

## Regulamin Świadczenia Usług MetroTV

### § 1 Przedmiot Regulaminu

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. Łagiewnicka 54/56 oraz FORWEB S.C. z siedzibą w Łodzi, ul. Łagiewnicka 54/56,

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:

- Abonament** – opłata miesięczna za możliwość korzystania przez Abonenta z Usług MetroTV oraz za utrzymanie infrastruktury niezbędnej do świadczenia Usług;
- Abonent** – podmiot będący stroną zawartej z METROPORT SP. Z O.O. i Operatorem Umowy Abonenckiej MetroTV;
- Awaria** – zdarzenie polegające na braku sygnału telewizyjnego lub nie działanie Usług MetroTV, bądź znaczne pogorszenie jakości Usług MetroTV uniemożliwiające korzystanie z nich;
- Biuro Obsługi Klienta** – wydzielona u Operatora jednostka organizacyjna odpowiedzialna za całościową obsługę Abonentów;
- Cennik** – zestawienie cen i opisów Usług MetroTV udostępnianych przez METROPORT SP. Z O.O. i Operatora w sieci Operatora;
- 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;
- 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;
- 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;
- Opłata/Opłaty** – 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;
- 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 wyświetlone Abonentowi Usługi MetroTV;
- Pakiet** – grupa programów telewizyjnych i innych Usług MetroTV określona w Cenniku;
- Pakiet Dodatkowy** – Pakiet programów telewizyjnych, innych niż zawarte w Pakiecie MetroStandard, może zawierać kanały o podobnej tematyce (Pakiet Tematyczny) lub kanały Premium (Pakiet Premium);
- Pakiet MetroStandard** – podstawowy Pakiet programów telewizyjnych wraz z dodatkowymi Usługami;
- Pełnomocnik** – osoba uprawniona na piśmie przez Abonenta do reprezentowania go wobec METROPORT SP. Z O.O. oraz wobec Operatora;
- Promocja MetroTV** – specjalna oferta związana ze szczególnymi warunkami świadczenia Usług MetroTV i naliczania Opłat opisanymi w Regulaminie Promocji MetroTV;
- Protokół Przekazania Sprzętu** – dokument, w którym Abonent potwierdza przyjęcie do użytkowania 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;
- Regulamin** – niniejszy dokument, Regulamin Świadczenia Usług MetroTV regulujący główne zasady świadczenia Usług przez METROPORT SP. Z O.O. i Operatora;
- Regulamin Promocji MetroTV** – Regulamin opisujący szczególne warunki świadczenia Usług MetroTV w ramach danej Promocji;
- 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;
- 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;
- 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;
- 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 dotyczące pewnych Usług jeśli Abonent zakupi część oferty objętą takimi Dodatkowymi Regulaminami;
- Usługa MetroTV** – każda usługa METROPORT SP. Z O.O. i Operatora świadczona w sieci Operatora, dostępna za pomocą STB MetroTV;
- Usterka** – defekt w odbiorze Usługi MetroTV niebędący Awarią;
- Zamówienie Instalacji MetroTV** – dokument podpisywany przez osobę chcącą zostać Abonentem w celu wskazania miejsca instalacji;
- Zamówienie na zawarcie Umowy Abonenckiej MetroTV** – dokument podpisywany 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

