

Ogólny Regulamin Świadczenia Usług Telewizji

Rozdział I Przedmiot Regulaminu

Ogólny Regulamin Świadczenia Usług Telewizji określa ogólne warunki świadczenia przez DOMTEL TELCOM DARIUSZ DOMBEK z siedzibą w Węgrowie, przy ul. Polnej 1A (07-100 Węgrów), wpis CEIDG, NIP: 824142728 zwanego dalej „Dostawcą Usług”, oraz Interaktywny Dom sp. z o.o., z siedzibą w Katowicach, przy ul. ul. Ligocka 103 budynek 8 (40-568 Katowice), zarejestrowaną przez Sąd Rejonowy Katowice-Wschód w Katowicach, VIII Wydział Gospodarczy KRS pod numerem 0000373299, NIP: 6312624423, zwaną dalej ID, Usług multimedialnych i telekomunikacyjnych Abonentom.

Rozdział II Definicje

Użyte w niniejszym Regulaminie określenia oznaczają:

Abonament – opłata miesięczna za możliwość korzystania przez Abonenta z Usług Dostawcy Usług i ID oraz za utrzymanie infrastruktury niezbędnej do świadczenia Usług;

Abonent – podmiot będący stroną zawartej z Dostawcą Usług i ID Umowy Abonenckiej;

Autoryzowany Przedstawiciel Dostawcy Usług – podmiot uprawniony przez Dostawcę Usług i ID do zawarcia Umowy Abonenckiej z Abonentem lub składania innych oświadczeń woli w imieniu Dostawcy Usług i ID wobec Abonenta, a związanych z Umową lub Usługami lub składania innych oświadczeń woli w imieniu Dostawcy Usług i ID wobec Abonenta, a związanych z Umową lub Usługami;

Autoryzowany Punkt Obsługi Serwisowej – podmiot uprawniony przez Dostawcę Usług i ID do obsługi serwisowej Abonenta;

Awaria – zdarzenie polegające na braku sygnału telewizyjnego lub nie działanie Usług świadczonych przez Dostawcę Usług lub ID, znaczne pogorszenie jakości Usług uniemożliwiające korzystanie z nich;

Biuro Obsługi Klienta – wydzielona u Dostawcy Usług jednostka organizacyjna odpowiedzialna za obsługę Abonentów; **godziny urzędowania poszczególnych Biur Obsługi Klienta oraz ich adresy są podane na stronie Internetowej Dostawcy Usług, pod adresem www.domtel.com.pl**

Cennik – zestawienie cen i opisów Usług udostępnianych przez Dostawcę Usług i ID, będący integralną częścią Umowy Abonenckiej;

Lokal – pomieszczenie mieszkalne lub użytkowe Abonenta, w którym jest zainstalowany sprzęt umożliwiający korzystanie z Usług, adres Lokalu jest równoznaczny z Miejscem Instalacji zdefiniowanym w Zamówieniu Instalacji, o ile Umowa nie stanowi inaczej;

Dostawca Usług – DOMTEL TELCOM, Dostawca Usług sieci Internet wykorzystujący infrastrukturę światłowodową, podłączoną do infrastruktury wykorzystywanej przez ID, do świadczenia Usług Abonentowi i współpracujący z ID w dziedzinie udostępniania Usług, w szczególności: udostępnienia kodowanych programów telewizyjnych i radiowych, dostępu do serwisów informacyjnych i multimedialnych, innych wskazane w Umowie, Regulaminie i Regulaminach Dodatkowych; Dostawca Usług występuje także jako pełnomocnik ID w relacjach z Abonentem wynikających z zawarcia Umowy Abonenckiej, o ile Regulamin, Regulaminy Dodatkowe, Regulaminy Promocji lub Umowa nie stanowią inaczej.

Opłata/Opłaty – wszystkie płatności, w tym odszkodowania, uiszczane przez Abonenta na rzecz Dostawcy Usług lub ID w związku z zawarciem Umowy Abonenckiej;

Okres Rozliczeniowy – jednomiesięczny okres liczony od początku do końca miesiąca kalendarzowego, chyba że w Umowie Abonenckiej lub Regulaminie Dodatkowym dotyczącym pewnych Usług lub Regulaminie Promocji określono inaczej, w którym naliczane są należności za wyświadczone Abonentowi Usługi;

Panel – Web Panel lub TV Panel;

Web Panel – portal WWW pozwalający na samoobsługę Abonenta, w tym m. in. na: przeglądanie oferty i zakupionych Usług, zakupy kolejnych Usług, przeglądanie należności i dokonanych wpłat, zgłaszanie Usterek, zmianę numerów PIN itd., dostęp do Web Panelu Abonenta jest chroniony hasłem;

TV Panel – serwis o funkcjonalności analogicznej do dostępnej za pomocą Web Panelu, ale dostępny za pomocą odbiornika telewizyjnego podłączonego do Set Top Box'a Abonenta w miejscu instalacji Usługi;

Pakiet – grupa programów telewizyjnych i innych Usług określona w Cenniku;

Pakiet Dodatkowy – Pakiet programów telewizyjnych, innych niż zawarte w Pakiecie Podstawowym, może zawierać kanały o podobnej tematyce (Pakiet Tematyczny) lub kanały Premium (Pakiet Premium);

Pakiet Podstawowy – podstawowy Pakiet programów telewizyjnych wraz z dodatkowymi Usługami;

Pełnomocnik – osoba uprawniona, stosownie do wymogów prawa, przez Abonenta do reprezentowania go wobec Dostawcy Usług i ID;

Promocja – specjalna oferta związana ze szczególnymi warunkami świadczenia Usług i naliczania Opłat opisanymi w Regulaminie Promocji;

jPIN – osobisty numer identyfikacyjny Abonenta, wykorzystywany m. in. do potwierdzania zakupów Usług, poświadczania zmiany zakupionych Pakietów;

tvPIN – służący do konfiguracji swojego profilu na STB oraz blokowania dostępu do wybranych przez Abonenta Usług i programów telewizyjnych (tzw. blokada rodzicielska);

Protokół Przekazania Sprzętu – dokument, w którym Abonent potwierdza przyjęcie do użytkowania kompletu Udostępnionego przez Dostawcę Usług lub ID Sprzętu;

Protokół Zwrotu Sprzętu – dokument, w którym Dostawca Usług, ID lub inny upoważniony przez powyższych podmiot potwierdza zwrot przez Abonenta Udostępnionego Sprzętu w komplecie bądź nie, wraz z informacją o stanie sprzętu w momencie zwrotu;

Przedstawiciel Dostawcy Usług – pracownik Autoryzowanego Przedstawiciela Dostawcy Usług, Autoryzowanego Punktu Obsługi Serwisowej lub ID;

Regulamin – niniejszy dokument, Ogólny Regulamin Świadczenia Usług Telewizji regulujący główne zasady świadczenia Usług przez Dostawcę Usług i ID, będący integralną częścią Umowy Abonenckiej;

Regulamin Promocji – Regulamin opisujący szczególne warunki świadczenia Usług w ramach danej Promocji; Abonent nie jest zobligowany do zamawiania danej Promocji; na zasadach określonych w Regulaminach Promocji, promocje te ulegają lub nie ulegają łączeniu. **Regulamin Promocji nie wiąże Abonenta, jeśli nie zamówił on Usług objętych takim Regulaminem Promocji;**

Regulamin Dodatkowy – dokument opisujący zasady związane ze świadczeniem przez Dostawcę Usług lub ID pewnych Usług, gdy zasady te wykraczają poza opisane w niniejszym Regulaminie; Regulamin Dodatkowy nie wiąże Abonenta, jeśli nie zamówił on Usług objętych takim Regulaminem Dodatkowym;

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 Dostawcę Usług lub ID, STB z dyskiem posiada dodatkowo szereg funkcjonalności związanych z możliwością nagrywania materiałów multimedialnych na dysku urządzenia; urządzenie takie może zostać wypożyczone lub kupione przez Abonenta od Dostawcy Usług, lub też udostępnione Abonentowi przez Dostawcę Usług lub ID w inny sposób, na zasadach wskazanych Umową lub Regulaminami; Abonent może wykorzystać własny STB, o ile jest to technicznie możliwe;

ID - spółka będąca właścicielem platformy cyfrowej IPTV, pozwalającej na świadczenie Usług Abonentom przy współpracy z Dostawcą Usług;

Udostępniony Sprzęt – sprzęt Dostawcy Usług przekazany Abonentowi do użytkowania w celu korzystania z Usług Dostawcy Usług w czasie obowiązywania Umowy Abonenckiej, elementy wchodzące w skład Udostępnionego Sprzętu są wymienione w Protokole Przekazania Sprzętu; o ile nie postanowiono inaczej w Umowie, Sprzęt ten pozostaje własnością Dostawcy Usług i podlega zwrotowi po rozwiązaniu Umowy.

Umowa Abonencka (Umowa) – umowa o świadczeniu Usług podpisana z Abonentem, w skład umowy wchodzi w szczególności: Umowa Abonencka, Regulamin, ewentualnie dodatkowo Regulaminy Promocji lub Regulaminy Dodatkowe dotyczące pewnych Usług, jeśli Abonent zamówi część oferty Dostawcy Usług lub ID objętą takimi Regulaminami;

Usługa – każda usługa świadczona przez Dostawcę Usług w porozumieniu z ID;

Usterka – defekt w odbiorze Usługi nie będący Awarią;

VOD – video on demand, Usługa polegająca na możliwości obejrzenia przez Abonenta materiału multimedialnego znajdującego się i udostępnionego na serwerach Dostawcy Usług lub ID;

Zamówienie Instalacji – dokument podpisywany przez osobę chcącą zostać Abonentem w celu wskazania miejsca instalacji;

Zamówienie na zawarcie Umowy Abonenckiej – dokument podpisywany przez osobę chcącą zostać Abonentem, dokument pozwala na wskazanie wybranych przez taką osobę Usług z oferty Dostawcy Usług lub ID, które mają być udostępnione na STB w lokalu Abonenta w momencie instalacji.

