

UMOWA ABONENCKA

JAMBOX^{HD}
KABLÓWKA 3 GENERACJI

Numer zawarta w dniu w

pomiędzy: **Plast-Com s.c. Marcin Skucha, Monika Skucha** (Operator) i **ID sp. z o.o.** (reprezentowaną przez Operatora)

Marcin Skucha NIP: 5881630671, REGON: 220779378 i Monika Skucha NIP: 9581265904, REGON: 191665168 prowadzący działalność gospodarczą w formie spółki cywilnej pod firmą Plast-Com s.c. Marcin Skucha, Monika Skucha, z siedzibą w Redzie (84-240) przy ul. C.K. Norwida 47, NIP 588-231-27-95, REGON 220779349, tel. (58) 740-50-50, fax (58) 778-03-80, email: bok@plastcom.pl

Interaktywny Dom sp. z o.o., ul. Ligocka 103, budynek 8, 40-568 Katowice, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000373299 Kapitał zakładowy 5000 zł opłacony w całości, NIP 6312624423

oraz Abonentem:

DANE ABONENTA	
IMIĘ I NAZWISKO / FIRMA	
ADRES ZAMIESZKANIA / SIEDZIBY	
SERIA I NUMER DOWODU OSOBISTEGO	
PESEL	
NIP	
ADRES E-MAIL, TELEFON KONTAKTOWY ¹	
ADRES KORESPONDENCYJNY ²	
ADRES INSTALACJI ²	

Pola: Imię, nazwisko, nr PESEL, adres miejsca zameldowania na pobyt stały, nazwa, seria i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość muszą zostać wypełnione w celu poprawnego świadczenia usług Abonentowi, zgodnie z art. 161 ust. 2 Ustawy - Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. 2004.171.1800 ze zm.).

1 - **pole nieobowiązkowe.** Abonent podaje dane w tym polu dobrowolnie, jak również dobrowolnie wybiera, jakie dane podaje. Abonent niniejszym **wyraża zgodę** na ich przetwarzanie przez Operatora i ID w związku ze świadczeniem Abonentowi usług zgodnie z niniejszą Umową. Abonent ma prawo do żądania dostępu do swoich danych, ich sprostowania, usunięcia, ograniczania przetwarzania oraz prawo do sprzeciwu wobec przetwarzania i do przenoszenia danych - o ile z powszechnie obowiązującego prawa nie wynika inaczej. Operator i ID będą przetwarzać te dane na podstawie art. 161 ust. 3 Ustawy - Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. 2004.171.1800 ze zm.). Podanie tych danych Abonent poświadczają poniższym podpisem.

2 - należy wypełnić tylko, gdy świadczenie usługi zamówionej przez Abonentą wymaga podania takiego adresu, w celu jej świadczenia. W pozostałych przypadkach Abonent może podać takie adresy dobrowolnie i w takim wypadku wyraża zgodę na ich przetwarzanie przez Operatora i ID w związku ze świadczeniem Abonentowi usług zgodnie z niniejszą Umową. Abonent może wycofać zgodę na przetwarzanie w/w danych w każdym momencie (chyba, że są konieczne dla świadczenia Abonentowi Usług), jak również ma prawo do żądania dostępu do swoich danych, ich sprostowania, usunięcia, ograniczania przetwarzania oraz prawo do sprzeciwu wobec przetwarzania i do przenoszenia danych - o ile z powszechnie obowiązującego prawa nie wynika inaczej (zgodnie z Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych, Dziennik Urzędowy Unii Europejskiej L 119 4 maja 2016). W przypadku, gdy Abonent podaje te dane dobrowolnie, poświadczają zgodę poniższym podpisem.

W przypadku podania adresu e-mail w polu „Inne metody kontaktu” Abonent wyraża zgodę na otrzymywanie e-faktur drogą elektroniczną na ten adres.

- Abonent oświadcza, że wyraża zgodę ☐ / nie wyraża zgody ☐ na przetwarzanie danych osobowych Abonentów przez Operatora i ID w celach marketingowych, promocyjnych i reklamy różnego rodzaju towarów i usług świadczonych przez inne podmioty powiązane z Operatorem lub ID. Abonent może w każdej chwili wycofać zgodę na przetwarzanie swoich danych w celach marketingowych, wycofać zgodę lub sprzeciwić się przekazywaniu swoich danych innym administratorom danych, jak również żądać zaprzestania przetwarzania dla takich celów z uwagi na swoją szczególną sytuację.
- Abonent wyraża zgodę ☐ / nie wyraża zgody ☐ na otrzymywanie informacji handlowych drogą elektroniczną.
- W przypadku podania adresu e-mail w polu „Inne metody kontaktu” Abonent wyraża zgodę ☐ / nie wyraża zgody ☐ na otrzymywanie drogą elektroniczną propozycji zmian Umowy, Regulaminów oraz Cennika.

Operator i ID informują, że zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych, Dziennik Urzędowy Unii Europejskiej L 119 4 maja 2016), dane osobowe Abonentów będą przetwarzane w bazach danych Operatora i ID dla celów realizacji niniejszej umowy oraz marketingu Usług świadczonych przez Operatora lub ID. Zgodnie z "RODO" ID i Operator są Administratorami Danych Osobowych, a ID przetwarza dane zgodnie z informacjami zawartymi pod adresem www.jambox.pl/rodo. Abonent oświadcza, że został poinformowany o prawie kontroli przetwarzania danych, które go dotyczą, w szczególności o prawie do dostępu do treści swoich danych oraz ich poprawiania, żądania ich uzupełnienia, uaktualnienia i sprostowania.

Numer ID:	Numer PIN:	tvPIN:	jPIN:
-----------	------------	--------	-------

Operator zaleca zmianę podanych obok numerów tvPIN oraz jPIN na inne, znane jedynie Abonentowi.

Wybrane produkty	
Umowa Abonencka zawarta jest na okres: Dla umowy promocyjnej jest to minimalny okres wymagany do skorzystania z warunków promocyjnych.	