- Umowa zostaje zawarta w formie pisemnej, dokumentowej albo jeżeli Operator wprowadzi taką możliwość w formie elektronicznej, za pomocą formularza udostępnionego na stronie internetowej Operatora – („Formularz”). Zawarcie Umowy następuje po spełnieniu przez Zamawiającego wymogów określonych w Regulaminie. Ponadto w przypadku wprowadzenia takiej możliwości zawarcie Umowy w formie elektronicznej następuje po prawidłowym wypełnieniu Formularza
- Umowa zawierana jest na czas określony lub na czas nieokreślony,
- Jeżeli Umowa została zawarta w ramach Promocji organizowanych przez Operatora, obowiązujący czas trwania Umowy podany jest w Regulaminie Promocji i Umowie,
- Umowa Abonencka MetroTV podpisywana jest po instalacji wykonanej w Lokalu Abonenta i po odebraniu przez Abonenta poprawnie działającej Usługi MetroTV.
- Abonent zawiera Umowę Abonencką MetroTV osobiście lub poprzez osobę której udzieli na piśmie pełnomocnictwa do reprezentowania siebie w kwestii podpisania Umowy.
- 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.
- 
- Gdy Umowa Abonencka MetroTV została zawarta poza lokalem przedsiębiorstwa Operatora, Abonent może odstąpić od Umowy bez podania przyczyny w terminie 14 dni od zawarcia Umowy Abonenckiej MetroTV, składając stosowne oświadczenie na piśmie.
- Abonent ma prawo do wyboru jednej z form zawarcia Umowy oferowanych przez Operatora
- Przed zawarciem Umowy, Podmiot zobowiązany jest okazać Operatorowi oryginał lub poświadczoną za zgodność z oryginałem kopię dowodu osobistego.
- Operator ma prawo poprosić Abonenta o przedstawienie dodatkowych dokumentów, gdy dowód osobisty jest zniszczony lub zachodzą uzasadnione wątpliwości, co do jego autentyczności.
- Zamawiający może zawrzeć Umowę osobiście lub przez osobę przez niego upoważnioną na podstawie pełnomocnictwa notarialnego.
- Umowę można zawrzeć bezpośrednio w biurze Operatora lub poprzez przedstawiciela, który reprezentuje Operatora,
- Operator może odmówić zawarcia Umowy z Podmiotem:
  - Co do którego istnieje zastrzeżenie wiarygodności płatniczej, wynikające z danych, będących w posiadaniu Operatora na podstawie przepisów prawa,
  - Zalegającego z płatnościami w stosunku do Operatora lub z którym Operator rozwiązał Umowę z powodu niewykonywania postanowień Regulaminu lub Umowy,
  - Który odmówił przedstawienia danych oraz dokumentów, o których mowa w § 3 ust. 5 lub 6, udostępni dane nieprawdziwe lub przedstawi dokumenty, które budzą wątpliwości co do ich autentyczności lub kompletności,
  - Jeżeli brak jest możliwości technicznych przyłączenia Podmiotu do sieci Operatora,
- Umowa wchodzi w życie w dniu podpisania przez należycie umocowanych przedstawicieli Operatora i Abonenta.
- Umowa określa Charakterystykę Usług, Cennik, Dane kontaktowe Abonenta i Operatora, miejsce instalacji urządzenia STB,