Rozdział III Postanowienia ogólne

- Umowa pomiędzy Abonentem, ID i Dostawcą Usług może być zawarta w imieniu ID: samodzielnie przez Dostawcę Usług, przez Autoryzowanego Przedstawiciela Dostawcy Usług bądź przez ID.
- Umowa Abonencka zostaje zawarta w formie pisemnej.
- Niniejszy Regulamin oraz ewentualnie Regulaminy Promocji i Regulaminy Dodatkowe stanowią integralną część podpisywanej z Abonentem Umowy Abonenckiej.
- Promocje oraz świadczenie pewnych dodatkowych Usług mogą być

- organizowane przez Dostawcę Usług lub ID na podstawie osobnych Regulaminów opisujących warunki świadczenia tych Usług.
5. W przypadku skorzystania przez Abonenta z wybranej Promocji, Regulamin tej promocji staje się integralną częścią Umowy Abonenckiej.
 6. W przypadku zaistnienia rozbieżności w postanowieniach Umowy i jej załączników, pierwszeństwo ma Umowa, następnie odpowiednio Regulaminy Promocji, Regulamin Dodatkowy, Cennik oraz niniejszy Regulamin.
 7. W przypadku chęci zakupu przez Abonenta Usług objętych Regulaminami Dodatkowymi, Abonent przed dokonaniem zakupu otrzymuje te Regulaminy, a po zakupie Regulaminy Dodatkowe staną się częścią Umowy Abonenckiej.
 8. Wskutek zawarcia Umowy Abonenckiej Dostawca Usług i ID zobowiązują się do świadczenia Usług zgodnie z Ogólnym Regulaminem Świadczenia Usług i wszystkimi innymi Regulaminami związanymi z zakupionymi przez Abonenta Usługami i Promocjami.
 9. Opłaty abonamentowe na rzecz Dostawcy Usług lub ID świadczone na mocy Umowy Abonenckiej nie zawierają abonamentu radiowo-telewizyjnego.
 10. Abonent nie nabywa praw do udostępniania Usług Dostawcy Usług ani ID osobom trzecim (za wyjątkiem udostępniania dla osób pozostających w związku osobistym, w szczególności pokrewieństwa, powinowactwa lub stosunku towarzyskiego) ani do publicznego rozpowszechniania. Abonent zobowiązuje się do korzystania z usług Dostawcy Usług lub ID jedynie do prywatnego użytku w Lokalu. Abonent nie jest uprawniony do wykorzystywania Usług świadczonych przez Dostawcę Usług lub ID dla prowadzenia działalności gospodarczej i jakichkolwiek innych działań komercyjnych. W przypadku złamania przez Abonenta powyższych zakazów, Dostawca Usług może dochodzić odszkodowania w wysokości proporcjonalnej do opisanego powyżej naruszenia, na zasadach ogólnych.
 11. Dostawca Usług oraz ID informują, że prawo wglądu w Umowę Abonencką będą mieli także pracownicy firm i instytucji dokonujących audytów i kontroli działalności Dostawcy Usług lub ID, zgodnie z obowiązującym prawem.
 12. Dostawca Usług będzie informował na piśmie Abonenta o wszelkich zmianach Regulaminu, Cennika lub Regulaminów Promocji z wyprzedzeniem przynajmniej miesiąca przed ich wejściem w życie. Każdorazowo Abonent zostanie poinformowany o prawie do odstąpienia od Umowy i ewentualnej możliwości, lub jej braku, dochodzenia roszczeń przez Dostawcę Usług z tego tytułu.
 13. Podłączenie do zakończenia sieci Dostawcy Usług lub ID w Lokalu innych urządzeń niż STB Abonenta jest niedozwolone, o ile Strony nie postanowią inaczej.
 14. Dostawca Usług oraz ID mogą przetwarzać dane osobowe Abonentów będących osobami fizycznymi, zgodnie z art. 161 ust. 2 Ustawy – Prawo Telekomunikacyjne (Dz. U. 2004, Nr 171, poz. 1800 z późn. zm.), tj.:
 - a. nazwisko i imię,
 - b. imiona rodziców,
 - c. miejsce i data urodzenia,
 - d. adres miejsca zamieszkania i adres korespondencyjny jeżeli jest on inny niż adres miejsca zamieszkania,
 - e. numer ewidencyjny PESEL – w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej,
 - f. nazwy, serii i numeru dokumentów potwierdzających tożsamość, a w przypadku cudzoziemca (w rozumieniu Ustawy Prawo Telekomunikacyjne), który nie jest obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej – numer paszportu lub karty pobytu.
 15. Dla Abonenta będącego osobą fizyczną, przetwarzanie przez Dostawcę Usług oraz ID danych osobowych innych niż wskazane w ust. 14 może nastąpić tylko za jego zgodą.
 16. Zasady przetwarzania danych osobowych wskazanych w ust. 14 będą określone w Umowie lub osobnym dokumencie, w szczególności w polityce prywatności.
 17. Gdziekolwiek w niniejszym Regulaminie mowa jest o zgodzie Abonenta, wówczas zgoda ta musi być wyrażona wprost i bezpośrednio, może być wyrażona drogą elektroniczną oraz może być wycofana w każdym czasie, w sposób prosty i wolny od opłat. Oświadczenia takie mogą być składane przez Abonenta zarówno ID jak i Dostawca Usługowi.
 18. W przypadku, gdyby doszło do naruszenia danych osobowych Abonenta i naruszenie to może mieć niekorzystny wpływ na prawa Abonenta będącego osobą fizyczną, Dostawca Usług lub ID niezwłocznie, nie później niż w terminie 3 dni od stwierdzenia naruszenia, zawiadomi o takim naruszeniu Abonenta.
 19. Przez naruszenie danych osobowych, o którym mowa w ust. 18, rozumie się takie naruszenie, które w szczególności może skutkować nieuprawnionym posługiwaniem się danymi osobowymi, szkodą majątkową, naruszeniem dóbr osobistych, ujawnieniem tajemnicy bankowej lub innej ustawowo chronionej tajemnicy zawodowej.
 20. Zawiadomienie, o którym mowa w ust. 18, nie jest wymagane, jeżeli Dostawca Usług lub, odpowiednio, ID wdrożyli przewidziane przepisami o ochronie danych osobowych odpowiednie techniczne i organizacyjne środki ochrony, które uniemożliwiają odczytanie danych przez osoby nieuprawnione oraz zastosował je do danych, których ochrona została naruszona.
 21. Zawiadomienie, o którym mowa w ust. 18, powinno zawierać:
 - a. opis charakteru naruszenia danych osobowych;
 - b. dane kontaktowe Dostawcy Usług lub ID, umożliwiające uzyskanie informacji dotyczących naruszenia ochrony danych osobowych;
 - c. informacje o zalecanych środkach mających na celu złagodzenie ewentualnych niekorzystnych skutków naruszenia danych osobowych;
 - d. informacje o działaniach podjętych przez Dostawcy Usług lub ID;
 - e. opis skutków naruszenia danych osobowych;
 - f. opis proponowanych przez Dostawcy Usług lub ID środków naprawczych.
 22. Abonent może złożyć żądanie, aby wszelkie zmiany dotyczące warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, dotyczące Cennika, lub inne, określone Umową, były mu przekazywane drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.

Rozdział IV Zakres i warunki świadczenia usług

1. Usługi świadczone przez Dostawcę Usług i ID obejmują: dostęp do Pakietów, dostęp do usług dodatkowych, m. in. VOD (wideo na żądanie), dostęp do serwisów informacyjnych, dostęp do serwisów multimedialnych i inne, o ile zgodnie z postanowieniami Regulaminu Promocji lub Regulaminu Dodatkowego stosuje się do nich Regulaminy.
2. O ile Umowa, Regulaminy Promocji lub Regulaminy Dodatkowe nie stanowią inaczej, Dostawca Usług i ID zapewniają dostępność świadczonych Usług na poziomie 97%. Usługi jednorazowe, w szczególności usługa VOD (wideo na żądanie) są dostępne przez okres wskazany dla takiej Usługi w stosownych Regulaminach Dodatkowych lub Regulaminach Promocji.
3. Świadczenie Usług przez Dostawcę Usług i ID dla Abonenta jest związane jedynie z tą końcówką sieci, która została aktywowana w momencie instalacji Usług w Lokalu.
4. Świadczenie niektórych Usług może podlegać Regulaminom Dodatkowym, a ich zakup może być objęty Promocją wg warunków opisanych w Regulaminie Promocji.
5. Dostawca Usług wraz z ID oferują Usługi Abonentom zamierzającym z nich korzystać na terenie objętym swoim wspólnym zakresem działania.
6. Zakres Usług oferowanych przez Dostawcę Usług i ID na poszczególnych obszarach może być zróżnicowany jedynie w zależności od posiadanych na danym terenie możliwości technicznych i organizacyjnych, o czym Abonent jest informowany przed zawarciem Umowy; w szczególności może to dotyczyć dostępności usług dodatkowych. Umowa nie może zostać zawarta na Usługi niedostępne na danym terenie.
7. Zakres świadczonych Usług dla danego Abonenta określa zawarta z nim Umowa Abonencka.
8. O ile Umowa nie stanowi inaczej, zamówione Usługi zostaną uruchomione niezwłocznie po podpisaniu Umowy, nie później jednak, niż w przeciągu 30 dni od dnia podpisania Umowy.
9. O ile jest to możliwe oraz uzasadnione technicznie, Dostawca Usług i ID mogą umożliwić Abonentowi, który rozwiązuje umowę z innym Dostawcą Usług dostarczającym analogicznie do Dostawcy Usług i ID usługi, płynne przejście na Usługi Dostawcy Usług i ID, tj. bez przerwy w dostarczaniu Usług podczas zmiany Dostawcy Usług. W tym celu Abonent może zawrzeć z Dostawcą Usług i ID Umowę na warunkach specjalnych lub zawierającą inne postanowienia szczególne w przedmiocie takiej zmiany, zgodnie z obowiązującym prawem. Zawarcie takiej umowy jest opcjonalne dla Abonenta.
10. W ramach opłaty abonamentowej Dostawca Usług i ID zapewniają:
 - a. stały dostęp do Sieci Dostawcy Usług lub sieci ID, zależnie od przypadku;
 - b. możliwość korzystania z Usług przypisanych w Cenniku do danej opłaty abonamentowej;
 - c. obsługę serwisową, na zasadach opisanych w niniejszym Regulaminie, Regulaminach Dodatkowych lub Regulaminach Promocji, z wyłączeniem usług serwisowych dodatkowo płatnych oraz obsługi nieuzasadnionych wezwań.
11. Abonent może zmieniać zakres świadczonych mu Usług zgodnie z Umową Abonencką, niniejszym Regulaminem, Regulaminami Promocji i Regulaminami Dodatkowymi.
12. Dostawca Usług i ID, poprzez stosowne postanowienie w Umowie lub aneks

do Umowy, mogą, poza formą pisemną, umożliwić Abonentowi zmianę warunków Umowy dotyczących świadczonych Usług, okresu na jaki została zawarta Umowa, pakietu taryfowego, sposobu składania zamówień na pakiety taryfowe oraz dodatkowe opcje Usługi, oraz sposobów dokonywania płatności, za pomocą środków porozumiewania się na odległość, w szczególności telefonicznie, pocztą elektroniczną, faxem oraz za pomocą Panelu. W takim przypadku Dostawca Usług lub ID utrwała oświadczenie Abonenta złożone w powyższy sposób i przechowuje je do końca obowiązywania umowy na zmienionych warunkach i udostępnia jego treść Abonentowi na jego żądanie, zgłoszone w szczególności w trakcie postępowania reklamacyjnego. W przypadku zmiany warunków umowy dokonanej telefonicznie powinna być utrwalona cała rozmowa. Jednocześnie Dostawca Usług lub ID potwierdzi Abonentowi fakt złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy oraz jego zakresu i terminu wprowadzenia zmian, w formie pisemnej, w terminie ustalonym z Abonentem, ale nie później niż w ciągu jednego miesiąca od dnia zlecenia zmiany. Abonentowi przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków umowy, bez podania przyczyn, poprzez złożenie oświadczenia w formie pisemnej w terminie 10 dni od dnia otrzymania potwierdzenia. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Tak zmieniona Umowa jest skuteczna w stosunku do ID jak i Dostawcy Usług.