Data i podpis Abonenta

1. Abonent oświadcza, że zapoznał się i w pełni akceptuje Cennik Usług świadczonych przez Operatora i ID („Cennik”), Ogólny Regulamin Świadczenia Usług („Regulamin”), ewentualne Regulaminy Dodatkowe i Regulaminy Promocji.
2. Regulamin oraz ewentualnie Regulaminy Dodatkowe i Regulaminy Promocji stanowią integralną część niniejszej Umowy Abonenckiej. Regulaminy Dodatkowe lub Regulaminy Promocji dotyczą jedynie Usług lub ich części wyraźnie w tych regulaminach wskazanych i nie wiążą Abonenta, jeśli nie zamówił on tych Usług.
3. Abonent oświadcza, że posiada prawo do Lokalu, lub zgodę właściciela, pozwalające na wykonanie instalacji w Lokalu.
4. Wartość ulgi przyznanej Abonentowi jest określona w Regulaminie Promocji lub Cenniku.
5. Abonent oświadcza, że instalacja i aktywacja Usług jest zgodna z Zamówieniem na Zawarcie Umowy Abonenckiej, a Usługa jest w pełni sprawna. W chwili podpisania Umowy, zamówione przez Abonenta Usługi są już aktywne i świadczone przez Operatora lub ID, o ile z przyczyn technicznych Strony w Uwagach do Umowy nie stwierdziły inaczej. W takim przypadku Usługi zostaną uruchomione nie później niż w przeciągu 24 godzin od podpisania Umowy. W przypadku, gdy Regulaminy Dodatkowe lub Regulaminy Promocji przewidują inny termin uruchomienia usługi, termin ten będzie nie dłuższy niż 30 dni od dnia podpisania Umowy.
6. Podpisując niniejszą Umowę, Abonent zobowiązuje się do zapłaty wyszczególnionych w Cenniku lub Regulaminach Promocji kosztów związanych z instalacją i aktywacją Usług oraz do zapłaty comiesięcznych Opłat za zakupione Pakiety i inne Usługi.
7. Okresem rozliczeniowym jest jednomiesięczny okres liczony od początku do końca miesiąca kalendarzowego. Opłaty dotyczące okresów krótszych niż Okres Rozliczeniowy są naliczane proporcjonalnie do czasu świadczenia Usług w danym Okresie Rozliczeniowym.
8. Abonentowi świadczone są usługi telewizyjne. Abonent posiada prawo do zakupu i rezygnacji z Pakietów Dodatkowych i innych Usług udostępnianych przez Operatora lub ID. Minimalnym zakresem Usług świadczonych przez Operatora i ID jest usługa telewizyjna zawierająca Pakiet Podstawowy. Na opłatę abonamentową składają się: opłata za Pakiet Podstawowy, opłata za udostępnienie urządzeń – o ile zostały udostępnione, opłata za dodatkowe usługi lub opcje usług. Regulaminy Dodatkowe mogą wprowadzać inne elementy składające się na opłatę abonamentową. Oprócz opłaty abonamentowej Abonentowi mogą być naliczane opłaty jednorazowe, stosownie do postanowień Cennika czy Regulaminów. Po okresie obowiązywania promocyjnych cen zgodnych z Regulaminami Promocji, zakupione przez Abonenta Pakiety będą świadczone wg cen zamieszczonych w Cenniku.
9. 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 Umowyłoży w siedzibie Operatora lub ID listownie pisemne wypowiedzenie.
10. Gdy Umowa Abonencka została zawarta poza lokalem przedsiębiorstwa Operatora lub ID, Abonent będący konsumentem może odstąpić od Umowy bez podania przyczyny w terminie 14 dni. Szczegółowe postanowienia w tym przedmiocie wskazane są w załączniku do Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych.
11. Abonent po podpisaniu Umowy Abonenckiej może dokonywać zakupu Pakietów Dodatkowych, dodatkowych Usług, materiałów typu VOD (video na żądanie) i innych Usług dostępnych w danym momencie na platformie Operatora, zgodnie z Regulaminem, Regulaminami Dodatkowymi, Regulaminami Promocji lub Cennikiem. Minimalnym zakresem Usług jaki Abonent jest zobowiązany posiadać jest usługa telewizyjna zawierająca Pakiet Podstawowy.
12. Dopuszcza się możliwość zmiany oraz przedłużenia warunków Umowy dotyczących między innymi świadczonych Usług, okresu na jaki została zawarta Umowa, pakietu taryfowego, Okresu rozliczeniowego oraz sposobów dokonywania płatności, pisemnie, w formie elektronicznej, w tym za pomocą środków porozumiewania się na odległość, w szczególności telefonicznie lub za pomocą poczty elektronicznej.
13. Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy na osobę spełniającą kryteria do zawarcia Umowy Abonenckiej, wyłącznie za łączną zgodą Operatora i ID.
14. Abonent powinien w miarę możliwości informować Operatora lub ID o wszelkich zmianach przekazanych bądź wskazanych w Umowie Abonenckiej danych osobowych, w szczególności adresu zameldowania.
15. 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 Operatorowi lub tylko skutkuje wypowiedzeniem takiej Umowy obu tym podmiotom łącznie.
16. Wypowiedzenie powinno być złożone na piśmie w siedzibie Operatora lub ID bądź wysłane przesyłką poleconą na adres Operatora lub ID. Operator lub ID, wypowiadając lub rozwiązując Umowę zgodnie z postanowieniami Regulaminu, zachowuje formę pisemną i podaje przyczynę takiego wypowiedzenia lub rozwiązania, zaś w przypadku wskazanym w pkt. 24 dodatkowo precyzuje ważne przyczyny takiego rozwiązania.
17. W przypadku rozwiązania Umowy Abonenckiej zawartej na czas określony, przez Abonenta lub przez Operatora 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, Operator 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.
18. 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 Operatora, ID bądź siły wyższej. W takim wypadku Operatorowi ani ID nie przysługuje żadne dodatkowe roszczenie z tytułu rozwiązania Umowy.
19. 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 Operator oraz ID zobowiązują się, że po otrzymaniu takiego wniosku podpiszą daną Umowę Abonencką z nowym Abonentem. Jednocześnie może istnieć tylko jedna Umowa Abonencka zawarta na w/w warunkach.
20. Operator 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, Operator 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.
21. Operator lub ID mogą rozwiązać Umowę Abonencką z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia w razie cofnięcia lub ograniczenia Operatorowi lub ID koncesji lub zezwolenia na prowadzenie działalności, a także w przypadku wypowiedzenia umów Operatorowi lub ID przez nadawców kanałów telewizyjnych. W takim wypadku Operatorowi ani ID nie przysługuje żadne dodatkowe roszczenie z tytułu rozwiązania Umowy.
22. Operator lub ID mogą rozwiązać Umowę Abonencką w każdym czasie ze skutkiem natychmiastowym w przypadku, gdy Abonent wykorzystuje Usługi lub Udostępniony Skrzęt niezgodnie z prawem, Regulaminem, Regulaminem Promocji, lub postanowieniami Umowy Abonenckiej, po uprzednim wezwaniu Abonenta do zaprzestania takich naruszeń.