17. 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,
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. 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.
5. METROPORT SP. Z O.O. i Operator będą rozszerzali zakres świadczonych Usług MetroTV.
6. 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.
7. Świadczenie niektórych Usług MetroTV może podlegać Regulaminom Dodatkowym MetroTV, a ich zakup może być objęty Promocją wg warunków opisanych w Regulaminie Promocji MetroTV.
8. 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. Zmiana kanałów w pakiecie podstawowym wymaga zmiany umowy na zasadach wynikających z Umowy lub obowiązujących w tym zakresie przepisów prawa.
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, pocztą elektroniczną, listownie 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 jPIN 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 ulg, rabatów i zniżek zgodnych z Cennikiem dla wybranych Usług MetroTV i/lub grup Abonentów.
3. Operator uwzględniając rynkowy poziom popytu i podaży za Usługi Multimedialne może udzielać ulg, 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
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. Opłaty jednorazowe mogą być naliczane i płatne w momencie zakupu Usługi, lub też z dołu na koniec Okresu Rozliczeniowego w którym zostały wyświadczone.
8. Abonent jest zobowiązany do dokonywania płatności z góry do 15-ego dnia każdego miesiąca w wysokości nie mniejszej niż należność do zapłaty.
9. Od należności zapłaconych po terminie płatności Operator może naliczyć odsetki ustawowe za opóźnienie od niezapłaconej w terminie kwoty.
10. 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.
11. Za dzień dokonania płatności przyjmuje się dzień wpływu środków na konto Operatora.
12. METROPORT SP. Z O.O. oraz Operator mają prawo do powierzenia wybranej przez siebie firmie windykacyjnej dochodzenia należności od Abonenta, jak również doprzeniesienia 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 MetroTV 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. Urządzenia wykorzystane przez Operatora do uruchomienia i świadczenia usług METROTV na rzecz Abonenta, w trakcie trwania Umowy, a także po jej rozwiązaniu, stanowią własność Operatora. Wyjątek stanowi urządzenie, które Abonent zakupił od Operatora.
8. Abonent zobowiązuje się do zapewnienia dostępu do urządzeń stanowiących własność Operatora w celu umożliwienia np. konserwacji, wprowadzania zmian lub usunięcia uszkodzeń.
9. Abonent może dokonać zmiany urządzenia STB na inny model. Wymiana ta jest związana z opłatą podaną w Cenniku.
10. 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 maprawo do obciążenia Abonenta opłatą zgodną z Cennikiem.
11. Koszt energii elektrycznej niezbędnej do zasilania Udostępnionego Abonentowi Sprzętu ponosi Abonent.
12. Abonent jest odpowiedzialny za Udostępniony Sprzęt od momentu podpisania Protokołu Przekazania Sprzętu do momentu zwrotu Udostępnionego Sprzętu i podpisania Protokołu Zwrotu Sprzętu przez Operatora.
13. Abonent zobowiązany jest do informowania Operatora o wszelkich uszkodzeniach oraz zaginięciu Udostępnionego Sprzętu.
14. 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.
15. W przypadku opisanym w punkcie 14, wydanie Abonentowi nowego/naprawionego Sprzętu nastąpi po poniesieniu przez Abonenta wyżej opisanych kosztów wymiany/naprawy Udostępnionego Sprzętu.
16. W przypadku zaginięcia Udostępnionego Sprzętu wydanie Abonentowi nowego Sprzętu nastąpi po poniesieniu przez Abonenta kosztów określonych w Cenniku.
17. W przypadku nieopłacenia 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 po uprzednim wezwaniu Abonenta do poniesienia odpowiednich kosztów
18. Abonent nie ma prawa modyfikować, rozkręcać ani wykorzystywać Udostępnionego Sprzętu niezgodnie z przeznaczeniem.
19. Abonent nie ma prawa udostępnić Udostępnionego Sprzętu osobom trzecim.
20. Abonent zobowiązuje się powiadomić Operatora o zamiarze opuszczenia Lokalu w którym zainstalowany jest Udostępniony Sprzęt.

## § 9 Serwis i postępowanie reklamacyjne

1. Abonent może składać reklamację z powodu:
  - a. niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług,
  - b. niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi,
  - c. nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług.
2. Reklamacja może być 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 faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi.
3. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ustępie poprzedzającym pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Operatora rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.
4. Reklamacja może być złożona:
  - a. w formie pisemnej – w siedzibie Operatora lub przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz. U. poz. 1529),
  - b. ustnie - telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego w siedzibie Operatora,
  - c. w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej poprzez wysłanie wiadomości na adres poczty elektronicznej biuro@forweb.pl.
5. Reklamacja powinna zawierać:
  - a. imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby reklamującego,
  - b. określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
  - c. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
  - d. przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez Operatora lub adres miejsca Zakończenia Sieci,
  - e. datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi - w przypadku reklamacji, o której mowa w ust. 1 lit. a,
  - f. wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub z przepisów prawa - w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty,
  - g. numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności - w przypadku, o którym mowa pod lit. f,
  - h. podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
6. W przypadku gdy reklamacja złożona przez reklamującego ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty reklamującego w siedzibie Operatora, nie spełnia warunków określonych w ust. 5, upoważniona osoba reprezentująca Operatora, przyjmując reklamację, jest obowiązana, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania reklamującego o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Reklamację nieuzupełnioną pozostawia się bez rozpoznania.
7. W przypadku gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w ust. 6 nie spełnia warunków określonych w ust. 5, jednostka Operatora rozpatrująca reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
8. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 5 lit. f, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, jednostka Operatora rozpatrująca reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
9. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez reklamującego w siedzibie Operatora, ustnie albo w formie pisemnej, upoważniona osoba reprezentująca Operatora, przyjmując reklamację, niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie.
10. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, jednostka Operatora w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie.
11. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki Operatora. Potwierdzenia, o którym mowa w zdaniu pierwszym nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
12. Jednostka Operatora rozpatrująca reklamację, udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.
13. Odpowiedź na reklamację zawiera:
  - a. nazwę jednostki Operatora rozpatrującej reklamację,
  - b. informację o dniu złożenia reklamacji,
  - c. rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
  - d. w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem reklamującego,
  - e. pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy reklamującym jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu, o którym mowa w art. 109 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne,