13. Potwierdzenie, o którym mowa w ust. 12, Dostawca Usług lub ID dostarcza drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość. Potwierdzenie powinno zawierać:
 - a. 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 ID lub Dostawcy Usług, gdzie abonent może się z

nią zapoznać;

- b. informację o złożeniu przez Abonenta oświadczenia o zmianie warunków Umowy oraz jej zakresie i terminie wprowadzenia tych zmian.
14. W przypadku braku możliwości dostarczenia potwierdzenia, o którym mowa w ust. 12, w sposób określony w ust. 13 lub na żądanie Abonenta ID lub Dostawca Usług dostarcza potwierdzenie w formie pisemnej.
15. Abonentowi nie przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków Umowy, o którym mowa w ust. 12, jeżeli ID lub Dostawca Usług, za zgodą Abonenta, rozpoczął świadczenie Usług zgodnie ze zmienionymi warunkami Umowy.
16. W razie braku potwierdzenia Abonentowi faktu złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy oraz jego zakresu i terminu wprowadzenia zmian, o których mowa w ust. 12, 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 10 dni od dnia otrzymania tego potwierdzenia.
17. Poza przypadkami wskazanymi wprost w Regulaminach czy Umowie, Dostawca Usług ani ID nie wprowadzają innych ograniczeń w korzystaniu z usług czy aplikacji.
18. Z uwagi na charakter świadczonych usług (usługi telewizyjne) oraz ich ograniczenia techniczne, Dostawca Usług ani ID nie zapewniają Abonentom możliwości wykonywania połączeń na numery alarmowe.
19. ID i Dostawca Usług zobowiązani są dostarczyć rzeczy wolne od wad.
20. Dostawca Usług oraz ID oferują usługi posprzedażne w zakresie wyłączenie określonym niniejszym Regulaminem, Regulaminami Promocji, Regulaminami Dodatkowymi, Cennikiem oraz Umową Abonencką.

ROZDZIAŁ V ZAWARCIE I ODSTĄPIENIE OD UMOWY

1. Umowa Abonencka zawierana jest na czas nieokreślony, chyba że Regulamin Promocji, z której korzysta Abonent w momencie podpisywania Umowy, Regulaminy Dodatkowe lub Umowa stanowią inaczej.
2. Umowa zawarta na czas określony, równy lub dłuższy niż 30 dni, ulega po upływie okresu, na jaki została zawarta, automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony, chyba że Abonent przed datą upływu okresu obowiązywania Umowy złoży Dostawca Usługowi lub ID oświadczenie o braku woli przedłużenia Umowy.
3. Umowa Abonencka podpisywana jest po instalacji wykonanej w Lokalu Abonenta i po odebraniu przez Abonenta poprawnie działającej Usługi, chyba że Umowa stanowi inaczej.
4. W przypadku zawierania umowy za pomocą środków porozumiewania się na odległość, Dostawca Usług ani ID nie zapewniają Abonentowi takich środków, a opłata za skorzystanie z tych środków zależy od Dostawcy Usług udostępniającego Abonentowi takie środki.
5. Gdy Umowa Abonencka została zawarta poza lokalem przedsiębiorstwa Dostawcy Usług (bądź odpowiednio ID), lub gdy Umowa została zawarta na odległość, Abonent może odstąpić od Umowy bez podania przyczyny w terminie 14 dni bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z wyjątkiem kosztów określonych w ust.14, 16 i 17 składając Dostawca Usługowi lub ID stosowne oświadczenie o odstąpieniu.
6. Oświadczenie można złożyć na formularzu, którego wzór stanowi załącznik do Umowy. O ile Umowa nie stanowi inaczej lub Strony nie postanowiły inaczej, Dostawca Usług ani ID nie zapewniają możliwości złożenia w/w oświadczenia drogą elektroniczną. Dla zachowania terminu wystarczające jest wysłanie stosownego oświadczenia na adres Dostawcy Usług lub ID przed upływem tego terminu.
7. Bieg terminu do odstąpienia od umowy rozpoczyna się:
 - a. dla umowy, w wykonaniu której Dostawca Usług lub ID wydaje rzecz, będąc zobowiązany do przeniesienia jej własności - od objęcia rzeczy w posiadanie przez Abonenta lub wskazaną przez niego osobę trzecią inną niż przewoźnik, a w przypadku umowy, która:
 - o obejmuje wiele rzeczy, które są dostarczane osobno, partiami lub w częściach - od objęcia w posiadanie ostatniej rzeczy, partii lub części,
 - o polega na regularnym dostarczaniu rzeczy przez czas oznaczony - od objęcia w posiadanie pierwszej z rzeczy;
 - b. dla pozostałych umów - od dnia zawarcia umowy.
8. W przypadku odstąpienia od Umowy Abonenckiej zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa Dostawcy Usług bądź ID, lub na odległość, Umowa taka jest uważana za niezawartą.
9. ID i Dostawca Usług mają obowiązek niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Abonenta o odstąpieniu od

- umowy, zwrócić abonentowi wszystkie dokonane przez niego płatności, w tym koszty dostarczenia rzeczy.
10. ID i Dostawca Usług dokonują zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Abonent, chyba że Abonent wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.
11. Jeżeli ID i Dostawca Usług nie zaproponowali, że sami odbiorą rzecz od Abonenta, mogą wstrzymać się ze zwrotem płatności otrzymanych od Abonenta do chwili otrzymania rzeczy z powrotem lub dostarczenia przez Abonenta dowodu jej odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.
12. Jeżeli Abonent wybrał sposób dostarczenia rzeczy inny niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez ID lub Dostawcy Usług, nie są oni zobowiązani do zwrotu Abonentowi poniesionych przez niego dodatkowych kosztów.
13. Abonent ma obowiązek zwrócić rzecz ID lub Dostawca Usługowi (lub przekazać ją osobie upoważnionej przez ID lub Dostawcy Usług do odbioru) niezwłocznie, jednak nie później niż 14 dni od dnia, w którym odstąpił od umowy, chyba że ID lub Dostawca Usług zaproponowali, że sami odbiorą rzecz. Do zachowania terminu wystarczy odesłanie rzeczy przed jego upływem.
14. Abonent ponosi tylko bezpośrednie koszty zwrotu rzeczy, chyba że ID lub Dostawca Usług zgodzili się je ponieść lub nie poinformowali Abonenta o konieczności poniesienia tych kosztów.
15. Jeżeli umowę zawarto poza lokalem przedsiębiorstwa a rzecz dostarczono Abonentowi do miejsca, w którym zamieszkiwał w chwili zawarcia umowy, ID i Dostawca Usług są zobowiązani do odebrania rzeczy na swój koszt, gdy ze względu na charakter rzeczy nie można jej odesłać w zwykły sposób pocztą.
16. Abonent ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości rzeczy będące wynikiem korzystania z niej w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania rzeczy, chyba że ID lub Dostawca Usług nie poinformowali Abonenta o prawie odstąpienia od umowy zgodnie z wymaganiami Ustawy o prawach konsumenta.
17. Jeżeli Abonent wykonuje prawo odstąpienia od umowy po zgłoszeniu wyraźnego żądania świadczenia mu usług przed upływem terminu do odstąpienia od umowy, ma obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od umowy. Kwotę zapłaty oblicza się proporcjonalnie do zakresu spełnionego świadczenia, z uwzględnieniem uzgodnionej w umowie ceny lub wynagrodzenia. Jeżeli cena lub wynagrodzenie są nadmierne, podstawą obliczenia tej kwoty jest wartość rynkowa spełnionego świadczenia.
18. Abonent nie ponosi kosztów:

- a. świadczenia usług, w całości lub w części, za czas do odstąpienia od umowy, jeżeli:
 - ID ani Dostawca Usług nie poinformowali Abonenta o prawie odstąpienia od umowy i skutkach jego wykonania zgodnie z przepisami Ustawy o prawach konsumenta lub
 - Abonent nie żądał spełnienia świadczenia przed upływem terminu do odstąpienia od umowy zgodnie z przepisami Ustawy o prawach konsumenta lub
 - b. dostarczania treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym, jeżeli:
 - Abonent nie wyraził zgody na spełnienie świadczenia przed upływem terminu do odstąpienia od umowy lub
 - Abonent nie został poinformowany o utracie przysługującego mu prawa odstąpienia od umowy w chwili udzielania takiej zgody, lub
 - c. ID lub Dostawca Usług nie dostarczyli potwierdzenia zawarcia umowy zgodnie z przepisami Ustawy o prawach konsumenta.
19. Prawo odstąpienia od Umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa nie przysługuje w wypadkach:
- a. świadczenie usług, jeżeli ID lub Dostawca Usług wykonali w pełni usługę za wyraźną zgodą Abonenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez ID lub Dostawcę Usług utraci prawo odstąpienia od umowy;
 - b. w której przedmiotem świadczenia jest rzecz nieprefabrykowana, wyprodukowana według specyfikacji Abonenta lub służąca zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb;
 - c. w której przedmiotem świadczenia jest rzecz ulegająca szybkiemu zepsuciu lub mająca krótki termin przydatności do użycia;
 - d. w której przedmiotem świadczenia jest rzecz dostarczana w zapieczętowanym opakowaniu, której po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
 - e. w której przedmiotem świadczenia są rzeczy, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi rzeczami;
 - f. w której Abonent wyraźnie żądał, aby ID lub Dostawca Usług do niego przyjechał w celu dokonania pilnej naprawy lub konserwacji; jeżeli ID lub Dostawca Usług świadczą dodatkowo inne usługi niż te, których wykonania Abonent żądał, lub dostarczają rzeczy inne niż części zamienne niezbędne do wykonania naprawy lub konserwacji, prawo odstąpienia od umowy przysługuje Abonentowi w odniesieniu do dodatkowych usług lub rzeczy;
 - g. w której przedmiotem świadczenia są nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zapieczętowanym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
 - h. o dostarczanie dzienników, periodyków lub czasopism, z wyjątkiem umowy o prenumeratę;
 - i. o dostarczanie treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym, jeżeli spełnianie świadczenia rozpoczęło się za wyraźną zgodą Abonenta przed upływem terminu do odstąpienia od umowy i po poinformowaniu go przez ID lub Dostawcę Usług o utracie prawa odstąpienia od umowy.
20. Dostawca Usług lub ID mogą uzależnić zawarcie Umowy od:
- a. dostarczenia przez Abonenta dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec dostawcy usług wynikającego z Umowy (w tym wobec Dostawcy Usług lub ID);
 - b. pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta wynikającej z danych będących w posiadaniu Dostawcy Usług, ID lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (Dz. U. 2010, Nr 81, poz. 530 z późn. zm.); Dostawca Usług lub ID powiadamia Abonenta o wystąpieniu takiego zastrzeżenia.
21. Dostawca Usług lub ID mogą odmówić użytkownikowi końcowemu zawarcia Umowy lub zawrzeć Umowę na warunkach mniej korzystnych dla Abonenta w wyniku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej dokonanej na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej, o którym mowa w ust. 20 pkt b., w szczególności poprzez żądanie zabezpieczenia wiarygodności wynikających z zawieranej Umowy.
22. Wskutek zawarcia Umowy Dostawca Usług i ID zobowiązują się do świadczenia Usług na zasadach określonych w Umowie, Regulaminie, Cenniku oraz – jeśli jest to uzasadnione zamawianymi Usługami – Regulaminami Promocji oraz Regulaminami Dodatkowymi, a Abonent zobowiązuje się do przestrzegania postanowień Umowy, Regulaminu, Cennika oraz Regulaminów Promocji oraz Regulaminów Dodatkowych, w szczególności do terminowego uiszczania opłat za Usługi.