- 23.** Operator 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 Operatorowi ani ID nie przysługuje żadne dodatkowe roszczenie z tytułu rozwiązania Umowy.
- 24.** W przypadku rozwiązania Umowy Abonenckiej, Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego zwrotu Udostępnionego mu Sprzętu Operatora (także sprzętu należącego do ID), wyszczególnionego w Protokole Odbioru. Sprzęt zostanie odebrany przez Operatora, ID lub upoważniony przez któregoś z powyższych podmiot, na koszt Operatora lub ID. Abonent może osobiście dokonać zwrotu w siedzibie Operatora, ID bądź w Autoryzowanym Punkcie Obsługi Serwisowej.
- 25.** Po rozwiązaniu Umowy, upoważniony przez Operatora podmiot, Operator 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 Sprzętu pomimo dwóch prób kontaktu z Abonentem, postanowienia pkt. 29 stosuje się odpowiednio.
- 26.** Upoważniony przez Operatora podmiot, Operator, ID bądź Autoryzowany Punkt Obsługi Serwisowej poświadczają odbiór oraz kompletność (lub braki) i stan zwracanego Sprzętu za pomocą Protokołu Zwrotu Sprzętu.
- 27.** Udostępniony sprzęt powinien zostać zwrócony w oryginalnym opakowaniu, wraz z udostępnionym osprzętem (tj. w szczególności okablowaniem, pilotem, instrukcją etc.).
- 28.** Zwrot Udostępnionego Sprzętu w stanie nadmiernego zużycia niż wynikałoby to z normalnej eksploatacji, zniszczonego, uszkodzonego bądź niekompletnego uprawnia Operatora (bądź ID) do dochodzenia odszkodowania równego wysokości powstałej stąd szkody. W przypadku braku zwrotu Sprzętu, Operator (bądź ID) może dochodzić odszkodowania w wysokości rynkowej wartości Sprzętu, pomniejszonej o normalne jego zużycie.
- 29.** Operator lub ID doręcza Abonentowi treść każdej proponowanej zmiany Warunków Umowy, w tym określonych w regulaminie w formie odpowiadającej formie zawartej Umowy, chyba że Abonent złożył żądanie:
- a. Dostarczenia treści tych zmian drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość lub
 - b. dostarczenia treści tych zmian na piśmie na wskazany adres korespondencyjny - 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 zmiany, następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Jednocześnie Abonent powinien zostać poinformowany o prawie wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia tych zmian w życie.
- 30.** W razie skorzystania z prawa wypowiedzenia Umowy, o którym mowa w pkt. 29., ID oraz Operatorowi nie przysługuje zwrot ulgi związanej z rozwiązaniem Umowy przed upływem Okresu Zobowiązania, na jak Umowa została zawarta, chyba że konieczność wprowadzenia tych zmian wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa lub z decyzji Prezesa UKE określającej wymogi w zakresie jakości Usług.
- 31.** 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, ID lub Operator 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 powinien zostać poinformowany o prawie wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia tych zmian w życie.
- 32.** W odniesieniu do Umów zawartych na czas nieokreślony, a w tym dodatkowo po zakończeniu okresu promocyjnych warunków w odniesieniu do Umów zawartych na promocyjnych warunkach, Operator oraz ID uprawniony jest do podniesienia lub wprowadzenia nowych opłat abonamentowych określonych w Umowie, Cenniku lub Regulaminie, nie częściej niż raz w roku kalendarzowym, z powodu podwyższenia kosztów świadczenia Usług i działalności Operatora lub ID wynikające z okoliczności takich jak:
- a. zmiany przepisów prawa,
 - b. istotne zmiany w interpretacji prawa dokonane przez organy władzy publicznej lub wytyczne organów władzy publicznej wpływające na konieczność zmiany warunków Usług, ponoszenie dodatkowych opłat oraz kosztów dostarczania Usług,
 - c. wzrost kosztów i nakładów związanych ze świadczoną Usługą, które mają bezpośredni wpływ na jakość i zawartość Usług, m.in. koszty reemisji programów i powiązane z nimi opłaty, koszty dostępu i utrzymania infrastruktury, koszty międzyoperatorskie, koszty pracy oraz energii elektrycznej,
 - d. wzrost cen towarów i usług potwierdzony wzrostem Roczny Wskaźnik Cen Towarów i Usług Konsumpcyjnych (CPI), publikowanego przez Główny Urząd Statystyczny w stosunku do podstawy roku poprzedniego wynoszącej 100,
 - e. a także z powodu znaczącego rozszerzenia lub polepszenia funkcjonalności świadczonych Abonentowi Usług, w tym poprzez dodanie nowych kanałów telewizyjnych lub stworzenie Abonentem możliwości skorzystania z nowych produktów, Usług bądź aplikacji wprowadzanych do oferty Operatora i/lub ID
- Operator i ID uprawnieni są do podniesienia opłat abonamentowych z przyczyn wskazanych powyżej nie częściej niż raz do roku oraz każdorazowo nie więcej niż o 10 złotych dla każdej Usługi, której dotyczy przyczyna zmian. Ograniczenie to nie dotyczy jednak zmiany lub wprowadzenia opłat z przyczyn wskazanych w lit. a) powyżej.
- 33.** W przypadku Umów na promocyjnych warunkach zawartych na czas nieokreślony podwyższenie lub wprowadzanie nowych Opłat Abonamentowych w czasie trwania okresu promocyjnych warunków będzie jednak możliwe wyłącznie w przypadku, jeżeli nie będzie wiązało się z automatycznym podwyższeniem uiszczanej przez Abonenta opłaty w okresie trwania promocyjnych warunków (tj. wejda one w życie po zakończeniu okresu promocyjnych warunków). Ograniczenie zawarte w niniejszym ustępie nie dotyczy jednak zmiany cen lub opłat z przyczyn wskazanych w pkt. 32. lit. a) powyżej.
- 34.** Wprowadzane przez Operatora i ID zmiany w zakresie podwyższenia lub wprowadzenia nowych Opłat Abonamentowych muszą pozostawać w związku z co najmniej jedną z przyczyn, wskazanych w pkt. 32., a zakres zmian powinien być adekwatny do rodzaju i skali tych przyczyn.
- 35.** Operator i ID uprawniony jest nadto do jednostronnego obniżenia opłat za świadczone przez nich Usługi lub usunięcia opłaty za nieświadczone już Usługi, zarówno w okresie trwania warunków promocyjnych, jak i poza tym okresem lub w przypadku Umowy nie zawartej na promocyjnych warunkach.
- 36.** W odniesieniu do Umów zawartych na czas nieokreślony, tak w okresie trwania promocyjnych warunków, jak i po zakończeniu tego okresu, jak również w odniesieniu do Umów nie zawartych na warunkach promocyjnych, Operator i ID uprawniony jest do zmiany Warunków Umowy określonych w Umowie lub Regulaminie w następujących przypadkach:
- a. zmian wynikających z przepisów prawa (w tym zmian stawki podatku VAT),
 - b. zmian wynikających z decyzji, zaleceń lub rekomendacji organów administracji wydanych w zakresie ich kompetencji bądź z orzeczeń sądów,

