równie atrakcyjne dla Abonenta.
4. METROPORT SP. Z O.O. i Operator zastrzegają sobie możliwość blokowania dostępu do poszczególnych programów z ramówki danego kanału w przypadku gdy taki będzie wymóg nadawcy kanału wobec METROPORT SP. Z O.O..
5. METROPORT SP. Z O.O. i Operator nie ponoszą odpowiedzialności za formę i treść udostępnianych przez nadawców programów.
6. METROPORT SP. Z O.O. i Operator nie ponoszą odpowiedzialności na zmianę ramówki kanału. Za treści prezentowane w ramówce kanału odpowiada jego nadawca.

§ 6 Zmiany Pakietów, zakup Usług dodatkowych MetroTV

1. Abonent po podpisaniu Umowy Abonenckiej MetroTV może dokonywać zakupu Pakietów Dodatkowych, dodatkowych Usług MetroTV i innych Usług MetroTV dostępnych w danym momencie na platformie MetroTV w sieci Operatora.
2. Zakup Pakietów Dodatkowych Abonent może dokonywać w dowolnym momencie, jeśli nie jest to sprzeczne z Regulaminami Promocji MetroTV lub z Regulaminami Dodatkowymi dotyczącymi wykupionych dotychczas przez niego Usług MetroTV.
3. Każdorazowa zmiana pakietu dodatkowego następuje zawsze od pierwszego dnia miesiąca następującego po podpisaniu stosownego aneksu do umowy. Chyba, że istnieje dodatkowy Regulamin dotyczący danego pakietu, który podaje inny termin uruchomienia usługi.
4. Zakup Pakietu Dodatkowego może być dokonany na minimum jeden Okres Rozliczeniowy liczony od pierwszego dnia miesiąca po dniu aktywacji Pakietu Dodatkowego.
5. Abonent ma prawo do rezygnacji z wykupionego na czas nieokreślony Pakietu Dodatkowego z jednomiesięcznym terminem wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca następującego po miesiącu w którym złożone zostanie wypowiedzenie.
6. Wypowiedzenie powinno być złożone na piśmie osobiście, listem poleconym lub faksem do BOK Operatora.
7. Zakup/zmiana wykupionych Pakietów Dodatkowych może podlegać osobnym Regulaminom Promocji MetroTV lub Regulaminom Dodatkowym MetroTV i może wiązać się z zapłatą za aktywację.
8. W większości przypadków, zmianę/zakup Pakietów Dodatkowych jak i innych Usług MetroTV dostępnych w sieci Operatora, Abonent będzie mógł zamówić i potwierdzić zakup za pomocą swojego numeru PIN na ekranie własnego odbiornika telewizyjnego podłączonego do urządzenia STB wpiętego do sieci Operatora, czyli za pomocą TV Panelu.
9. METROPORT SP. Z O.O. i Operator zastrzegają sobie prawo odmowy sprzedaży wybranych Pakietów Dodatkowych i/lub Usług dodatkowych MetroTV Abonentom zalegającym z płatnościami na rzecz METROPORT SP. Z O.O. i Operatora lub będącym w okresie wypowiedzenia Umowy Abonenckiej MetroTV.