Rozdział VI Pakiety i programy telewizyjne

1. Dostawca Usług lub ID w ramach oferty udostępniają kodowane programy telewizyjne pogrupowane w Pakiety bądź dostępne pojedynczo.
2. Minimalnym zakresem Usług, jaki Abonent jest zobowiązany posiadać by korzystać z Pakietów Dodatkowych, jest usługa telewizyjna zawierająca Pakiet Podstawowy.
3. W ramach Pakietu, Dostawca Usług i ID zobowiązują się do udostępniania programów telewizyjnych oraz ew. innych świadczeń wyraźnie wskazanych w opisie takiego Pakietu (programy i świadczenia gwarantowane). Opis taki zamieszczony jest w Cenniku, Regulaminie dodatkowym bądź ofercie ID i Dostawcy Usług Powyższe nie wyklucza udostępnienia Abonentowi dodatkowych programów lub świadczeń, niewskazanych w opisie Pakietu, lub określonych jako świadczenia dodatkowe i niegwarantowane, według uznania Dostawcy Usług i ID. Takie dodatkowe programy lub świadczenia mogą być także, według uznania Dostawcy Usług lub ID, zmieniane lub wyłączone.
4. Zmiany zawartości zamówionych przez Abonenta Pakietów w zakresie programów lub świadczeń gwarantowanych traktowane będą jak zmiana treści Umowy.

Rozdział VII Usługi dodatkowe

1. Dostawca Usług i ID, oprócz dostępu do Pakietów i pojedynczych kanałów telewizyjnych świadczą również dostęp do dodatkowych usług takich jak: VOD (wideo na żądanie), kanały radiowe, dostęp do serwisów informacyjnych i multimedialnych, i inne, wskazane w Cenniku, Regulaminach Promocji lub Regulaminach Dodatkowych.
2. W zależności od Usługi Dodatkowej, dostęp do danej Usługi może być uwzględniony zarówno w cenie Pakietu Podstawowego, może być uwzględniony w cenie innych Pakietów lub być dodatkowo płatny. Szczegółowe postanowienia w tym zakresie określa Umowa, Cennik, Regulamin Promocji, lub Regulamin Dodatkowe.
3. Ceny dodatkowych Usług płatnych znajdują się w Cenniku, Regulaminach Promocji lub Regulaminach Dodatkowych.

Rozdział VIII Zmiany Pakietów, zakup Usług dodatkowych

1. Abonent po podpisaniu Umowy Abonenckiej może dokonywać zakupu Pakietów Dodatkowych, dodatkowych Usług, materiałów typu VOD (wideo na żądanie) i innych Usług dostępnych w danym momencie na platformie Dostawcy Usług lub ID.
2. Zakupu Pakietów Dodatkowych Abonent może dokonywać w dowolnym momencie, jeśli nie jest to sprzeczne z Umową, Regulaminem, Regulaminami Promocji lub z Regulaminami Dodatkowymi dotyczącymi wykupionych dotychczas przez niego Usług, a Pakiety takie są dostępne w ofercie Dostawcy Usług i ID.
3. W przypadku opisanym w ust. 2 aktywacja dostępu do nowych Pakietów Dodatkowych nastąpi najpóźniej w następnym dniu roboczym po dokonaniu zakupu, chyba że istnieje osobny Regulamin Dodatkowy lub Regulamin Promocji dotyczący danego Pakietu Dodatkowego i w Regulaminie tym podany jest inny warunek dotyczący terminu uruchomienia dostępu do Pakietu.
4. Zakup Pakietu Dodatkowego może być dokonany na minimum jeden Okres Rozliczeniowy liczony od pierwszego dnia miesiąca następującego 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. Rezygnacja, o której mowa w ust. 5, powinna być złożona w trybie przewidzianym dla wypowiedzenia Umowy, wskazanym w Rozdziale XIII, lub, o ile jest to technicznie uzasadnione i wykonalne i nie narusza postanowień Umowy lub Regulaminów, w sposób wskazany w Rozdziale IV ust. 12.
7. Zakup lub zmiana wykupionych Pakietów Dodatkowych może podlegać osobnym Regulaminom Promocji lub Regulaminom Dodatkowym i może wiązać się z zapłatą za aktywację. Szczegółowe postanowienia w tym

przedmiocie znajdują się w Umowie, Cenniku, Regulaminach Promocji lub Regulaminach Dodatkowych.

- W większości przypadków, zmianę lub zakup Pakietów Dodatkowych jak i innych Usług dostępnych w ofercie Dostawcy Usług i ID, Abonent będzie mógł zamówić i potwierdzić zakup za pomocą swojego numeru jPIN na ekranie własnego odbiornika telewizyjnego podłączonego do urządzenia STB wpiętego do sieci Dostawcy Usług i ID, czyli za pomocą TV Panelu. Szczegółowe postanowienia w tym przedmiocie znajdują się w Umowie, Cenniku, Regulaminach Promocji lub Regulaminach Dodatkowych. Abonent

Rozdział IX Cennik i opłaty

- Ceny za wszystkie Usługi określają Cennik, Regulaminy Dodatkowe lub Regulaminy Promocji.
- Dostawca Usług i ID mogą udzielać rabatów i zniżek zgodnych z Cennikiem lub Regulaminami Promocji.
- Dostawca Usług lub ID doręczy na piśmie Abonentowi, chyba że Abonent złożył żądanie określone w ust. 5, oraz podaje do publicznej wiadomości treść każdej proponowanej zmiany w Cenniku, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian 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 ma prawo wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji zmiany w Cenniku, poprzez złożenie Dostawca Usługowi lub ID oświadczenia o braku akceptacji zmian najpóźniej do dnia wejścia tej zmiany w życie.
- W przypadku, gdy proponowana zmiana w Cenniku wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen usług telekomunikacyjnych, dodanie nowej usługi lub wynika z decyzji Prezesa UKE, Dostawca Usług lub ID podaje do publicznej wiadomości treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej jednego 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 ma prawo wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian, poprzez złożenie Dostawca Usługowi lub ID oświadczenia o braku akceptacji zmian najpóźniej do dnia wejścia tej zmiany w życie.
- Na żądanie Abonenta, który złożył żądanie wskazane w Rozdz. III ust. 22, Dostawca Usług lub ID dostarczy treść każdej proponowanej zmiany w Cenniku drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.
- W przypadku, o którym mowa w ust. 3, w razie skorzystania z prawa wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji podwyższenia cen, Dostawca Usługowi ani ID nie przysługuje zwrot ulgi udzielonej Abonentowi.
- Informacja o aktualnym Cenniku, zawierającym również informacje o kosztach usług serwisowych dostępna jest na stronach WWW Dostawcy Usług lub ID. Umowa może wskazywać dodatkowe sposoby uzyskiwania w/w informacji przez Abonenta.
- Opłaty stałe dotyczące okresów krótszych niż Okres Rozliczeniowy są naliczane proporcjonalnie do czasu świadczenia Usług w danym Okresie Rozliczeniowym.
- Opłaty stałe są naliczane i płatne z góry za dany Okres Rozliczeniowy.
- Opłaty jednorazowe mogą być naliczane i płatne w momencie zakupu Usługi, lub też z dołu na koniec Okresu Rozliczeniowego w którym zostały wyświadczone, Szczegółowe postanowienia w tym przedmiocie znajdują się

zalegający z płatnościami na rzecz Dostawcy Usług lub ID lub będący w okresie wypowiedzenia Umowy Abonenckiej, może skorzystać z wybranych Pakietów Dodatkowych lub Usług Dodatkowych po uprzednim uregulowaniu zobowiązań wobec odpowiednio Dostawcy Usług lub ID. Dodatkowo, w przypadku Abonenta będącego w okresie wypowiedzenia Umowy, zakup Usług Dodatkowych lub Pakietów Dodatkowych będzie możliwy, jeśli nie naruszy to postanowień ust. 4, tj. jeśli między zamówieniem takich Usług a zakończeniem ich świadczenia wskutek rozwiązania Umowy upłyne przynajmniej jeden pełny okres rozliczeniowy.

- W Umowie, Cenniku, Regulaminach Promocji lub Regulaminach Dodatkowych.
- Przy zawieraniu Umowy oraz później Abonent może wyrazić zgodę na otrzymywanie informacji o wysokości należności do zapłaty i terminie płatności za pomocą TV Panelu, czyli serwisu informacyjnego dostępnego na jego odbiorniku telewizyjnym podpiętym do STB, na którym są świadczone Usługi Dostawcy Usług i ID oraz za pomocą Web Panelu. W przypadku niewyrażenia zgody na powyższe, kopia faktury będzie przesyłana w formie papierowej na adres Abonenta, wraz z podstawowym wykazem wykonanych usług telekomunikacyjnych (obejmującym informację o zrealizowanych/realizowanych płatnych usługach z podaniem, dla każdego typu usługi, liczby jednostek rozliczeniowych odpowiadających wartości zrealizowanych usług). Na żądanie Abonenta możliwe jest także przesłanie szczegółowego wykazu wykonanych usług telekomunikacyjnych, zgodnie z opłatą określoną w Cenniku. Szczegółowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych dostarczany będzie począwszy od, odpowiednio, bieżącego okresu rozliczeniowego albo miesiąca, w którym Abonent złożył pisemne żądanie, do końca okresu rozliczeniowego albo miesiąca, w czasie którego upływa uzgodniony z Abonentem termin zaprzestania dostarczania tego wykazu.
- Abonent jest zobowiązany do dokonania płatności w terminie płatności, w wysokości nie mniejszej niż należność do zapłaty, na rachunek wskazany w Umowie lub na stosownej fakturze.
- Od należności zapłaconych po terminie płatności Dostawca Usług albo ID może naliczyć odsetki ustawowe za zwłokę od niezapłaconej w terminie kwoty.
- W przypadku gdy Abonent nie wskaże za jakie należności płaci, Dostawca Usług albo ID ma prawo do zaliczenia takiej wpłaty na poczet najstarszych zaległości Abonenta.
- W przypadku Usług kupowanych na życzenie, jednorazowo, np. pojedynczych materiałów multimedialnych typu VOD, istnieje możliwość ograniczenia wysokości zakupów w Okresie Rozliczeniowym. Ograniczenie wysokości zakupów może dokonać Abonent, zaś Dostawca Usług lub ID jedynie w przypadku niespełnienia przez Abonenta warunków określonych w Rozdziale V ust. 22 lub zaistnienia sytuacji wskazanej w Rozdziale V ust. 23.
- W przypadku zalegania Abonenta z płatnościami i stwierdzenia tego stosownym tytułem wykonawczym, Dostawca Usług lub ID mają prawo do przekazania informacji o tym do właściwego biura informacji gospodarczej w trybie określonym w Ustawie o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (Dz. U. 2010, Nr 81, poz. 530 z późn. zm.).
- W przypadku nieotrzymania faktury lub innego stosownego dokumentu księgowego w terminie, w którym Abonent zwyczajowo taką fakturę otrzymywał, powinien on niezwłocznie poinformować o tym fakcie Dostawcy Usług lub ID.