- c. stworzenia Abonentom możliwości skorzystania z nowych produktów, usług lub aplikacji wprowadzanych do oferty Operatora i/lub ID ,
 - d. całkowitego zaprzestania nadawania objętego Umową kanału w dotychczasowym kształcie przez jego nadawcę, przy czym: zmiana technologii nadawania kanału na inną nie stanowi zaprzestania jego nadawania i tym samym zmiany warunków Umowy. Operator i ID w miarę możliwości może świadczyć najbardziej przedmiotowo produkt znajdujący się w jego aktualnej ofercie;
 - e. rozwiązania lub odmowy przedłużenia przez licencjodawcę z przyczyn nie leżących po stronie Operatora lub ID umowy o dostarczanie produktu (w tym kanału telewizyjnego), usługi lub aplikacji, niezbędnych dla świadczenia Usługi na rzecz Abonenta.
- 37.** Operator i ID jest nadto uprawniony do zmiany Warunków Umowy określonych w Umowie lub Regulaminie tak w okresie trwania promocyjnych warunków, jak i poza tym okresem lub w razie umowy nie zawartej na warunkach promocyjnych, w przypadku rozszerzenia funkcjonalności świadczonych Usług albo ograniczenia oferty Dostawcy Usług na całości lub części obszaru działania Dostawcy Usług, które polegają na:
- a. zaprzestaniu świadczenia Usług (w tym kanału telewizyjnego) w technologii bądź o parametrach nie odpowiadających standardom rynkowym uwarunkowanym aktualnym stanem rozwoju techniki, z zapewnieniem Abonentom kontynuacji świadczonych Usług do końca okresu trwania promocyjnych warunków w innej technologii, jeśli jest to technicznie możliwe i Abonent zgodzi się na dokonanie nieodpłatnych zmian w zakresie udostępnionych Abonentowi urządzeń umożliwiających korzystanie z Usług do końca okresu promocyjnych warunków w nowej lub zastępczej technologii,
 - b. zaprzestaniu przez Operatora i/lub ID świadczenia Usług w określonej konfiguracji lub technologii, spowodowanemu potrzebą ujednolicenia wachlarza produktów (w tym dostosowania warunków zawartych dotychczas Umów do aktualnej oferty Operatora i/lub ID), z zapewnieniem Abonentom kontynuacji świadczonych Usług do końca bieżącego okresu trwania promocyjnych warunków w innej konfiguracji lub technologii, jeśli jest to technicznie możliwe i Abonent zgodzi się na dokonanie nieodpłatnych zmian w zakresie udostępnionych Abonentowi urządzeń umożliwiających korzystanie z Usług do końca okresu promocyjnych warunków w nowej lub zastępczej technologii.
- 38.** Wprowadzane przez Operatora i ID zmiany, o których mowa w pkt. 32-37, muszą pozostawać w związku z co najmniej jedną z przyczyn, wskazanych w pkt. 32-37, a zakres zmian powinien być adekwatny do rodzaju i skali tych przyczyn.
- 39.** Operator i ID niezwłocznie informuje Abonentów o zmianie zawartej w Umowie nazwy (firmy), siedziby, danych adresowych, organu, który zarejestrował działalność gospodarczą, a także numeru, pod którym został zarejestrowany, kapitału zakładowego, adresu poczty elektronicznej, numery telefonu lub faksu - na trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej została zawarta Umowa, chyba że Abonent złożył żądanie otrzymywania tych informacji na piśmie na wskazany adres korespondencyjny lub drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej, lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość. Informacja o powyższych zmianach nie stanowi zmiany warunków Umowy.
- 40.** Operator i ID dopuszczają możliwość rozwiązania powstałego między stronami sporu polubownie.
- 41.** Abonent ma prawo w każdej chwili skierować powstały między nim a Operatorem spór do sądu powszechnego, jak również może skorzystać z możliwości pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzi Prezes UKE, który w tym zakresie jest podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz.U. poz. 1823). Tryb postępowania w w/w postępowaniu wskazany jest w art. 109 Ustawy – Prawo telekomunikacyjne, a dodatkowe informacje w przedmiocie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich Abonent może pozyskać na stronie WWW Prezesa UKE: www.uke.gov.pl.
- 42.** Niniejsza umowa została sporządzona w trzech jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze stron.
- 43.** Strony, opcjonalnie, mogą zawrzeć niniejszą Umowę na warunkach specjalnych. Szczegółowe zasady zawierania Umów w takim trybie określa Regulamin, Regulaminy Dodatkowe lub Regulaminy Promocji.
- 44.** Dodatkowe, szczegółowe postanowienia obejmujące:
- a. sposób składania zamówień na pakiety taryfowe oraz dodatkowe opcje usługi.
 - b. sposoby dokonywania płatności.
 - c. okres rozliczeniowy
 - d. ograniczenia w zakresie korzystania z udostępnionych Abonentowi urządzeń
 - e. dane dotyczące funkcjonalności świadczonej Usługi obejmujące informacje:
 - I. czy gromadzone są dane o lokalizacji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego, z którego wykonywane jest połączenie
 - II. o wszelkich ograniczeniach w dostępie lub korzystaniu z usług i aplikacji
 - III. o procedurach wprowadzonych przez Operatora lub ID w celu pomiaru i organizacji ruchu w Sieci, aby zapobiec osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza, wraz z informacją o ich wpływie na jakość świadczonych Usług
 - IV. o działaniach, jakie Operator lub ID jest uprawniony podejmować w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci i Usług
 - f. dane dotyczące jakości usług
 - g. zakres usług serwisowych
 - h. zakres odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy
 - i. zasady, tryb i terminy składania oraz rozpatrywania reklamacji
 - j. informację o polubownych sposobach rozwiązywania sporów
 - k. sposób uzyskania informacji o aktualnym Cenniku oraz kosztach usług serwisowych
 - l. sposób przekazywania Abonentowi informacji o zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych
 - m. wszelkie opłaty należne w momencie rozwiązania Umowy, w tym warunki zwrotu telekomunikacyjnych urządzeń końcowych ze wskazaniem, na czyj koszt zwrot ma nastąpić
- znajdują się w Ogólnym Regulaminie Świadczenia Usług.

- 45.** O ile Umowa, Regulamin, Regulaminy Dodatkowe lub Regulaminy Promocji nie stanowią inaczej, Operator reprezentuje ID wobec Abonenta; Abonent, w sprawach wynikających z niniejszej Umowy, w pierwszej kolejności powinien kontaktować się z Operatorem.
- 46.** W sprawach nieuregulowanych niniejszą 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.)

Załączniki do Umowy Abonenckiej:

- Ogólny Regulamin Świadczenia Usług
- Cennik
- Regulamin(y) Promocji
- Protokół Przekazania Sprzętu
- Wzór oświadczenia o odstąpieniu od Umowy
- Regulamin(y) Dodatkowy(e) (opcjonalnie)

Uwaga! Pamiętaj, że przed upływem promocyjnego okresu na pakiet HBO HD (1 miesiąc) masz możliwość rezygnacji z tego pakietu. Jeśli chcesz zrezygnować z pakietu HBO HD zadzwoń do Biura Obsługi Klienta, brak rezygnacji zobowiązuje do pozostania abonentem pakietu HBO HD przez kolejne 11 miesięcy.