§ 7 Cennik i opłaty

1. Ceny za wszystkie Usługi MetroTV określa Cennik lub Regulamin Promocji MetroTV.
2. METROPORT SP. Z O.O. i Operator może udzielać rabatów i zniżek zgodnych z Cennikiem dla wybranych Usług MetroTV i/lub grup Abonentów.
3. W przypadku zmiany cen w Cenniku na wyższe, jeśli Abonent korzysta z Usług MetroTV 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 MetroTV do dnia wprowadzenia zmiany. Nie wypowiedzenie Umowy Abonenckiej MetroTV przez Abonenta do dnia od którego obowiązuje nowy Cennik, oznacza zgodę Abonenta na kontynuowanie Umowy Abonenckiej MetroTV. Wypowiedzenie musi być wyrażone na piśmie i złożone w siedzibie Operatora lub przesłane listem poleconym na adres Operatora.
4. Operator uwzględniając rynkowy poziom popytu i podaży na Usługi Multimedialne może udzielać upustów w opłatach, bonifikat i rabatów od wyliczonych należności za poszczególne usługi. Wysokości upustów, bonifikat i rabatów będą określone w indywidualnych Umowach Abonentami lub w publicznie ogłaszanej ofercie bądź w ofertach specjalnych
5. Faktury VAT nie muszą zawierać podpisu wystawcy ani odbiorcy i wystawiane są dla wszystkich Abonentów zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Finansów z dnia 27 kwietnia 2004 r. (Dz. U. Nr 97, poz. 971)
6. Opłaty stałe dotyczące okresów krótszych niż Okres Rozliczeniowy są naliczane proporcjonalnie do czasu świadczenia Usług w danym Okresie Rozliczeniowym.
7. Opłaty stałe są naliczane i płatne z góry za cały kolejny Okres Rozliczeniowy.
8. Opłaty jednorazowe mogą być naliczane i płatne w momencie zakupu Usługi, lub też z dołu na koniec Okresu Rozliczeniowego w którym zostały wyświadczone.
9. Abonent jest zobowiązany do dokonywania płatności z góry do 15-go dnia każdego miesiąca w wysokości nie mniejszej niż należność do zapłaty.
10. Od należności zapłaconych po terminie płatności Operator może naliczyć odsetki ustawowe od nie zapłaconej w terminie kwoty.
11. W przypadku gdy Abonent nie wskaże na dowodzie wpłaty za jakie należności płaci, Operator ma prawo do zaliczenia takiej wpłaty na poczet najstarszych zaległości Abonenta.
12. Za dzień dokonania płatności przyjmuje się dzień wpływu środków na konto Operatora.

13. METROPORT SP. Z O.O. oraz Operator mają prawo do powierzenia wybranej przez siebie firmie windykacyjnej dochodzenia należności od Abonenta, jak również do przeniesienia tych wierzycielności na rzecz osób trzecich.