Rozdział X Udostępnienie Sprzętu

- W ramach usługi telewizyjnej zawierającej Pakiet Podstawowy i w ramach posiadanych zasobów Dostawca Usług lub ID mogą na wniosek Abonenta udostępnić sprzęt niezbędny do korzystania z zakupionych Usług, zgodnie z opłatą wskazaną w Cenniku.
- O ile w Umowie nie wskazano inaczej, Sprzęt jest udostępniany w formie dzierżawy, za którą Abonent ponosi opłatę zgodnie z Cennikiem i sprzęt ten pozostaje własnością odpowiednio Dostawcy Usług lub ID.
- Abonent może zmienić sprawny i nieuszkodzony model udostępnionego STB na inny, znajdujący się w ofercie Dostawcy Usług i ID. Wymiana taka może być wykonana w lokalu Dostawcy Usług lub w Autoryzowanym Punkcie Obsługi Serwisowej i związana jest z opłatą podaną w Cenniku. Powyższe nie dotyczy wymiany urządzeń uszkodzonych, których wymianę regulują postanowienia Rozdziału XI.
- Koszt energii elektrycznej niezbędnej do zasilania Udostępnionego Abonentowi Sprzętu, jak również sprzętu własnego wykorzystywanego do korzystania z Usługi w Lokalu (w tym w szczególności odbiornika telewizyjnego oraz własnego STB) ponosi Abonent.
- Odpowiedzialność Abonenta za Udostępniony Sprzęt rozpoczyna się od momentu podpisania Protokołu Przekazania Sprzętu i trwa do momentu

zwrotu Udostępnionego Sprzętu i podpisania Protokołu Zwrotu Sprzętu przez Dostawcę Usług, Autoryzowany Punkt Obsługi Serwisowej lub inny upoważniony podmiot. Powyższe nie wyklucza roszczeń Dostawcy Usług lub ID związanych z uszkodzeniem Sprzętu z winy Abonenta, zgłaszanych po zwrocie tego Sprzętu, zgodnie z obowiązującymi przepisami.

- Abonent zobowiązany jest do informowania Dostawcy Usług lub ID o wszelkich uszkodzeniach oraz zaginięciu Udostępnionego Sprzętu.
- W przypadku gdy uszkodzenia są wynikiem nieprawidłowego użytkowania Abonent poniesie koszt naprawy bądź wymiany zniszczonego sprzętu zgodnie z Cennikiem, z zastrzeżeniem ust. 8. Dotyczy to również uszkodzeń będących wynikiem zalania, wadliwej instalacji elektrycznej lub odgromowej w Lokalu, itp., o ile Abonent ponosi winę za takie działanie lub zaniechanie (w szczególności świadomie użytkował wadliwą instalację elektryczną lub świadomie doprowadzał do jej przecięcia).
- W przypadku sporu co do zasadności naliczenia kosztów naprawy Sprzętu z winy Abonenta, klasyfikacji uszkodzenia sprzętu, pod kątem oceny czy uszkodzenia są wynikiem nieprawidłowego użytkowania, dokona niezależny rzeczoznawca. W przypadku stwierdzenia, że uszkodzenia powstały z winy Abonenta, Dostawca Usług albo ID może obciążyć Abonenta kosztami

takiej ekspertyzy. Odpowiednio Dostawca Usług albo ID 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 lub postępowaniu wskazanym w Rozdz. XVII ust. 2-3.

9. W przypadku opisanym w ust. 7, wydanie Abonentowi nowego lub naprawionego Sprzętu nastąpi po poniesieniu przez Abonenta wyżej opisanych kosztów wymiany lub naprawy Udostępnionego Sprzętu, stosownie do postanowień ust. 7-8.
10. W przypadku zaginięcia Udostępnionego Sprzętu z przyczyn, za które odpowiada Abonent, wydanie Abonentowi nowego Sprzętu nastąpi po poniesieniu przez Abonenta kosztów takiego wydania.
11. W przypadku niepokrycia przez Abonenta kosztów naprawy, wymiany lub wydania nowego Sprzętu, gdy na mocy Umowy, Regulaminów lub bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa był do tego zobowiązany,

ROZDZIAŁ XI SERWIS I POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

1. Obsługa serwisowa oraz postępowanie reklamacyjne prowadzone są przez Dostawcę Usług, także w imieniu ID. W ramach obsługi serwisowej Dostawca Usług zapewnia:
 - a. telefoniczną obsługę Abonenta w godzinach pracy Biura Obsługi Klienta;
 - b. usuwanie Awarii;
 - c. możliwość uzyskania informacji dotyczącej aktualnego Cennika oraz świadczonych Usług, w godzinach pracy Biura Obsługi Klienta;
 - d. możliwość uzyskania informacji o ofertach promocyjnych, w godzinach pracy Biura Obsługi Klienta.
2. Usterki lub Awarie można zgłaszać telefonicznie, pocztą elektroniczną, listownie, faksem do Biura Obsługi Klienta, za pomocą Web Panelu lub osobiście w siedzibie Dostawcy Usług (bądź ID). Kontakt do podmiotów świadczących usługi serwisowe wskazany będzie na Umowie.
3. Abonent może składać reklamacje dotyczące usług telekomunikacyjnych, które to reklamacje mogą dotyczyć w szczególności:
 - a. niedotrzymania z winy Dostawcy Usług lub ID określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia usług telekomunikacyjnych,
 - b. niewykonania lub nienależytego wykonania usługi telekomunikacyjnej,
 - c. nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej.
4. Reklamacja może być złożona w każdej jednostce obsługującej Abonentów Dostawcy Usług bądź ID, w szczególności w lub za pośrednictwem Biura Obsługi Klienta. Reklamacja może być złożona:
 - a. w formie pisemnej - osobiście podczas wizyty reklamującego w jednostce obsługującej Abonentów Dostawcy Usług bądź ID, albo 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 jednostce obsługującej Abonentów Dostawcy Usług bądź ID;
 - c. w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, o ile takie środki zostały do tego celu wskazane przez Dostawcę Usług lub ID.
5. Przyjęcie reklamacji złożonej w formie pisemnej, telefonicznej, lub w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, wymaga potwierdzenia przez Dostawcę Usług (bądź ID) z podaniem dnia złożenia reklamacji, nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki Dostawcy Usług (bądź ID) rozpatrującej reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia, z wyjątkiem przypadku udzielenia odpowiedzi w tym terminie.
6. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez reklamującego w jednostce obsługującej Abonentów Dostawcy Usług bądź ID, pisemnie lub ustnie, upoważniona osoba reprezentująca Dostawcy Usług bądź ID, przyjmująca reklamację, obowiązana jest niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie.
7. Reklamacja powinna zawierać:
 - a. imię i nazwisko lub nazwę Abonenta wraz z adresem zamieszkania lub siedziby;
 - b. określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
 - c. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - d. przydzielony reklamującemu numer, którego reklamacja dotyczy, numer ewidencyjny (o ile dotyczy danego reklamującego) lub adres miejsca zakończenia sieci;
 - e. datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług – gdy reklamacja dotyczy niedotrzymania terminu rozpoczęcia świadczenia Usług;
 - f. wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych

- Dostawca Usług lub ID mogą zawiesić świadczenie całości bądź części Usług, albo rozwiązać Umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia po uprzednim wezwaniu Abonenta do zapłaty w terminie 14 dni.
12. Abonent nie ma prawa modyfikować, rozkręcać ani wykorzystywać Udostępnionego Sprzętu niezgodnie z przeznaczeniem.
13. Abonent nie ma prawa udostępniać Udostępnionego Sprzętu osobom trzecim. Powyższe nie narusza postanowień Rozdziału III ust. 10, tj. Abonent może udostępniać jedynie Usługi świadczone przy pomocy Udostępnionego Sprzętu dla osób pozostających w związku osobistym, w szczególności pokrewieństwa, powinowactwa lub stosunku towarzyskiego
14. Abonent powinien, w miarę możliwości powiadomić Dostawcy Usług lub ID o zamiarze opuszczenia Lokalu w którym zainstalowany jest Udostępniony Sprzęt.
15. Zwrot Udostępnionego Sprzętu w przypadku rozwiązania Umowy Abonenckiej jest opisany w Rozdziale XIII.

- 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 na poczet przyszłych należności – w przypadku, gdy reklamujący żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności;
- h. podpis reklamującego w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
8. W przypadku gdy reklamacja złożona przez reklamującego ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty reklamującego w jednostce obsługującej Abonentów Dostawcy Usług bądź ID nie spełnia warunków określonych w ust. 7, upoważniona osoba reprezentująca Dostawcy Usług bądź ID, 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. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania.
9. W przypadku gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w ust. 8 nie spełnia warunków określonych w ust. 7, jednostka Dostawcy Usług bądź ID 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.
10. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 7 pkt f), a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, jednostka Dostawcy Usług bądź ID rozpatrująca reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
11. Dostawca Usług bądź ID udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej w terminie 30 dni od daty jej złożenia. Reklamacja nierozpatrzone w tym terminie uznana jest za uwzględnioną. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu przez Dostawcę Usług lub ID odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji.
12. Odpowiedź na reklamację zawiera:
 - a. nazwę jednostki Dostawcy Usług (bądź ID) 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, o którym mowa w ust. 7 pkt g);
 - e. pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, oraz o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w art. 109 i 110 Ustawy – Prawo Telekomunikacyjne, tj. postępowania mediacyjnego prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej oraz w postępowaniu przed polubownym sądem konsumenckim przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej;
 - f. dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Dostawcy Usług (bądź ID), z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska.
13. 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.
14. Reklamacje mogą być składane w okresie do 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.
 15. Reklamację złożoną po upływie powyższego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Dostawcy Usług (bądź ID) rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.
 16. ID lub Dostawca Usług potwierdzają przyjęcie reklamacji oraz udzielają odpowiedzi na reklamację na papierze.
 17. Za zgodą reklamującego, wyrażoną w reklamacji, w Umowie Abonenckiej lub w odrębnym oświadczeniu, ID lub Dostawca Usług potwierdzają przyjęcie reklamacji oraz udzielają odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej.
 18. Przepisu ust. 16 nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku ID lub Dostawca Usług potwierdzają przyjęcie reklamacji oraz udzielają 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, ID lub Dostawca Usług potwierdzają przyjęcie reklamacji oraz udzielają odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez reklamującego do złożenia reklamacji.
 19. Jeżeli wysłana przez ID lub Dostawcę Usług odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, ID lub Dostawca Usług, na żądanie reklamującego wyrażone w sposób określony w ust.4, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
 20. Reklamujący, w porozumieniu z Dostawcą Usług i ID, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w ust. 19, ma zostać przekazana. Na żądanie reklamującego, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, ID lub Dostawca Usług ponownie przekazują odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.
 21. ID ani Dostawca Usług nie są obowiązani 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.
 22. Abonent zobowiązany jest do udostępnienia Lokalu w którym zainstalowana jest Usługa, w przypadku konieczności wykonania prac serwisowych lub usunięcia Usterki lub Awarii w Lokalu Abonenta.
 23. Jeśli podczas wizyty serwisowej pracownik lub Przedstawiciel Dostawcy Usług stwierdzi że przyczyną Usterki lub Awarii jest uszkodzenie Udostępnionego Sprzętu, to Sprzęt ten zostanie wymieniony na miejscu lub będzie odebrany do naprawy lub wymiany przez pracownika lub Przedstawiciela Dostawcy Usług, a po naprawie lub wymianie będzie on dostarczony i podłączony przez pracownika lub Przedstawiciela Dostawcy Usług w Lokalu Abonenta, z zastrzeżeniem postanowień ust. 28.
 24. W przypadku gdy reklamowany Sprzęt będzie dostarczony osobiście przez Abonenta do siedziby Dostawcy Usług (bądź ID) lub do Autoryzowanego Punktu Obsługi Serwisowej, w miarę możliwości powinien być w oryginalnym opakowaniu i być kompletny zgodnie z wyszczególnionym w Protokole Przekazania Sprzętu spisem udostępnionych elementów.
 25. W przypadku gdy reklamowany Sprzęt dostarczony zostanie przez Abonenta do siedziby Dostawcy Usług (bądź ID) lub do Autoryzowanego Punktu Obsługi Serwisowej, to wydanie naprawionego lub nowego Sprzętu nastąpi w tym samym miejscu, a o możliwości odbioru Abonent zostanie odpowiednio poinformowany.
 26. Z zastrzeżeniem postanowień ust. 28, w przypadku konieczności odebrania Sprzętu do naprawy, Abonentowi zostanie wydany sprzęt zastępczy, o parametrach nie gorszych niż Sprzęt odebrany. Jeśli wydanie takiego sprzętu nie jest możliwe, Abonentowi za okres od odebrania do ponownego oddania Sprzętu nie będą naliczane opłaty za Usługi, a ponadto Abonent ma prawo dochodzenia kar umownych wskazanych w Rozdziale XII ust. 5.
 27. Ust. 28 nie stosuje się, jeśli Sprzęt odebrany do naprawy nie jest niezbędny do korzystania z Usług lub jakiegokolwiek ich części lub też jego odebranie nie powoduje ograniczenia jakości czy dostępności Usług, z tym zastrzeżeniem, że nie ogranicza to praw Abonenta w zakresie dochodzenia od Dostawcy Usług lub ID jakichkolwiek roszczeń czy składania reklamacji.
 28. W przypadku gdy przyczyną Usterki lub Awarii będzie uszkodzenie bądź zniszczenie Udostępnionego Sprzętu z winy Abonenta lub też stwierdzone zostaną próby nieuprawnionego otwarcia Sprzętu przez Abonenta, pokryje on koszty naprawy, wymiany i prac serwisowych. Postanowienia Rozdziału X ust.7-11 stosuje się odpowiednio.
 29. Dostawca Usług lub ID mogą powierzyć wykonywanie czynności serwisowych, a także przyjmowanie zgłoszeń o Awarii lub Usterce oraz Reklamacji osobom trzecim, przy czym w Umowie wskazany będzie kontakt do takich osób. W takim wypadku całościowa obsługa Abonenta w zakresie zgłoszenia, likwidacji lub obsługi takiej Awarii lub Usterki, jak również w zakresie Reklamacji, może być wykonywana przez taką osobę trzecią. Dostawca Usług i ID odpowiadają za działania i zaniechania takiej osoby trzeciej w zakresie powierzonych jej obowiązków jak za swoje własne.