Data i Podpis uprawnionego
Przedstawiciela Operatora

Data i Podpis uprawnionego
Przedstawiciela Operatora w imieniu ID

Data i Podpis Abonenta

PROTOKÓŁ ODBIORU

DANE ABONENTA	
ID ABONENTA, NUMER UMOWY	
ADRES INSTALACJI	

Wnoszę o rozpoczęcie świadczenia usług przed upływem terminu do odstąpienia od umowy.

Podpis Abonenta

Potwierdza odbiór i prawidłowe działanie usług.
Potwierdza odbiór dekodera - urządzenia kompletnego.

- 1. Urządzenia dostępne pozostają własnością Operatora.
- 2. W przypadku wypowiedzenia umowy przez jedną ze stron, lub braku wpłat za abonament powyżej 1 miesiąca, Abonent zobowiązany jest do dostarczenia wszystkich urządzeń dostępowych w stanie nienaruszonym do siedziby firmy w terminie do 7 dni liczonych od momentu zaistnienia przesłanek przedstawionych w niniejszym punkcie.
- 3. Przekazanie urządzeń następuje protokołem przekazania.
- 4. W przypadku niedostarczenia urządzeń w przewidzianym terminie - może zostać naliczona kara umowna w wysokości 300 zł brutto za pojedyncze urządzenie.

NUMER(Y) SERYJNY(E) DEKODERA(ÓW)

Operator informuje, iż ze względu na właściwości technologii WiFi, parametry transmisji danych za pośrednictwem połączenia bezprzewodowego mogą być niższe od prędkości osiąganych przy połączeniu kablowym. Połączenie WIFI (beprzewodowe) realizowane przy użyciu Routera pracuje w pasmach zwolnionych od zezwoleń, w którym mogą pracować również inne urządzenia bezprzewodowe: piloty, telefony, urządzenia Bluetooth i inne urządzenia wykorzystujące fale elektromagnetyczne, w związku z tym Operator nie ponosi odpowiedzialności za utraty połączenia, straty pakietów, obniżenia przepustowości i inne utrudnienia związane z działaniem Urządzeń Abonenta podłączonych w technologii WIFI (beprzewodowo) do Routera.

Data wykonania instalacji

Podpis uprawnionego
Przedstawiciela Operatora

Czytelny podpis Abonenta lub Osoby
Upoważnionej

POKWITOWANIE ŁĄCZNE ZA WSZYSTKIE USŁUGI		
Opłata instalacyjna		zł
Opłata aktywacyjna		zł
Wyrównanie opłaty za dzierżawę		zł
RAZEM		zł

Potwierdzam przyjęcie gotówki do kasy Czytelny
podpis Przedstawiciela Operatora

W skład miesięcznego abonamentu, który należy uiszczać do 24-go każdego miesiąca wchodzi:

ABONAMENT TELEWIZYJNY	PLN
DZIERŻAWA DEKODERA	PLN
ŁĄCZNY ABONAMENT MIESIĘCZNY	PLN

INDYWIDUALNY NUMER RACHUNKU

.....

PRZYKŁAD

Dane Konsumenta

Imię i nazwisko

Dokument
tożsamości
(numer i seria)Data urodzenia
(RRRR/MM/DD)

PESEL *

* (pola nie wypełnia się w przypadku obcokrajowca nie posiadającego nr PESEL)

UPOWAŻNIENIE

Na podstawie art. 24 ust.1 Ustawy z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (tj. Dz.U. 2020 poz.389 ze zm.) oraz na podstawie art. 105 ust. 4a. i 4a1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku - Prawo bankowe (tj. Dz.U.2019 poz.2357 ze zm.) w związku z art. 13 ustawy o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych,

Ja,

(imię i nazwisko Konsumenta)

niniejszym upoważniam

PLAST-COM S.C. MARCIN SKUCHA, MONIKA SKUCHA ul. C.K. Norwida 47, 84-240 Reda

(firma, adres przedsiębiorcy, który występuje o ujawnienie informacji do Biura Informacji Gospodarczej InfoMonitor S.A.)

do pozyskania z Biura Informacji Gospodarczej InfoMonitor S.A. z siedzibą w Warszawie przy ul. Zygmunta Modzelewskiego 77 (BIG InfoMonitor) dotyczących mnie informacji gospodarczych oraz do pozyskania za pośrednictwem BIG InfoMonitor danych gospodarczych z Biura Informacji Kredytowej S.A. (BIK) i Związku Banków Polskich (ZBP) dotyczących mojego wymagalnego od co najmniej 60 dni zadłużenia wobec banków lub instytucji upoważnionych do udzielania kredytów, przekraczającego 200 złotych (dwieście złotych) lub braku danych o takim zadłużeniu.

Jednocześnie upoważniam w/w przedsiębiorcę do pozyskania z BIG InfoMonitor informacji dotyczących składanych zapytań na mój temat do Rejestru BIG InfoMonitor S.A. w ciągu ostatnich 12 miesięcy.

Data i podpis Konsumenta

1. Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest:	PLAST-COM S.C. MARCIN SKUCHA, MONIKA SKUCHA	BIG Infomonitor S.A	Biuro Informacji Kredytowej S.A.	Związek Banków Polskich
2. Z Administratorem można się skontaktować poprzez adres e-mail, lub pisemnie (adres siedziby Administratora):	bok@plastcom.pl	info@big.pl	info@bik.pl	kontakt@zbp.pl
3. Wyznaczeni zostali inspektorzy ochrony danych, z którym można się skontaktować poprzez adres poczty elektronicznej lub pisemnie (adres siedziby Administratora)	iod@plastcom.pl	iod@big.pl	iod@bik.pl	iod@zbp.pl
4. Z inspektorem ochrony danych można się kontaktować we wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych oraz korzystania z praw związanych z przetwarzaniem danych.				
5. Pani/Pana dane będą przetwarzane przez:	Wierzyciela w celu pozyskania informacji gospodarczych, danych gospodarczych lub weryfikacji wiarygodności płatniczej na podstawie udzielonego przez Panią/Pana upoważnienia.	BIG InfoMonitor, w celu udostępnienia informacji gospodarczych oraz prowadzenia Rejestru Zapytań, co stanowi uzasadniony interes Administratora danych, będący podstawą przetwarzania Pani/Pana danych osobowych.	BIK i ZBP w celu, udostępnienia danych gospodarczych, co stanowi uzasadniony interes Administratora danych, będący podstawą przetwarzania Pani/Pana danych osobowych.	

6. Wierzyciel, BIG InfoMonitor, BIK oraz ZBP przetwarzają Pani/Pana dane osobowe w zakresie: imię, nazwisko, data urodzenia, numer PESEL, nr dokumentu tożsamości.

7. Odbiorcami Pani/Pana danych osobowych mogą być firmy zajmujące się obsługą systemów teleinformatycznych lub świadczeniem innych usług IT na rzecz BIG Infomonitor, BIK lub ZBP w zakresie niezbędnym do realizacji celów, dla których przetwarzane są te dane.