- f. dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska.
14. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
    - a. dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
    - b. zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą - w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.
  15. Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze. Postanowienia tego 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 reklamującego środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli reklamujący 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 reklamującego do złożenia reklamacji.
  16. Za zgodą reklamującego, wyrażoną w reklamacji, w Umowie 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. Przepis art. 174 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne stosuje się.
  17. Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej, o którym mowa w ust. 4 i 5, jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź na reklamację spełniają wymogi, o których mowa odpowiednio w ust. 11 oraz 13 ust. 2 i 3 lit. a, a postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwia reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.
  18. Jeżeli wysłana przez Operatora odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Operator, na żądanie reklamującego niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
  19. Reklamujący, w porozumieniu z Operatorem, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w ustępie poprzedzającym ma zostać przekazana. Na żądanie reklamującego, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Operator ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.
  20. Operator nie jest obowiązany do ponownego przekazania reklamującemu odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona reklamującemu.
  21. W przypadku wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego Konsumentowi przysługuje prawo do złożenia do Prezesa UKE wniosku o polubowne rozstrzygnięcie sporu cywilnoprawnego, w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Prezes UKE może także wszcząć to postępowanie z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu Konsumenta. Zasady postępowania określa ustawa o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich oraz właściwe przepisy wykonawcze, przy czym informacje te są dostępne również na stronie [www.uke.gov.pl](http://www.uke.gov.pl). Nadto, w przypadku sporu z udziałem Konsumentów, którzy zawarli umowę przez Internet, Konsumenti mogą podejmować próby rozstrzygnięcia sporów za pomocą platformy ODR (łącze elektroniczne do platformy ODR: [ec.europa.eu/odr](http://ec.europa.eu/odr)). Drogę postępowania reklamacyjnego, uważa się za wyczerpaną, jeżeli reklamacja nie została przez Operatora uwzględniona lub Operator nie zapłacił dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja została uwzględniona.
  22. Zasady i procedury dostępu do pozasądowego dochodzenia roszczeń Abonentów będących konsumentami określone są odrębnie w przepisach lub dokumentach powołujących instytucje prowadzące taką działalność lub wydanych przez nie aktach wewnętrznych (np. regulaminy, statuty).
  23. Abonentowi przysługują także środki ochrony prawnej niewymienione w Regulaminie, określone w przepisach prawa, w szczególności Kodeksu cywilnego. Obejmują między innymi prawo żądania zapłaty odszkodowania, kary umownej, prawo żądania wykonania umowy oraz prawo do odstąpienia od Umowy.
  24. Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego informowania Operatora o występujących zakłóceniach w korzystaniu z Usług. Abonent uprawniony jest do kontaktu z służbami serwisowymi Operatora telefonicznie, mailowo oraz pisemnie. Dane kontaktowe wskazane są w Umowie, Regulaminie lub na stronie internetowej Operatora.
  25. W ramach obsługi serwisowej Operator zapewnia:
    - a) usuwanie nieprawidłowości w pracy Urządzeń<sup>[1], [2]</sup>,
    - b) konserwację, naprawę lub wymianę uszkodzonego Urządzenia,
    - c) usuwanie awarii Sieci.
  27. Abonent może zgłaszać problemy z korzystaniem z Usług oraz zasięgać informacji na temat Usług, w ramach obsługi serwisowej:
    - a) na nr telefoniczny Operatora,
    - b) e-mailem na adres.
  28. Lokalizacja oraz dane kontaktowe są podane w Serwisie internetowym.
  29. Operator nie ponosi odpowiedzialności za Awarie wynikające ze złego stanu technicznego urządzeń końcowych będących własnością Abonenta.
  30. Abonent zobowiązany jest umożliwić Przedstawicielowi Operatora dostęp do Sprzętu znajdującego się w Lokalu w celu przeglądu, pomiarów oraz usuwania Awarii w godzinach od 9:00 do 17:00. Podczas dokonywania powyższych czynności w Lokalu musi być obecny Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.