Rozdział XII Odpowiedzialność Dostawcy Usług i ID

1. Dostawca Usług oraz ID odpowiadają za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług zakupionych przez Abonenta i zobowiązują się do świadczenia Usług o dobrej jakości, przez całą dobę i przez 7 dni w tygodniu (o ile z charakteru Usługi nie wynika inaczej) z zastrzeżeniem postanowień niniejszego Rozdziału. .
2. Do Awarii zaliczane są również przerwy wynikające z prac serwisowych Dostawcy Usług, z zastrzeżeniem postanowień ust. 3.
3. Do Awarii nie jest wliczony czas planowanych prac serwisowych, ogłoszonych na Web Panelu i TV Panelu na minimum 7 dni przed pracami serwisowymi, jeśli czas trwania takich prac nie przekracza łącznie 6 godzin w Okresie Rozliczeniowym. Do Awarii nie zalicza się także okresów zawieszenia lub ograniczenia Usług, jeśli do takiego zawieszenia lub ograniczenia Dostawca Usług lub ID byli uprawnieni na mocy Regulaminów, Umowy bądź bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
4. Czas Awarii liczony jest od momentu jej wystąpienia.
5. W przypadku uznania przez Dostawcę Usług lub ID wniesionej reklamacji dotyczącej Awarii, Abonent otrzyma zwrot Opłat w wysokości 1/30 sumy miesięcznych Opłat za Usługi, których dotyczy Awaria, za każde rozpoczęte 24 godziny Awarii.
6. Zwrot wskazany w ust. 5 liczony jest dla wszystkich Usług łącznie, chyba, że Umowa, Regulaminy Promocji lub Regulaminy Dodatkowe stanowią inaczej.
7. Kwoty uznane na rzecz Abonenta w wyniku Reklamacji dotyczącej Awarii, na wyrażone żądanie Abonenta, będą odliczane od należności w następnych Okresach Rozliczeniowych.
8. Dostawca Usług ani ID nie odpowiadają za Awarie i złą jakość Usług, jeśli powodem ich wystąpienia jest awaria lub zła jakość sprzętu należącego do Abonenta, w szczególności odbiornika telewizyjnego, a Dostawca Usług lub ID nie ponoszą odpowiedzialności za taki stan rzeczy.
9. Obsługą roszczeń Abonenta wynikających z Umowy Abonenckiej, w tym również wypłatą odszkodowań, w imieniu ID zajmuje się Dostawca Usług.

Rozdział XIII Zmiana i rozwiązanie umowy

1. Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy na osobę spełniającą kryteria do zawarcia Umowy Abonenckiej, wyłącznie za łączną zgodą Dostawcy Usług i ID.
2. Abonent powinien w miarę możliwości informować Dostawcę Usług lub ID o wszelkich zmianach przekazanych bądź wskazanych w Umowie Abonenckiej danych osobowych, w szczególności adresu zameldowania.
3. Abonent ma prawo do rozwiązania umowy zawartej na czas nieokreślony z zachowaniem jednomiesięcznego terminu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca następującego po miesiącu, w którym złożone zostanie wypowiedzenie, przy czym wypowiedzenie przez Abonenta umowy tylko Dostawca Usługowi lub tylko ID skutkuje wypowiedzeniem takiej Umowy obu tym podmiotom łącznie.
4. Wypowiedzenie powinno być złożone na piśmie w siedzibie Dostawcy Usług lub ID bądź wysłane przesyłką poleconą na adres Dostawcy Usług lub ID.
5. Dostawca Usług lub ID, wypowiadając lub rozwiązując Umowę zgodnie z postanowieniami Regulaminu, zachowuje formę pisemną i podaje przyczynę takiego wypowiedzenia lub rozwiązania, zaś w przypadku wskazaniem w ust. 11 dodatkowo precyzuje ważne przyczyny takiego rozwiązania.
5. W przypadku rozwiązania Umowy Abonenckiej zawartej na czas określony, przez Abonenta lub przez Dostawcę Usług lub ID z winy Abonenta przed upływem terminu, na jaki Umowa została zawarta, w przypadku gdy podpisanie Umowy lub instalacja i aktywacja związane były z przyznaniem Abonentowi ulgi, Dostawca Usług lub ID mają prawo dochodzić odszkodowania w wysokości nie wyższej niż wartość 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 Umowy przed rozpoczęciem

- świadczenia Usług, chyba że przedmiotem ulgi jest telekomunikacyjne urządzenie końcowe.
6. Abonent ma prawo do rozwiązania Umowy Abonenckiej bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadku, gdy przerwa w świadczeniu Usług trwa dłużej niż jeden miesiąc i wynika ona z winy Dostawcy Usług, ID bądź siły wyższej. W takim wypadku Dostawca Usługowi ani ID nie przysługuje żadne dodatkowe roszczenie z tytułu rozwiązania Umowy.
 7. Umowa Abonencka wygasa w razie śmierci Abonenta z chwilą śmierci Abonenta. Małżonek, zstępni, wstępni lub rodzeństwo mogą wystąpić o zawarcie z danym spadkobiercą Umowy Abonenckiej na warunkach identycznych z dotychczasową Umową, o ile nie spowoduje to konieczności zmiany konfiguracji Usług, w tym konieczności zmiany Miejsca Instalacji. W takim wypadku Dostawca Usług oraz ID zobowiązują się, że po otrzymaniu takiego wniosku podpiszą daną Umowę Abonencką z nowym Abonentem. Jednocześnie może istnieć tylko jedna Umowa Abonencka na zawarta w/w warunkach.
 8. Dostawca Usług lub ID mają prawo do rozwiązania Umowy Abonenckiej ze skutkiem natychmiastowym, w przypadku zalegania Abonenta z płatnościami za przynajmniej dwa Okresy Rozliczeniowe, po uprzednim wezwaniu go do zapłaty z terminem przynajmniej 14- dniowym. W przypadku takiego rozwiązania Umowy, Dostawca Usług lub ID mają prawo dochodzić odszkodowania w wysokości nie wyższej niż wartości ulgi przyznanej Abonentowi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania, jeśli z zawarciem takiej Umowy wiązało się przyznanie Abonentowi ulgi.
 9. Dostawca Usług lub ID mogą rozwiązać Umowę Abonencką z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia w razie cofnięcia lub ograniczenia Dostawca Usługowi lub ID koncesji lub zezwolenia na prowadzenie działalności, a także w przypadku wypowiedzenia umów Dostawca Usługowi lub ID przez nadawców kanałów telewizyjnych. W takim wypadku Dostawca Usługowi ani ID nie przysługuje żadne dodatkowe roszczenie z tytułu rozwiązania Umowy.
 10. Dostawca Usług lub ID mogą rozwiązać Umowę Abonencką w każdym czasie za skutkiem natychmiastowym w przypadku, gdy Abonent wykorzystuje Usługi lub Udostępniony Sprzęt niezgodnie z prawem, Regulaminem, Regulaminem Promocji, lub postanowieniami Umowy Abonenckiej, po uprzednim wezwaniu Abonenta do zaprzestania takich naruszeń.
 11. Dostawca Usług lub ID mogą rozwiązać Umowę Abonencką z jednomiesięcznym terminem wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca następującego po miesiącu, w którym złożone zostanie wypowiedzenie, w przypadku ważnych przyczyn technicznych lub ekonomicznych uniemożliwiających lub znacznie ograniczających możliwość świadczenia Usług, bądź zaistnienia siły wyższej uniemożliwiającej dalsze świadczenie Usług. W takim wypadku Dostawca Usługowi ani ID nie przysługuje żadne dodatkowe roszczenie z tytułu rozwiązania Umowy.
 12. W przypadku rozwiązania Umowy Abonenckiej, Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego zwrotu Udostępnionego mu Sprzętu Dostawcy Usług (także sprzętu należącego do ID), wyszczególnionego w Protokole Przekazania Sprzętu. Sprzęt zostanie odebrany przez Dostawcę Usług, ID lub upoważniony przez któregoś z powyższych podmiot, na koszt Dostawcy Usług lub ID. Abonent może osobiście dokonać zwrotu w siedzibie Dostawcy Usług, ID bądź w Autoryzowanym Punkcie Obsługi Serwisowej.
 13. Po rozwiązaniu Umowy, upoważniony przez Dostawcę Usług podmiot, Dostawca Usług lub ID podejmą przynajmniej dwie próby kontaktu z Abonentem, w odstępie 14 dni, w celu odebrania Sprzętu. W przypadku odmowy zwrotu Sprzętu przez Abonenta lub niemożności odebrania
14. Sprzętu pomimo dwóch prób kontaktu z Abonentem, postanowienia ust. 16 stosuje się odpowiednio.
 15. Upoważniony przez Dostawcę Usług podmiot, Dostawca Usług, ID bądź Autoryzowany Punkt Obsługi Serwisowej poświadczają odbiór oraz kompletność (lub braki) i stan zwracanego Sprzętu za pomocą Protokołu Zwrotu Sprzętu.
 16. Udostępniony sprzęt powinien zostać zwrócony w oryginalnym opakowaniu, wraz z udostępnionym osprzętem (tj. w szczególności okablowaniem, pilotem, instrukcją etc.).
 17. Zwrot Udostępnionego Sprzętu w stanie nadmiernego zużycia niż wynikałoby to z normalnej eksploatacji, zniszczonego, uszkodzonego bądź niekompletnego uprawnia Dostawcy Usług (bądź ID) do dochodzenia odszkodowania równego wysokości powstałej szkodły. W przypadku braku zwrotu Sprzętu, Dostawca Usług (bądź ID) może dochodzić odszkodowania w wysokości rynkowej wartości Sprzętu, pomniejszonej o normalne jego zużycie.
 18. Dostawca Usług lub ID doręczy na piśmie Abonentowi treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, chyba że abonent złożył żądanie określone w ust. 18, oraz poda do publicznej wiadomości treść każdej takiej proponowanej zmiany z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian 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 ma prawo do wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian, poprzez złożenie Dostawca Usługowi lub ID oświadczenia o braku akceptacji zmian najpóźniej do dnia wejścia tych zmian w życie.
 19. Na żądanie Abonenta, który udostępnił swoje dane zgodnie z Rozdz. III ust. 22, Dostawca Usług lub dostarcza treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.
 20. W razie skorzystania z prawa wypowiedzenia Umowy, o którym mowa w ust. 17, Dostawca Usługowi nie przysługuje roszczenie określone w pkt. 5.
 21. Przepisu ust. 19 nie stosuje się, jeżeli konieczność wprowadzenia zmian, o których mowa w ust. 17, wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, usunięcia niedozwolonych postanowień umownych lub wynika z decyzji Prezesa UKE.
 22. W przypadku, gdy proponowana zmiana warunków Umowy określonych w Regulaminie wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen Usług telekomunikacyjnych, dodanie nowej usługi lub wynika z decyzji Prezesa UKE, Dostawca Usług lub ID podaje do publicznej wiadomości treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej jednego 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 ma prawo wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian, poprzez złożenie Dostawca Usługowi oświadczenia o braku akceptacji zmian najpóźniej do dnia wejścia tych zmian w życie.
 23. Dostawca Usług i ID niezwłocznie informują na piśmie o zmianie swojej nazwy (firmy), adresu lub siedziby, chyba że abonent złożył żądanie otrzymania tych informacji drogą elektroniczną na wskazany przez abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość. Informacja o powyższych zmianach nie stanowi zmiany warunków Umowy.