§ 8 Udostępnienie Sprzętu

1. W ramach usługi telewizyjnej zawierającej Pakiet MetroStandard Operator udostępnia sprzęt niezbędny do korzystania z zakupionych Usług.
2. W celu realizacji dostępu do usługi METROTV Abonent zobowiązany jest:
 - a) zapewnić właściwe miejsce dla urządzeń Operatora,
 - b) zapewnić odpowiednie warunki pracy instalacji, m.in. zasilanie urządzeń energią elektryczną o odpowiednim napięciu z właściwym uziemieniem – o ile zaistnieje taka potrzeba,
3. W ramach usługi telewizyjnej zawierającej Pakiet MetroStandard Operator udostępnia sprzęt niezbędny do korzystania z zakupionych Usług.
4. Termin instalacji urządzenia STB jest uzależniony od rodzaju świadczonych usług oraz lokalizacji i zostanie każdorazowo określony przy podpisywaniu Umowy. Operator nie jest związany tym terminem w przypadku, gdy wystąpią okoliczności niezależne od Operatora, w szczególności działania Abonenta lub osób trzecich, za które Operator nie ponosi odpowiedzialności lub wystąpi Siła Wyższa
5. Instalacja urządzenia STB jest potwierdzana Protokołem Przekazania Sprzętu podpisanym przez Operatora i Abonenta. Podpisanie protokołu jest jednoznaczne z uruchomieniem usług przez Operatora i ich akceptacją przez Abonenta.
6. Abonent może zmienić model udostępnionego STB. Wymiana może być wykonana w lokalu Operatora i związana jest z opłatą podaną w Cenniku.
7. Abonent zobowiązuje się do zapewnienia dostępu do urządzeń stanowiących własność Operatora w celu umożliwienia np. konserwacji, wprowadzania zmian lub usunięcia uszkodzeń.
8. W przypadku zakończenia Umowy, wszelkie urządzenia stanowiące własność Operatora, muszą zostać zwrócone przez Abonenta do Biura Obsługi Klienta w ciągu 14 dni od daty rozwiązania Umowy. Zwrot urządzeń jest potwierdzony Protokołem Zwrotu Urządzeń. W przypadku odmowy zwrócenia przez Abonenta urządzeń w terminie wskazanym powyżej, Operator ma prawo do obciążenia Abonenta opłatą zgodną z Cennikiem. Wyjątek stanowi urządzenie, które Abonent zakupił od Operatora.
9. Koszt energii elektrycznej niezbędnej do zasilania Udostępnionego Abonentowi Sprzętu ponosi Abonent.
10. Abonent jest odpowiedzialny za Udostępniony Sprzęt od momentu podpisania Protokołu Przekazania Sprzętu do momentu zwrotu Udostępnionego Sprzętu i podpisania Protokołu Zwrotu Sprzętu przez Operatora.
11. Abonent zobowiązany jest do informowania Operatora o wszelkich uszkodzeniach oraz zaginięciu Udostępnionego Sprzętu.
12. W przypadku gdy uszkodzenia są wynikiem nieprawidłowego użytkowania, Abonent poniesie koszt naprawy bądź wymiany zniszczonego sprzętu zgodnie z Cennikiem. Dotyczy to również uszkodzeń będących wynikiem zalania, wadliwej instalacji elektrycznej lub odgromowej w Lokalu, itp.
13. 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.
14. W przypadku opisanym w punkcie 14, wydanie Abonentowi nowego/naprawionego Sprzętu nastąpi po poniesieniu przez Abonenta wyżej opisanych kosztów wymiany/naprawy Udostępnionego Sprzętu.
15. W przypadku zaginięcia Udostępnionego Sprzętu wydanie Abonentowi nowego Sprzętu nastąpi po poniesieniu przez Abonenta kosztów określonych w Cenniku.
16. W przypadku niepokrycia przez Abonenta kosztów naprawy, wymiany lub wydania nowego Sprzętu, METROPORT SP. Z O.O. i Operator mogą zawiesić świadczenie całości bądź części Usług MetroTV lub wypowiedzieć Umowę Abonencką MetroTV w trybie natychmiastowym.
17. Abonent nie ma prawa modyfikować, rozkręcać ani wykorzystywać Udostępnionego Sprzętu niezgodnie z przeznaczeniem.
18. Abonent nie ma prawa udostępniać Udostępnionego Sprzętu osobom trzecim.
19. Abonent zobowiązuje się powiadomić Operatora o zamiarze opuszczenia Lokalu w którym zainstalowany jest Udostępniony Sprzęt.