#### § 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, nieprzestrzeżenia przez niego zasad Regulaminów MetroTV lub Umowy AbonenckiejMetroTV, 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/dostawcyUsług.
3. METROPORT SP. Z O.O. i Operator nie odpowiadają za Awarie i złą jakość Usług MetroTV, jeśli powodem ich wystąpienia jest zła jakość odbiornika telewizyjnegoAbonenta.
4. Operator ponosi odpowiedzialność za szkody, jakie Abonent poniósł w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Usług w zakresie określonym w przepisach Prawa Telekomunikacyjnego, Kodeksu cywilnego lub innych przepisach prawa.
5. Operator gwarantuje minimalne poziomy jakości Usług dotyczące terminu uruchomienia Usługi i ciągłości świadczenia Usługi. W przypadku:
  - niedotrzymania terminu uruchomienia Usługi, Abonentowi przysługuje prawo do złożenia wniosku o odszkodowanie, za każdy dzień opóźnienia, w wysokości 1/30 przewidzianej w Umowie miesięcznej Opłaty;
  - niezachowania ciągłości świadczenia Usługi, Abonentowi przysługuje prawo do złożenia wniosku o odszkodowanie, za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usług, w wysokości 1/30 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, jednak za okres nie dłuższy niż ostatnie 12 miesięcy.
6. Odszkodowanie i obniżenie miesięcznych Opłat następuje na wniosek Abonenta w trybie postępowania reklamacyjnego, przy czym w przypadku Awarii pod warunkiem zawiadomienia o niej Operatora za pomocą jednego ze sposobów kontaktu, chyba że mimo braku zawiadomienia Operator o Awarii wiedział. Wyplata odszkodowania następuje w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia wplynięcia wniosku.
7. Odszkodowanie należne Abonentowi z tytułu Awarii zaliczane jest na poczet przyszłych opłat abonentowych, chyba że Abonent zgłosi w reklamacji inny sposób wypłaty odszkodowania.
8. Zapłata odszkodowania, o którym mowa w niniejszym paragrafie Regulaminu nie ogranicza uprawnienia do dochodzenia odszkodowania od Operatora przez Konsumenta na zasadach wynikających z Kodeksu cywilnego.

#### § 11 Przeniesienie, aktualizacja danych kontraktowych i zwrot Sprzętu

1. Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy na osobę spełniającą kryteria do zawarcia Umowy Abonenckiej MetroTV, wyłącznie za zgodąOperatora.
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. 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.
6. Operator poświadczca odbiór oraz kompletność i stan zwracanego Sprzętu za pomocą Protokołu Zwrotu Sprzętu.
7. Udostępniony sprzęt należy zwrócić w oryginalnym opakowaniu.
8. 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 Procedury wewnętrzne, jakość i bezpieczeństwo Sieci