Rozdział XIV Wykorzystanie i bezpieczeństwo jPIN i tvPIN

1. Abonentowi w momencie podpisywania Umowy Abonenckiej zostają przydzielone dwa numery PIN: jPIN pozwalający w szczególności na poświadczanie zmiany zakupionych Pakietów Dodatkowych, potwierdzanie zakupów Dodatkowych Usług, potwierdzanie zgody na inne, objęte Umową, Cennikiem lub Regulaminami Usługi; tvPIN służący do blokowania dostępu do wybranych przez Abonenta Usług i programów telewizyjnych dla osób korzystających z tego samego STB oraz do konfiguracji swojego profilu na STB.
 2. W przypadku zwiększenia zakresu Usług oferowanych przez Dostawcę Usług lub ID bądź rozbudowy funkcjonalności Web Panelu lub TV Panelu mogą zostać wprowadzone kolejne przypadki umożliwiające użycie jPIN przez Abonenta.
 3. Użycie jPIN do potwierdzenia zakupu jest równoznaczne z dokonaniem zakupu i zgodą na naliczenie obciążenia za zakupioną Usługę.
 4. Dostawca Usług i ID umożliwiają Abonentowi zmianę obu numerów PIN za pomocą Web Panelu oraz za pomocą pilota do odbiornika telewizyjnego
1. Dostawca Usług lub ID mają prawo do wstrzymania świadczenia części lub
 2. podłączonego do urządzenia STB wpiętego do sieci Dostawcy Usług i ID w Lokalu Abonenta, czyli za pomocą TV Panelu.
 3. W celach zachowania bezpieczeństwa Abonenta, w przypadku 5-krotnego niepoprawnego wpisania numeru jPIN, numer ten może zostać zablokowany.
 4. Abonent jest odpowiedzialny za zachowanie numerów PIN w tajemnicy przed osobami trzecimi.
 5. Zaleca się niezwłoczną zmianę numerów PIN w przypadku, gdy zostały one ujawnione osobom niepowołanym.
 6. Abonent ponosi odpowiedzialność za skutki wynikające z ujawnienia numerów PIN przez Abonenta osobom trzecim, chyba że do takiego ujawnienia doszło z przyczyn niezależnych od Abonenta.
 7. Abonent może dokonywać operacji odblokowania i blokowania numerów PIN telefonicznie, dzwoniąc do Biura Obsługi Klienta, lub osobiście w Biurze Obsługi Klienta. Zmiana PIN w ten sposób wymaga zidentyfikowania klienta przez pracownika Biura Obsługi Klienta.

Rozdział XV Zawieszenie świadczenia usług

1. Dostawca Usług lub ID mają prawo do wstrzymania świadczenia części lub
2. całości Usług, w przypadku zalegania Abonenta z zapłatą za zakupione

- Usługi przez co najmniej jednego Okresu Rozliczeniowego, działań niezgodnych z prawem, Umową lub Regulaminami związanymi z zakupionymi Usługami, po uprzednim wezwaniu Abonenta do dopełnienia swoich obowiązków lub zaniechania naruszeń w terminie nie krótszym niż 14 dni, ze wskazaniem takich obowiązków lub naruszeń.
- Postanowienia ust. 1 nie będą dotyczyć zawieszenia świadczenia Usług spowodowanego żądaniem uprawnionego do takiego żądania organu, w szczególności sądu, Policji czy Prokuratora.
 - Gdy wstrzymanie lub pogorszenie jakości świadczenia Usług przez Dostawcę Usług lub ID było spowodowane nieterminowym regulowaniem

- płatności lub ich nieregulowaniem przez Abonenta, to przywrócenie świadczenia Usług wymaga ze strony Abonenta uregulowania zaległości.
- W okresie zawieszenia świadczenia danej Usługi, opłaty za zawieszono Usługi nie są naliczane.
 - Zawieszenie Usług zgodnie z niniejszym paragrafem nie wyłącza innych uprawnień Dostawcy Usług czy ID przewidzianych Regulaminami lub przepisami prawa, w szczególności prawa do wypowiedzenia lub rozwiązania Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia, zgodnie z postanowieniami Rozdziału XIII

Rozdział XVI Rozwiązanie Umowy na warunkach specjalnych

- Strony mogą postanowić w Umowie, że Umowa zostanie rozwiązana na warunkach specjalnych. Postanowienie takie jest dobrowolne i nieobowiązkowe.
- Dla rozwiązania Umów na warunkach specjalnych stosuje się postanowienia niniejszego Rozdziału. W zakresie nieregulowanym stosuje się pozostałe postanowienia Regulaminu.
- Rozwiązanie Umowy na warunkach specjalnych jest dopuszczalne, jeśli Abonent rezygnuje z Usług świadczonych przez Dostawcę Usług i ID na rzecz usług o podobnym lub szerszym zakresie świadczonych przez Dostawcę Usług lub Operatora, z którym Dostawca Usług i ID posiadają stosowne porozumienie o współpracy. Rozwiązanie takie jest możliwe tylko w stosunku do całej Umowy i wszystkich świadczonych przez Dostawcę Usług i ID Usług, a także jedynie łącznie wobec Dostawcy Usług i ID. Rozwiązanie takie jest dopuszczalne po upływie przynajmniej jednego pełnego Okresu Rozliczeniowego.
- Abonent może uzyskać informację o aktualnej liście Operatorów, z którymi Dostawca Usług i ID posiadają stosowne porozumienie, za pomocą Panelu (o ile będzie to technicznie wykonalne), telefonicznie lub osobiście w Biurze Obsługi Klienta Dostawcy Usług lub na stronie www Dostawcy Usług.
- Pkt 3 i 4 stosuje się odpowiednio, także, gdy Abonent ma zamiar podpisać wskazaną w pkt. 3 umowę, jeśli umowa taka będzie umową trójstronną, a jedną ze stron będzie Dostawca Usług. W takim wypadku, w miarę możliwości technicznych, Dostawca Usług zachowa ciągłość Usług dla Abonenta podczas przejścia z ID na innego Dostawcy Usług.
- Rozwiązanie Umowy na warunkach specjalnych polega na rozwiązaniu Umowy w trybie natychmiastowym, bez zachowania umownego okresu wypowiedzenia (z zastrzeżeniem ust. 8), poprzez złożenie oświadczenia wskazanego w pkt. 7, oraz bez naliczania jakichkolwiek dodatkowych opłat (w szczególności kar umownych czy równowartości ulgi udzielonej Abonentowi) z tytułu takiego rozwiązania.
- Oświadczenie, o którym mowa w pkt. 6, powinno zawierać dostatecznie jasno wyrażoną wolę Abonenta o chęci rozwiązania Umowy na warunkach specjalnych oraz wskazanie Dostawcy Usług, na rzecz którego Abonent rezygnuje z Usług Dostawcy Usług lub ID oraz czy rezygnuje z usług zarówno Dostawcy Usług i ID, czy jedynie jednego z nich. Oświadczenie może być złożone ustnie w siedzibie Dostawcy Usług, siedzibie ID lub Biurze Obsługi Klienta, lub, o ile jest to technicznie wykonalne, za pomocą numeru jPIN (poprzez Panel).
- Oświadczenie, o którym mowa w pkt. 7 jest skuteczne na koniec danego okresu rozliczeniowego, w którym Dostawca Usług lub ID mieli możliwość zapoznania się z nim.
- W przypadku rozwiązania Umowy na warunkach specjalnych, Abonentowi zostanie naliczona opłata za wszystkie Usługi z danego Okresu Rozliczeniowego, z upływem którego Umowa zostaje rozwiązana. W okresie takiego wypowiedzenia Abonent może mieć ograniczoną lub