8. Przysługuje Pani/Panu prawo dostępu do Pani/Pana danych oraz prawo żądania ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania. W zakresie, w jakim podstawą przetwarzania Pani/Pana danych osobowych jest przesłanka prawnie uzasadnionego interesu Administratora, przysługuje Pani/Panu prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania Pani/Pana danych osobowych.

9. W zakresie, w jakim podstawą przetwarzania Pani/Pana danych osobowych jest zgoda, ma Pani/Pan prawo wycofania zgody. Wycofanie zgody nie ma wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej wycofaniem.

10. W zakresie, w jakim Pani/Pana dane są przetwarzane na podstawie zgody przysługuje Pani/Panu także prawo do przenoszenia danych osobowych, tj. do otrzymania od Administratora Pani/Pana danych osobowych, w ustrukturyzowanym, powszechnie używanym formacie nadającym się do odczytu maszynowego. Może Pani/Pan przesłać te dane innemu administratorowi danych. Uprawnienie do przenoszenia danych nie dotyczy danych, które stanowią tajemnicę przedsiębiorstwa Wierzyciela.

11. Przysługuje Pani/Panu również prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych.

**OŚWIADCZENIA ORAZ WNIOSKI ABONENTA
ZAŁĄCZNIK DO UMOWY O ŚWIADCZENIE USŁUG
TELEKOMUNIKACYJNYCH
Z DNIA NR**



Otrzymanie i zapoznanie się z wzorcami jest konieczne przed zawarciem Umowy. Wyrażenie zgody na przetwarzanie danych osobowych i danych transmisyjnych warunkuje możliwość zawarcia i realizacji Umowy.

Abonent oświadcza, iż przed zawarciem Umowy ☐ otrzymał (i zapoznał się oraz zaakceptował) / ☐ nie otrzymał wzorcowo:

- ☐ Umowy
- ☐ Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych
- ☐ Cennik usług
- ☐ Regulamin Promocji
- ☐ Oświadczenia i wnioski Abonenta
- ☐ Informacji dotyczące przetwarzania danych osobowych

dotyczących usług świadczonych przez Dostawcę usług i zobowiązuje się do ich przestrzegania.

Ponadto Abonent oświadcza, że:

1. ☐ Zostałam/em / ☐ Nie zostałam/em poinformowany, iż moje dane osobowe w rozumieniu rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) Dz.Urz.UE.L Nr 119, str. 1, a także dane transmisyjne tj. dane przetwarzane do celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych lub naliczania opłat za usługi telekomunikacyjne, w tym dane lokalizacyjne, wskazujące położenie geograficzne urządzenia końcowego Abonenta będą przetwarzane przez Plast-Com s.c. w jego siedzibie w Redzie przy ul. C.K. Norwida 47 na potrzeby realizacji Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, do której załączane jest niniejsze oświadczenie.
2. ☐ Wyrażam zgodę / ☐ Nie wyrażam zgody na przetwarzanie moich danych osobowych zgodnie z treścią art. 161 ust. 3 ustawy z dnia 16 lipca 2004 roku Prawo telekomunikacyjne w zakresie, numeru NIP, numeru konta bankowego, karty płatniczej oraz numeru/ów telefonu/ów kontaktowych w celach realizacji Umowy a ponadto, że ☐ zostałam/em / ☐ nie zostałam/em poinformowana/y o możliwości wglądu w te dane, jak i pozostałe udostępnione Dostawcy usług jako ich administratorowi, które będą przetwarzane pod adresem jego siedziby oraz o możliwości ich korekty, uzupełnienia oraz wniesienia sprzeciwu co do dalszego ich przetwarzania.
3. ☐ Wyrażam zgodę / ☐ Nie wyrażam zgody na dostarczanie mi każdej proponowanej zmiany warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie świadczenia usług, a także o każdej proponowanej zmianie w Cenniku, jak również o treści każdej proponowanej zmiany warunków umowy zawartej za pomocą środków porozumiewania się na odległość oraz informacji związanych z wykonaniem Umowy drogą elektroniczną na wskazany w Umowie adres poczty elektronicznej lub za pośrednictwem Elektronicznego Biura Obsługi Klienta, chyba że przepisy powszechnie obowiązującego prawa przewidują zawiadomienia poprzez publiczne ogłoszenie, oraz iż ☐ zostałam/em / ☐ nie zostałam/em poinformowana/y o możliwości wniesienia sprzeciwu co do dalszego ich otrzymywania w powyższy sposób.
4. ☐ Wyrażam zgodę / ☐ Nie wyrażam zgody na otrzymywanie faktur elektronicznych dotyczących usług, których dotyczy Umowa drogą elektroniczną na podany przeze mnie przy zawieraniu Umowy adres poczty elektronicznej lub za pośrednictwem Elektronicznego Biura Obsługi Klienta oraz iż ☐ zostałam/em / ☐ nie zostałam/em poinformowana/y o możliwości wniesienia sprzeciwu co do dalszego ich otrzymywania w powyższy sposób.

5. ☐ Wyrażam zgodę / ☐ Nie wyrażam zgody na przetwarzanie jego danych osobowych, a także danych transmisyjnych w celach prezentacji produktów i usług świadczonych przez Dostawcę usług, za pośrednictwem telekomunikacyjnych urządzeń końcowych oraz środków komunikacji elektronicznej oraz oświadczam, że ☐ zostałam/em / ☐ nie zostałam/em poinformowana/y o możliwości wglądu w te dane, jak i pozostałe udostępnione Dostawcy usług oraz o możliwości ich sprostowania, żądania ograniczenia ich przetwarzania, wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, ich usunięcia lub przeniesienia, a także o prawie do cofnięcia zgody w dowolnym momencie oraz o prawie wniesienia skargi do organu nadzorczego, jak również o pozostałych informacjach, zawartych w dokumencie Informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych.
6. ☐ Wyrażam zgodę / ☐ Nie wyrażam zgody na potwierdzanie przyjęcia składanych przeze mnie reklamacji oraz udzielania odpowiedzi na reklamacje przez Dostawcę usług drogą elektroniczną na wskazany adres poczty elektronicznej Abonenta lub za pośrednictwem Elektronicznego Biura Obsług Klienta (EBOK),

MIEJSCOWOŚĆ, DATA

PODPIS ABONENTA

WZÓR

INFORMACJE DOTYCZĄCE PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH

INFORMACJE OGÓLNE

Od 25 maja 2018 r. stosowane jest rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych osobowych), Dz. Urz. UE. L Nr 119, str. 1, w skrócie: RODO. RODO nakazuje, aby podmiot decydujący o tym, w jaki sposób i w jakim celu przetwarzane są dane osobowe, czyli tzw. administrator danych, przekazał Państwu informacje niezbędne do zapewnienia rzetelności i przejrzystości przetwarzania danych osobowych.