1. Operator posiada procedury mające na celu pomiar i organizację ruchu w Sieci polegające na współpracy z podmiotami dostarczającymi infrastrukturę w przypadku świadczonych Usług przy wykorzystaniu sieci innego dostawcy usług oraz procedury wewnętrzne polegające w szczególności na zarządzaniu transmisją danych oraz zarządzaniu infrastrukturą i urządzeniami służącymi do świadczenia Usług.
2. Operator stosuje takie środki zarządzania ruchem jak kolejgowanie, priorytetyzacja, rezerwacja, czasowa alokacja transmisji, przelewy ruchu i unikanie przeciążeń, przy czym środki te nie powodują faworyzowania jakichkolwiek treści.
3. Stosowanie środki zarządzania ruchem są niedyskryminujące i proporcjonalne, a nadto wynikają one wyłącznie bezpośrednio z przepisów prawa, z obowiązku i konieczności zapewnienia integralności i bezpieczeństwa sieci, usług świadczonych za pośrednictwem sieci oraz telekomunikacyjnych urządzeń końcowych.
4. Środki zarządzania ruchem wprowadzane przez Operatora nie wpływają na jakość usług, prywatność Abonentów i ochronę ich danych osobowych, jak również na działanie innych usług lub aplikacji.
5. Środki zarządzania ruchem nie wiążą się z przetwarzaniem danych osobowych, chyba że jest to wymagane dla realizacji celów wynikających z przepisów prawa, w tym zapewnienia bezpieczeństwa i integralności Sieci.
6. Operator, za wyjątkami wynikającymi z Regulaminu nie wprowadza ograniczeń w dostępie do korzystania z usług, aplikacji lub treści, jednakże ograniczenia te mogą wynikać z regulaminów i specyfikacji konkretnych aplikacji i usług nieświadczonych przez Operatora, w związku z prędkością pobierania i wysyłania danych, zgodną z ofertą wybraną przez Abonenta, a także z ograniczeń wprowadzonych przez przepisy powszechnie obowiązującego prawa.
7. Operator informuje, że korzystanie z niektórych aplikacji lub usług, wykorzystujących łącze internetowe może powodować obniżenie parametrów jakościowych usługi telewizyjnej, o ile wykorzystuje ona łącze internetowe.
8. Operator może podjąć proporcjonalne i uzasadnione środki mające na celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności Sieci i Usług, w szczególności ma prawo:
  - a) wyeliminować przekaz komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu lub integralności Sieci lub Usług;
  - b) przerwać lub ograniczyć świadczenie Usług na Zakończeniu Sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci lub Usług.
9. Operator podejmie działania przewidziane w Ustawie, w szczególności polegające na:
  - a) podejmowaniu środków technicznych i organizacyjnych w celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności Sieci, Usług oraz przekazu komunikatów w związku ze świadczonymi Usługami, z uwzględnieniem zapewnienia poziomu bezpieczeństwa odpowiedniego do stopnia ryzyka z zastosowaniem najnowocześniejszych osiągnięć technicznych oraz kosztów wprowadzenia tych środków;
  - b) informowaniu Abonentów o wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa sieci wymagającego podjęcia środków wykraczających poza środki techniczne i organizacyjne podjęte przez Operatora, a także o istniejących możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach;
  - c) informowaniu Prezesa UKE o naruszeniu bezpieczeństwa lub integralności Sieci lub Usług, które miało istotny wpływ na funkcjonowanie Sieci lub Usług, o podjętych działaniach zapobiegawczych i środkach naprawczych;
  - d) eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu Sieci lub Usług;
  - e) przerwaniu lub ograniczeniu świadczenia usługi telekomunikacyjnej na Zakończeniu Sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci lub Usług;
  - f) informowaniu innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych i podmioty zajmujące się bezpieczeństwem;
  - g) publikowaniu informacji i podjętych działań na stronach internetowych.
10. W przypadku podjęcia środków wskazanych w ust. 9 lit. a, c-e Operator nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług telekomunikacyjnych w zakresie wynikającym z podjętych środków.
11. Operator informuje o następujących mających znaczenie interoperacyjnościach treści cyfrowych ze sprzętem komputerowym i oprogramowaniem: dekodowanie za pomocą jednolitego algorytmu kodowania cyfrowych transmisji telewizyjnych kodowanych, określonego w przepisach wydanych na podstawie art. 132 pkt 3 Prawo Telekomunikacyjne.
12. W zakresie usług telewizyjnej Operator nie zapewnia połączeń z numerami alarmowymi.
13. W ramach usług telewizyjnych, Operator nie prowadzi spisu abonentów, jak również nie umieszcza danych Abonentów w takowych spisach.