§ 9 Serwis i postępowanie reklamacyjne

1. Abonentowi przysługuje prawo do złożenia reklamacji w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi MetroTV. Abonent ma prawo do wszczęcia postępowania reklamacyjnego w razie Awarii w następujących przypadkach:
 - a) Abonent zgłosi wystąpienie Awarii;
 - b) Jednorazowa Awaria jest dłuższa niż 48 godzin;
 - c) łączny czas trwania wszystkich, również tych najkrótszych, Awarii w miesiącu przekracza 72 godzin;
 - d) Do Awarii zaliczane są również przerwy wynikające z prac serwisowych Operatora i METROPORT SP. Z O.O.;
 - e) Do Awarii nie jest wliczany czas planowanych prac serwisowych, ogłoszonych na minimum 7 dni przed pracami serwisowymi, jeśli czas trwania takich prac nie przekracza 48 godzin w Okresie Rozliczeniowym. Czas Awarii liczony jest od momentu zgłoszenia.
2. Usterki i Awarie można zgłaszać telefonicznie, pocztą elektroniczną, listownie, faksem do BOK, osobiście w siedzibie Operatora. Treść reklamacji powinna zawierać:
 - a) Imię i nazwisko oraz adres zamieszkania i instalacji Abonenta,
 - b) Określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
 - c) Przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - d) Podpis Abonenta.
3. Za datę złożenia reklamacji uznaje się datę otrzymania przez Operatora zgłoszenia w formie opisanej w punkcie 2.
4. Reklamacje złożone na piśmie będą rozpatrywane w terminie 30 dni, a odpowiedź Abonent otrzyma tą samą drogą pisemną jaką Reklamacja wpłynęła do Operatora. Odpowiedzi na Reklamacje złożone osobiście w siedzibie Operatora będą wysyłane listownie lub pocztą elektroniczną.
5. Jeżeli reklamacja Usługi MetroTV nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że reklamacja została uwzględniona.
6. Odpowiedź Operatora na reklamację będzie zawierać:
 - a) Rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
 - b) W przypadku zwrotu należności – określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu,
 - c) Podpis upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora..
7. W przypadku uznania przez Operatora wniesionej reklamacji dotyczącej Awarii, Abonent otrzyma zwrot Opłat w wysokości 1/30 sumy miesięcznych Opłat za Usługi MetroTV których dotyczy Awaria, za każde rozpoczęte 24 godziny Awarii.
8. Kwoty uznane na rzecz Abonenta w wyniku Reklamacji dotyczącej Awarii, będą odliczane od należności w następnych Okresach Rozliczeniowych. METROPORT SP. Z O.O. i 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. Wysokość rekompensaty uznanej w wyniku Reklamacji nie może być większa niż wysokość Opłat Abonenta zapłaconych za Reklamowane Usługi MetroTV.
9. Usterki powinny być zgłaszane w momencie wystąpienia lub w następnym dniu roboczym po wystąpieniu Usterki.
10. Reklamacje dotyczące kwestii finansowych lub związane z żądaniem rekompensaty należy składać na piśmie osobiście, pocztą elektroniczną, listownie lub faksem do BOK Operatora.
11. Złożenie Reklamacji nie zwalnia z wnoszenia opłat za reklamowane Usługi MetroTV.
12. Kwoty uznane na rzecz Abonenta w wyniku Reklamacji będą odliczane od należności w następnych Okresach Rozliczeniowych.
13. Reklamacje nie mogą dotyczyć zdarzeń które wystąpiły wcześniej niż 12 miesięcy od dnia złożenia reklamacji.
14. Abonent zobowiązany jest do udostępnienia Lokalu w którym zainstalowana jest Usługa MetroTV, w przypadku konieczności wykonania prac serwisowych lub usunięcia Usterki bądź Awarii w Lokalu Abonenta.
15. Jeśli podczas wizyty serwisowej pracownik 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 Operatora, a po naprawie/wymianie będzie on dostarczony i podłączony przez pracownika Operatora w Lokalu Abonenta.
16. W przypadku gdy reklamowany Sprzęt będzie dostarczony osobiście przez Abonenta do siedziby Operatora, powinien on być w oryginalnym opakowaniu i być kompletny zgodnie z wyszczególnionym w Protokole Przekazania Sprzętu spisem udostępnionych elementów.
 17. W przypadku gdy reklamowany Sprzęt dostarczony zostanie przez Abonenta do siedziby Operatora, to wydanie naprawionego lub nowego Sprzętu nastąpi w tym samym miejscu, a o możliwości odbioru Abonent zostanie poinformowany.
 18. W przypadku gdy przyczyną Usterki/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.
 19. Odpowiedzialność METROPORT SP. Z O.O. i Operatora nie obejmuje utraconych korzyści Abonenta będących wynikiem Awarii.
 20. METROPORT SP. Z O.O. i Operator nie odpowiadają za Awarię i złą jakość Usług MetroTV, jeśli powodem ich wystąpienia jest zła jakość odbiornika telewizyjnego Abonenta.