- wyłączoną możliwość zamawiania Usług dodatkowych, jeśli skorzystanie z nich może pociągnąć za sobą naliczanie nowych należności, w szczególności usług VOD czy pakietów dodatkowych, o ile wcześniej były dostępne.
- Z upływem ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, o którym mowa w pkt. 8, Dostawca Usług lub ID, albo oba te podmioty łącznie, w zależności od przypadku, przestaje albo przestają świadczyć jakichkolwiek Usług dla Abonenta.
 - Dostawca Usług ani ID nie gwarantują, że Dostawca Usług albo Operatorzy, na rzecz którego (których) Abonent korzysta z prawa wypowiedzenia Umowy na warunkach specjalnych, rozpoczną świadczenie usług niezwłocznie po rozwiązaniu Umowy łączącej Strony, jednakże dołożą starań, by nie doszło do przerw w świadczeniu usług. Warunki świadczenia usług przez tego Dostawcy Usług określają jego odpowiednie regulaminy, umowy oraz powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
 - W przypadku, gdy Abonent skorzystał z prawa rozwiązania Umowy na warunkach specjalnych poprzez złożenie oświadczenia, o którym mowa w pkt. 7 poza siedzibą Dostawcy Usług lub ID, Abonent może w ciągu 14 dni od złożenia tego oświadczenia cofnąć je bez podania przyczyny; w takim wypadku Dostawca Usług i ID będą dalej świadczyć Abonentowi Usługi na warunkach dodatkowych i nie naliczone zostaną żadne dodatkowe opłaty z tego tytułu. Powyższe nie ma wpływu na ewentualne opłaty, które Abonent będzie musiał ponieść z tytułu zawarcia nowej umowy z innym Dostawcą Usług lub z tytułu usług świadczonych przez innego Dostawcy Usług.
 - Jeśli Dostawca Usług na mocy rozwiązywanej na warunkach specjalnych Umowy udostępnił Abonentowi Sprzęt, to po skutecznym dokonaniu rozwiązania Dostawca Usług przeniesie własność albo ustanowi ograniczone prawa rzeczowe na tym Sprzęcie na nowego Dostawcy Usług, chyba, że Umowa stanowi inaczej. Abonent zostanie dodatkowo poinformowany o takim przeniesieniu własności. Postępowanie z takim sprzętem określać będzie stosowny regulamin nowego Dostawcy Usług.
 - Rozwiązanie, o którym mowa w pkt. 1 nie wpływa na terminy dochodzenia ewentualnych roszczeń, w szczególności z tytułu nienależytego wykonania Umowy przez Dostawcę Usług lub ID lub zalegania z płatnościami przez Abonenta.
 - Skorzystanie z prawa rozwiązania Umowy na zasadach specjalnych bez zawarcia umowy przez Abonenta z Dostawcą Usług, o którym mowa w pkt. 3, lub korzystania z usług tego Dostawcy Usług, w terminie 14 dni od dnia upływu okresu, o którym mowa w pkt. 8, będzie traktowane jak wypowiedzenie Umowy zgodnie z Rozdziałem XIII Regulaminu. W celu weryfikacji, czy Abonent zasadnie skorzystał z prawa do rozwiązania Umowy na warunkach specjalnych, Dostawca Usług lub ID mogą wyczerpująco stosownie zapytać do Dostawców Usług lub Operatorów, o których mowa w pkt. 3.

Rozdział XVII Bezpieczeństwo i integralność sieci

- Dostawca Usług oraz ID podejmują środki techniczne i organizacyjne w celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności Sieci, Usług oraz przekazu komunikatów w związku ze świadczonymi Usługami, uwzględniając stopień ryzyka, oraz najnowocześniejszych osiągnięcia techniczne oraz koszty wprowadzenia tych środków, oraz informują Abonentów o wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa Sieci wymagającego podjęcia środków wykraczających poza środki techniczne i organizacyjne podjęte przez Dostawcę Usług lub ID, a także o istniejących możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach. Informacja taka może być przekazana drogą elektroniczną lub poprzez podanie jej do publicznej wiadomości.
- W celu realizacji obowiązku wskazanego w ust. 1, Dostawca Usług lub ID mogą podjąć środki zmierzające do lub powodujące:
 - Eliminację przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu Sieci lub Usług, lub
 - Przerwanie lub ograniczenie świadczenia Usługi telekomunikacyjnej na zakończeniu Sieci, z którego

- następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci lub Usług.
- Dostawca Usług oraz ID mogą informować innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych i podmioty zajmujące się bezpieczeństwem teleinformatycznym o zidentyfikowanych zagrożeniach, o których mowa w ust. 1. Informacja może zawierać dane niezbędne do identyfikacji oraz ograniczenia zagrożenia.
 - Dostawca Usług i ID sprawdzają i mierzą jakość Usług, oraz porównują tak zebrane dane z danymi historycznymi, w celu zapewnienia odpowiedniej jakości Usług, zapewnienia bezpieczeństwa i integralności Sieci, w tym aby zapobiec osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza. Umowa lub Regulaminy mogą przewidywać wprowadzanie lub korzystanie z odrębnych procedur dotyczących czynności określonych w zd. pierwszym.
 - W zakresie określonym przez obowiązujące przepisy Dostawca Usług i ID zapewniają zachowanie tajemnicy telekomunikacyjnej w rozumieniu Ustawy – Prawo telekomunikacyjne, w tym tajemnicę:
 - informacji przekazywanych w sieci telekomunikacyjnej;

- b. informacji dotyczących faktu, okoliczności i rodzaju połączenia telekomunikacyjnego, prób uzyskania takiego połączenia;
 - c. identyfikacji bądź lokalizacji Zakończeń Sieci, pomiędzy którymi wykonano połączenie telekomunikacyjne w taki sposób, w jaki umożliwia to technologia stosowana przez Dostawcę Usług i ID, z wyjątkiem sytuacji określonych w ust. 6 oraz innych przypadkach, w których Dostawca Usług lub ID są zobowiązani do udostępnienia informacji zgodnie z obowiązującymi przepisami.
6. Środki techniczne stosowane przez Dostawcę Usług i ID zgodnie z wymogami aktualnej wiedzy technicznej zapewniają w zwykłych warunkach zachowanie tajemnicy telekomunikacyjnej. Dostawca Usług ani ID nie gwarantują jednak całkowitego bezpieczeństwa przekazanej informacji, w szczególności w następujących okolicznościach: awarii Usługi, popełnienia przez osobę trzecią lub Abonenta czynu niedozwolonego, przypadków losowych, których wystąpienie było niezależne od Dostawcy Usług i ID.
 7. Dostawca Usług i ID są uprawnieni do gromadzenia i przetwarzania danych transmisyjnych oraz innych danych dotyczących Abonenta w celach i zakresie przewidzianych prawem, w szczególności w zakresie dopełnienia obowiązków na rzecz obronności wskazanych w Ustawie – Prawo telekomunikacyjne, w celu poprawnej realizacji obowiązków wynikających z Umowy – w tym w celu rozpoznawania reklamacji, w celach marketingowych (za stosowną zgodą Abonenta), w celu naliczania opłat i rozliczeń Dostawcy Usług, świadczenia usług o wartości wzbogaconej (w rozumieniu Ustawy). O ile nie wskazano inaczej, Dostawca Usług i ID będą gromadzić dane o lokalizacji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego, z którego wykonywane jest połączenie, zgodnie z obowiązującymi przepisami.
 8. Przez dane transmisyjne rozumie się dane przetwarzane dla celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych lub naliczania opłat za usługi telekomunikacyjne, w tym dane lokalizacyjne, które oznaczają wszelkie dane przetwarzane w sieci telekomunikacyjnej wskazujące położenie geograficzne urządzenia końcowego użytkownika publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych.
 9. Przez dane dotyczące Abonenta rozumie się wszelkie dane udostępnione przez Abonenta w celu realizacji Umowy lub w celach reklamowych i związanych z marketingiem, dane pozwalające na identyfikację Abonenta oraz dane, które Abonent uczynił powszechnie dostępnymi. Abonent ma prawo do wglądu i poprawiania danych dotyczących Abonenta, a także usunięcia ich z baz danych Dostawcy Usług i ID, o ile taka zmiana lub usunięcie nie spowoduje naruszenia prawa ani nie uniemożliwi lub nie utrudni wykonywania obowiązków wynikających z Umowy.
 10. Dostawca Usług i ID mają prawo do rejestrowania rozmów i innych operacji Abonentów realizowanych za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość, zgodnie i w granicach obowiązującego prawa, w szczególności w celu udokumentowania transakcji handlowej czy zamówienia przez Abonenta nowych Usług.
 11. Dane transmisyjne przetwarzane do celów naliczania opłat Abonenta i opłat z tytułu rozliczeń Dostawcy Usług będą przetwarzane do końca okresu obowiązywania Umowy, a po jej zakończeniu – w okresie dochodzenia roszczeń lub wykonywania innych zadań przewidzianych powszechnie obowiązującym prawem.
 12. Przetwarzanie danych transmisyjnych na cele marketingowe lub świadczenie usług o wartości wzbogaconej odbywa się na podstawie zgody Abonenta. Może on w każdej chwili odwołać taką zgodę.
 13. Za zgodą Abonenta, oraz jedynie dla celów niezbędnych do świadczenia usług o wartości wzbogaconej, Dostawca Usług lub ID mogą wykorzystać dane o lokalizacji Abonenta. Dane te mogą być przetwarzane przez czas obowiązywania Umowy i mogą być przekazane podmiotom trzecim dla celów świadczenia usługi tworzącej wartość wzbogaconą. Dane te będą poddawane anonimizacji, a Abonent ma prawo wycofać taką zgodę, także okresowo lub w związku z konkretnym połączeniem.

Rozdział XVII Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych Umową, Regulaminami oraz Cennikiem mają zastosowanie przepisy prawa polskiego, w szczególności Kodeksu cywilnego (Dz. U. 1964, Nr 16, poz. 93 z późn. zm.) oraz Ustawy – Prawo Telekomunikacyjne (Dz. U. 2004, Nr 171, poz. 1800 z późn. zm.).
2. W przypadku powstania sporu między Dostawcą Usług a Abonentem, lub ID a Abonentem, Dostawca Usług i ID dopuszczają możliwość rozwiązania powstałego między nimi polubownie.
3. Abonent ma prawo w każdej chwili skierować sprawę do mediacji przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej lub do sądu konsumenckiego działającego przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej, w trybie wskazanym w art 109 i 110 Ustawy – Prawo Telekomunikacyjne.
4. W sprawach wszczętych a niezakończonych przed wejściem w życie jakichkolwiek zmian do treści Regulaminów i Umowie Abonenckiej, stosuje się postanowienia obowiązujące w Regulaminach i Umowie Abonenckiej obowiązujących w momencie wszczęcia tych spraw, chyba, że powszechnie obowiązujące prawo stanowi inaczej.
5. Dostawca Usług oraz ID są zobowiązani do zachowania tajemnicy telekomunikacyjnej, zgodnie z obowiązującym prawem.
6. W przypadku zaistnienia jakiegokolwiek sporu wynikającego z Umowy Abonenckiej, którego stroną jest Abonent, wszelkie prawa i obowiązki ID, na etapie pozasądowym i poza mediacją, o której mowa w ust. 3, realizowane będą przez Dostawcę Usług (jako pełnomocnika ID).
7. Aktualne wersje Regulaminu, Regulaminów Dodatkowych oraz Regulaminów Promocji są dostępne na stronie www Dostawcy Usług, pod adresem www.domtel.com.pl
8. Abonent może także uzyskać informację o Umowie, Regulaminach lub Cenniku dzwoniąc do Biura Obsługi Klienta. Niezależnie od powyższego, Dostawca Usług na żądanie Abonenta dostarczy mu nieodpłatnie aktualne Regulaminy lub Cennik.
9. Regulamin w niniejszej wersji obowiązuje od dnia 09.02.2015 roku.