### § 13 Tajemnica telekomunikacyjna, dane transmisyjne i inne

1. Operator zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa i w granicach istniejących możliwości technicznych gwarantuje przestrzeganie tajemnicy telekomunikacyjnej, z wyjątkiem przypadków, gdy ujawnienie informacji objętych tajemnicą telekomunikacyjną jest dozwolone na podstawie przepisów prawa.
2. Operator dołoży należytej staranności przy zabezpieczeniu urządzeń telekomunikacyjnych, sieci telekomunikacyjnych oraz danych osobowych w zakresie uzasadnionym względami technicznymi i ekonomicznymi.
3. W zakresie niezbędnym do świadczenia Usług Telekomunikacyjnych oraz innych usług Abonentowi, Operator ma prawo zbierać, utrzymywać, przechowywać, opracowywać, zmieniać, usuwać lub udostępniać dane objęte tajemnicą telekomunikacyjną (Dane transmisyjne).
4. Dane transmisyjne odzwierciedlające Usługi Telekomunikacyjne wykonywane przez Operatora na rzecz Abonenta, w tym dane lokalizacyjne, które oznaczają wszelkie dane przetwarzane przez Operatora w sieci telekomunikacyjnej wskazujące położenie geograficzne urządzenia końcowego użytkownika korzystającego z publicznie dostępnych Usług Telekomunikacyjnych, obejmują dane dotyczące przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych lub służące do naliczania opłat za Usługi.
5. Operator przetwarza dane transmisyjne odzwierciedlające Usługi wykonywane przez niego na rzecz Abonenta, w tym dane lokalizacyjne dla celów naliczania opłat za Usługi i opłat z tytułu rozliczeń między przedsiębiorcami telekomunikacyjnymi, jak również – na zasadach określonych w obowiązujących przepisach prawa – dla celów marketingu usług lub świadczenia usług o wartości wzbogaconej. Ponadto dane te będą przetwarzane na potrzeby prowadzenia analiz gospodarczych. Dane te będą przetwarzane w okresie obowiązywania umowy o świadczenie Usług Telekomunikacyjnych, a ponadto Operator będzie przetwarzał i przechowywał dane transmisyjne przez okres wskazany w przepisach prawa, w tym z uwagi na wymagania dotyczące dokumentowania działalności gospodarczej (dokumentacja księgowa), jak również ze względu na realizację przez uprawnione organy zadań i obowiązków na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego, a także ewentualne spory cywilnoprawne dotyczące umowy o świadczenie usług lub jej wykonywania.
6. Środki techniczne stosowane przez Operatora zgodnie z wymogami aktualnej wiedzy technicznej zapewniają w zwykłych warunkach zachowanie tajemnicy telekomunikacyjnej. Operator nie gwarantuje jednak bezpieczeństwa przekazu informacji, w szczególności w następujących okolicznościach: Awarii Usługi, popelnienia przez osobę trzecią lub Abonenta czynu niedozwolonego, przypadków losowych, których wystąpienie było niezależne od Operatora.
7. Operator przekazuje Abonentowi informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych za pośrednictwem swojej strony internetowej, a także może przekazywać informacje za pośrednictwem poczty elektronicznej oraz ulotek przesyłanych na adres korespondencyjny.
8. Operator przekazuje Abonentowi informacje o aktualnych zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych za pomocą środków masowego przekazu na wskazane w umowie dane kontaktowe.

### § 14 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 termsn udzielania 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.

### § 15 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. Regulamin w niniejszej wersji obowiązujecie od dnia 1 stycznia 2023 roku.