§ 10 Odpowiedzialność METROPORT SP. Z O.O. i Operatora

1. METROPORT SP. Z O.O. i Operator odpowiadają za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług MetroTV zakupionych przez Abonenta, z wyjątkiem sytuacji kiedy niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług MetroTV wynikało z winy Abonenta, nieprzestrzegania przez niego zasad Regulaminów MetroTV lub Umowy Abonenckiej MetroTV, albo było wynikiem działania siły wyższej.
2. METROPORT SP. Z O.O. i Operator nie ponoszą odpowiedzialności za niezawinioną przez nich niedostępność Usług MetroTV, mającą swe źródło u nadawcy/dostawcy Usług.
3. Wszelka odpowiedzialność METROPORT SP. Z O.O. i Operatora jest ograniczona do wysokości Opłat wniesionych przez Abonenta za Usługi MetroTV wyświadczonych przez METROPORT SP. Z O.O. i Operatora na rzecz Abonenta w spornym okresie czasu.

§ 11 Zmiana i rozwiązanie umowy

1. Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy na osobę spełniającą kryteria do zawarcia Umowy Abonenckiej MetroTV, wyłącznie za zgodą Operatora.
2. Udzielenie zgody na przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy Abonenckiej MetroTV jest uzależnione od wywiązania się Abonenta ze wszystkich zobowiązań wobec Operatora. W szczególnych przypadkach Operator może odstąpić od spełnienia tego warunku.
3. Za przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy Abonenckiej MetroTV, Operator zastrzega sobie prawo do pobrania Opłaty w wysokości określonej w Cenniku.
4. Abonent odpowiedzialny jest za informowanie Operatora o wszelkich zmianach danych osobowych w szczególności adresów: zameldowania i korespondencyjnego.
5. 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.
6. Abonent ma prawo do rozwiązania umowy z jednomiesięcznym terminem wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca następującego po miesiącu w którym złożone zostanie wypowiedzenie.
7. Wypowiedzenie powinno być złożone na piśmie w siedzibie Operatora bądź wysłane listem poleconym na adres Operatora.
8. W przypadku rozwiązania Umowy Abonenckiej MetroTV przez Abonenta lub z winy Abonenta, w trakcie trwania Promocji MetroTV zakupionej przez Abonenta, Operator ma prawo żądać od Abonenta kary w wysokości udzielonej Abonentowi ulgi określonej w Umowie Abonenckiej MetroTV lub Regulaminie Promocji MetroTV.
9. W przypadku rozwiązania przez Abonenta lub z winy Abonenta Umowy Abonenckiej MetroTV podpisanej na czas określony, przed końcem okresu obowiązywania Umowy, w przypadku gdy podpisanie Umowy lub instalacja i aktywacja związane były z przyznaniem Abonentowi ulgi, Operator ma prawo żądać od Abonenta kary w wysokości udzielonej Abonentowi ulgi określonej w Cenniku.
10. Abonent ma prawo do rozwiązania Umowy Abonenckiej MetroTV bez zachowania okresu wypowiedzenia i bez jakichkolwiek kar w przypadku, gdy przerwa w świadczeniu Usług MetroTV trwa dłużej niż jeden miesiąc i wynika ona z winy METROPORT SP. Z O.O., Operatora bądź siły wyższej.
11. Umowa Abonencka MetroTV 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 MetroTV na dotychczasowych warunkach, a METROPORT SP. Z O.O. i Operator zobowiązują się, że po otrzymaniu takiego wniosku podpiszą kontynuację Umowy Abonenckiej MetroTV z nowym Abonentem.
12. METROPORT SP. Z O.O. i Operator mają prawo do rozwiązania Umowy Abonenckiej MetroTV ze skutkiem natychmiastowym, w przypadku zalegania Abonenta z płatnościami za dwa Okresy Rozliczeniowe.
13. METROPORT SP. Z O.O. i Operator mogą rozwiązać Umowę Abonencką MetroTV w każdym czasie ze skutkiem natychmiastowym w razie cofnięcia lub ograniczenia im koncesji lub zezwolenia na prowadzenie działalności, a także w przypadku wypowiedzenia umów METROPORT SP. Z O.O. przez nadawców kanałów telewizyjnych.
14. METROPORT SP. Z O.O. i Operator mogą rozwiązać Umowę Abonencką MetroTV w każdym czasie za skutkiem natychmiastowym w przypadku gdy Abonent wykorzystuje Usługi MetroTV i Udostępniony Sprzęt niezgodnie z prawem, Regulaminem, Regulaminem Promocji MetroTV, zapisami Umowy Abonenckiej MetroTV lub w inny sposób narażający METROPORT SP. Z O.O. bądź Operatora na straty.
15. METROPORT SP. Z O.O. i Operator mogą rozwiązać Umowę Abonencką MetroTV z jednomiesięcznym terminem wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca następującego po miesiącu, w którym złożone zostanie wypowiedzenie, w przypadku ważnych przyczyn technicznych, zaistnienia siły wyższej uniemożliwiającej dalsze świadczenie Usług MetroTV bądź w przypadkach, w których dalsze świadczenie Usług MetroTV jest nieopłacalne dla SGT S.A bądź Operatora.
16. Abonent zobowiązany jest zapłacić wszelkie należności za zakupione Usługi MetroTV do dnia rozwiązania Umowy Abonenckiej MetroTV.
17. W przypadku rozwiązania Umowy Abonenckiej MetroTV, Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego zwrotu Udostępnionego mu Sprzętu Operatora, wyszczególnionego w Protokole Przekazania Sprzętu. Zwrot powinien być dokonany w siedzibie Operatora. Ostatecznym terminem zwrotu sprzętu jest 14 dni od dnia wygaśnięcia Umowy Abonenckiej MetroTV. W przypadku zwrotu Udostępnionego Sprzętu po terminie 14 dni Operator ma prawo do naliczenia kar zgodnie z Cennikiem.
18. Operator poświadczca odbiór oraz kompletność i stan zwracanego Sprzętu za pomocą Protokołu Zwrotu Sprzętu.
19. Udostępniony sprzęt należy zwrócić w oryginalnym opakowaniu.
20. Zwrot Udostępnionego Sprzętu w stanie nadmiernego zużycia niż wynikającego z normalnej eksploatacji, zniszczonego, uszkodzonego bądź niekompletnego spowoduje naliczenie przez Operatora kar zgodnie z Cennikiem.