ADMINISTRATOR DANYCH	
PLAST-COM S.C. Marcin Skucha, Monika Skucha z siedzibą w Redzie, przy ul. C.K. Norwida 47, NIP: 588-231-27-95, REGON: 220779349, tel: (58) 740-50-50, e-mail bok@plastcom.pl	Interaktywny Dom sp. z o.o., ul. Ligocka 103, budynek 8, 40-568 Katowice, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000373299 Kapitał zakładowy 5000 zł opłacony w całości, NIP 6312624423
DANE KONTAKTOWE ADMINISTRATORA DANYCH	
PLAST-COM S.C. Marcin Skucha, Monika Skucha z siedzibą w Redzie, przy ul. C.K. Norwida 47, NIP: 588-231-27-95, REGON: 220779349, tel: (58) 740-50-50, e-mail bok@plastcom.pl	Interaktywny Dom Sp. z o.o., ul. Ligocka 103 budynek 8, 40-568 Katowice, e-mail: biuro@sgtsa.pl, tel: +48 323 391 444, fax: +48 323 391 445, NIP: 6312624423, KRS: 0000373299
Administrator wyznaczył inspektora ochrony danych. Jeśli będą mieli Państwo jakiegokolwiek pytania czy wątpliwości związane z przetwarzaniem przez nas Państwa danych, prosimy o kontakt	
IOD@PLASTCOM.PL	IOD@JAMBOX.PL

CEL ORAZ PODSTAWA PRAWNA PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH

Państwa dane osobowe uzyskane przy zawieraniu umowy oraz w trakcie jej trwania wykorzystywane są w następujących celach:

1. zawarcia i wykonania umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych oraz świadczenia tych usług zgodnie z zawartą umową, podstawa przetwarzania: art. 6 ust. 1 lit. „b” RODO,
2. wykonania ciężących na Administratorze danych obowiązków prawnych (np. wystawienia i przechowywania faktur oraz innych dokumentów księgowych, udostępniania danych tzw. uprawnionym podmiotom, sądowi i prokuratorowi), podstawa przetwarzania: art. 6 ust. 1 lit. „c” RODO,
3. dochodzenia ewentualnych roszczeń z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania zawartej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, podstawa przetwarzania: art. 6 ust. 1 lit. „f” RODO,
4. marketingu usług świadczonych przez Administratora danych, podstawa przetwarzania: art. 6 ust. 1 lit. „f” RODO.

OKRES PRZECHOWYWANIA DANYCH

Państwa dane osobowe będą przechowywane:

1. przez okres trwania umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych oraz po zakończeniu trwania takiej umowy w celu pełnego rozliczenia się stron z warunków umowy, w tym do czasu upływu terminu przedawnienia roszczeń z takiej umowy (3 lata od rozwiązania umowy), a w zakresie rozliczeń z urzędem skarbowym przez okres przedawnienia zobowiązań podatkowych, tj. 5 lat od końca roku podatkowego, w którym pojawiła się konieczność zapłaty podatku z tytułu świadczonych na Państwa rzecz usług,
2. jeśli dane są przetwarzane w oparciu o wyrażoną zgodę, dane osobowe będą przetwarzane do momentu wycofania tej zgody przez osobę, której dane dotyczą.

ODBIORCY DANYCH

Dostęp do danych będą miały osoby pracujące i współpracujące z Administratorem danych w zakresie realizacji na Państwa rzecz usług, w tym realizujących usługi wsparcia technicznego oraz podmioty realizujące usługi prawno-finansowe na rzecz Administratora danych. Państwa dane w przypadkach ściśle określonych przepisami prawa, w tym m.in. ustawy Prawo telekomunikacyjne będą musiały być przekazane tak zwanym uprawnionym organom, Policji, prokuraturze.

PRZEKAZYWANIE DANYCH OSOBOWYCH POZA OBSZAR EOG

Administrator danych nie zamierza przekazywać Państwa danych poza obszar Europejskiego Obszaru Gospodarczego (tj. obszar obejmujący kraje Unii Europejskiej, Norwegię, Liechtenstein i Islandię).

PRAWA OSOBY, KTÓREJ DANE DOTYCZĄ

Informujemy, że przysługują Państwu następujące prawa dotyczące danych osobowych:

1. dostępu do danych osobowych, tj. uzyskania informacji, czy Administrator danych przetwarza Państwa dane, a jeśli tak, to w jakim zakresie,
2. sprostowania danych osobowych, w przypadku, gdy Państwa zdaniem są one nieprawidłowe lub niekompletne,
3. ograniczenia przetwarzania danych, tj. nakazania przechowywania danych dotychczas zebranych przez Administratora danych i wstrzymania dalszych operacji na danych, za wyjątkiem ich przechowywania,
4. usunięcia przetwarzania danych, które przetwarzane są przez Administratora danych bezpodstawnie,
5. przeniesienia danych osobowych, tj. przesłania danych innemu administratorowi danych (np. innemu operatorowi) lub przesłania ich do Państwa.

PRZETWARZANIE DANYCH W OPARCIU O WYRAŻONĄ ZGODĘ

W przypadku, gdy przetwarzanie danych odbywa się w oparciu o wyrażoną przez Państwa zgodę, przysługuje Państwu prawo do cofnięcia tej zgody w dowolnym momencie, z tym zastrzeżeniem, że wycofanie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem.

PRAWO DO WYRAŻENIA SPRZECIWU WOBEC PRZETWARZANIA DANYCH

Przysługuje Państwu również prawo do wniesienia w dowolnym momencie sprzeciwu:

1. wobec przetwarzania dotyczących Państwa danych na potrzeby marketingu bezpośredniego. Administratorowi danych, po wniesieniu takiego sprzeciwu, nie będzie wolno już przetwarzać danych osobowych do takich celów,
2. z przyczyn związanych z Państwa szczególną sytuacją – wobec przetwarzania danych, które odbywa się w oparciu o wykonanie zadania realizowanego w interesie publicznym lub dla celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów Administratora danych. Administratorowi danych, po wniesieniu takiego sprzeciwu, nie będzie wolno już przetwarzać danych osobowych do takich celów, chyba że Administrator danych wykaże, że istnieją ważne prawnie uzasadnione podstawy do dalszego przetwarzania danych, które będą nadrzędne wobec Państwa interesów, praw i wolności, albo gdy istnieć będą podstawy do ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń.

PODSTAWA PODANIA DANYCH OSOBOWYCH

Do zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych wymagane jest podanie przez Państwa danych wskazanych w formularzu umowy. Dopuszczalny zakres zbierania i przetwarzania tych danych jest obecnie określony obowiązującą ustawą z 2004 roku Prawo telekomunikacyjne (art. 161 ust. 2 oraz 60b ust. 1). Podanie tych danych przy zawieraniu umowy wiąże się z obowiązkiem Administratora danych (dostawcy usługi telekomunikacyjnej) potwierdzenia tożsamości abonenta oraz z możliwością wykonania umowy. Bez tych danych nie będziemy mogli realizować zawartej umowy. Dodatkowo możemy prosić o podanie danych opcjonalnych, których nie podanie znacząco utrudni lub spowoduje brak możliwości kontaktu z Państwem (np. numer telefonu), ale nie wpłynie na możliwość zawarcia umowy. Dane te zostały określone w art. 161 ust. 3 powołanej wyżej ustawy Prawo telekomunikacyjne.