§ 12 Pomoc techniczna

1. Pomoc techniczna jest dostępna w godz. 8-24, siedem dni w tygodniu. Abonent może zgłosić problemy techniczne telefonicznie lub pocztą elektroniczną na odpowiednie numery i adresy podane przez Operatora przy zawieraniu Umowy.
2. Dostęp do obsługi Abonenta możliwy jest tylko po podaniu danych personalnych i adresu Użytkownika.
3. Operator dołoży wszelkich starań, aby termin udzielenia odpowiedzi na zgłoszenia techniczne nie przekraczał dwóch dni roboczych.
4. Operator zastrzega sobie prawo do konserwacji sprzętu technicznego, wykorzystywanego do świadczenia usługi na rzecz Abonenta, w ramach której może również nastąpić czasowe odłączenie Abonenta od usług Operatora. Operator dołoży wszelkich starań, aby prace konserwacyjne trwały możliwie najkrócej, w szczególności, kiedy ze względu na ich przeprowadzenie konieczne będzie zawieszenie świadczenia usług.
5. Koszty pomocy technicznej w domu Abonenta są określane w Cenniku.

§ 13 Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminach MetroTV i Umowie Abonenckiej MetroTV mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
2. W sprawach wszczętych a niezakończonych przed wejściem w życie jakichkolwiek zmian do treści Regulaminów MetroTV i Umowie Abonenckiej MetroTV, stosuje się postanowienia obowiązujące w Regulaminach MetroTV i Umowie Abonenckiej MetroTV obowiązujących w momencie wszczęcia tych spraw.
3. METROPORT SP. Z O.O. i Operator nie ponoszą odpowiedzialności za skutki korzystania z Usług MetroTV, udostępnianych przez METROPORT SP. Z O.O. i Operatora w sieci Operatora, w zakresie większym niż to określono w Regulaminach MetroTV.
4. Regulamin w niniejszej wersji obowiązuje od dnia 01 kwietnia 2011 roku.