PRAWO DO WNIESIENIA SKARGI DO ORGANU NADZORU

Przysługuje Państwu prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego, którym ma być ustanowiony Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych w przypadku, gdy Państwa zdaniem przetwarzanie danych osobowych przez Administratora danych odbywa się z naruszeniem prawa.

INFORMACJA O ZAUTOMATYZOWANYM PODEJMOWANIU DECYZJI

Państwa dane nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany w tym również profilowane, co oznacza, że żadne decyzje wywołujące wobec Państwa skutki prawne lub w podobny sposób na Państwa istotnie wpływające nie będą oparte wyłącznie na automatycznym przetwarzaniu danych osobowych i nie wiążą się z taką automatycznie podejmowaną decyzją.

PODPIS ABONENTA

INFORMACJE O PRAWIE ODSTĄPIENIA OD UMOWY

1. Mają Państwo prawo odstąpić od umowy zawartej poza lokalem/na odległość w terminie 14 dni bez podania jakiegokolwiek przyczyny.
2. Termin do odstąpienia od umowy wygasa po upływie 14 dni od dnia zawarcia umowy.
3. Aby skorzystać z prawa odstąpienia od umowy, muszą Państwo poinformować firmę Plast-Com s.c. z siedzibą w Redzie (84-240) przy ul. C.K. Norwida 47, fax: (58) 778-03-80, e-mail: bok@plastcom.pl, o swojej decyzji o odstąpieniu od niniejszej umowy w drodze jednoznacznego oświadczenia (na przykład pismo wysłane pocztą, faksem, pocztą elektroniczną lub dostarczone osobiście).
4. Mogą Państwo skorzystać z wzoru formularza odstąpienia od umowy, jednak nie jest to obowiązkowe.
5. Aby zachować termin do odstąpienia od umowy wystarczy, aby wysłali Państwo informację dotyczącą wykonania przysługującego Państwu prawa odstąpienia od umowy przed upływem terminu do odstąpienia od umowy.
6. W przypadku odstąpienia od niniejszej umowy zwracamy Państwu wszystkie otrzymane od Państwa płatności, w tym koszty instalacji niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później niż 14 dni od dnia, w którym zostaliśmy poinformowani o Państwa decyzji o wykonaniu prawa odstąpienia od niniejszej umowy. Zwrotu płatności dokonamy przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały przez Państwa użyte w pierwotnej transakcji, chyba że wyraźnie zgodziliście się Państwo na inne rozwiązanie; w każdym przypadku nie poniosą Państwo żadnych opłat w związku z tym zwrotem.
7. Jeżeli konsument otrzymał rzeczy (urządzenia telekomunikacyjne) w związku z umową - proszę odesłać lub przekazać je nam pod adres Plast-Com s.c. ,ul. C.K. Norwida 47, 84-240 Reda, niezwłocznie, a w każdym razie nie później niż 14 dni od dnia, w którym poinformowali nas Państwo o odstąpieniu od niniejszej umowy. Termin jest zachowany, jeżeli odeślą Państwo rzecz przed upływem terminu 14 dni.
8. Będą Państwo musieli ponieść bezpośrednie koszty zwrotu rzeczy.
9. Odpowiadają Państwo tylko za zmniejszenie wartości rzeczy wynikające z korzystania z niej w sposób inny niż było to konieczne do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania rzeczy.
10. Jeżeli zażądali Państwo rozpoczęcia świadczenia usług lub dostarczania usług telekomunikacyjnych przed upływem terminu do odstąpienia od umowy, będą Państwo zobowiązani do zapłaty na naszą rzecz kwoty proporcjonalnej do zakresu świadczeń spełnionych do chwili, w której poinformowali nas Państwo o odstąpieniu od niniejszej umowy.

Potwierdzam otrzymanie niniejszego dokumentu przed zawarciem umowy
Data i podpis Abonenta

INFORMACJE Z ART.12 USTAWY Z 30 MAJA 2014 O PRAWACH KONSUMENTA

Wypełniając obowiązek informacyjny, o którym mowa w przepisach art. 12 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r. poz. 827), dalej Ustawa, informuję iż:

1. Zamierzacie Państwo zawrzeć umowę, której przedmiotem jest świadczenie usług telekomunikacyjnych w zakresie usług dostępu do Internetu. Główne cechy świadczenia opisane są w udostępnionym Państwu (na papierze lub przesłanym poprzez e-mail bądź na trwałym nośniku) wzorze umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych i regulaminie świadczenia usług.
2. Kontakt z nami zapewniamy pod numerem telefonu +48 740 50 50, bądź poprzez e mail: bok@plastcom.pl .
3. Dane Dostawcy usług – Plast-Com s.c. Marcin Skucha, Monika Skucha, 84-240 Reda, ul. C.K. Norwida 47, NIP: 5882312795, www.plastcom.pl
4. Tryb postępowania reklamacyjnego, w tym sposoby i miejsce jej składania znajdują się w udostępnionym Państwu (na papierze lub przesłanym poprzez e-mail bądź na trwałym nośniku) wzoru regulaminu świadczenia usług.
5. Ceny za usługi, opłaty dodatkowe oraz sposoby naliczania opłat znajdują się przede wszystkim w udostępnionym Państwu wzorze umowy i cenniku, a także w udostępnionym w ten sam sposób wzorze regulaminu świadczenia usług i regulaminie promocji, jeśli zawieracie Państwo umowę na warunkach promocyjnych.
6. Sposób i termin zapłaty za świadczone Państwu usługi oraz sposób i termin spełnienia świadczeń przez Dostawcę usług opisane są w udostępnionym Państwu wzorze regulaminu świadczenia usług oraz wzorze umowy.
7. Usługi na rzecz Państwa świadczone będą wedle wskaźników jakości opisanych w udostępnionym Państwu wzorze regulaminu świadczenia usług, i parametrów usługi wybranej przez Państwa, a jeśli w ramach usług zobowiązujemy się do dostarczenia Państwu określonego sprzętu, sprzęt ten będzie wolny od wad fizycznych jak i prawnych. Sprzęt ten będziemy serwisować (usługi posprzedażne) zgodnie z warunkami opisanymi w udostępnionym Państwu j.w. wzorze regulaminu świadczenia usług, gdzie opisujemy także pozostałe usługi serwisowe, które będziemy świadczyć na Państwa rzecz. Jeśli sprzęt ten sprzedajemy Państwu, w tym na warunkach promocyjnych, wówczas objęty jest on gwarancją, zgodnie z dołączoną do niego kartą gwarancyjną.
8. Dostawca usług nie stosuje kodeksu dobrych praktyk, o którym mowa w art. 2 pkt 5 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym.
9. Czas trwania umowy oraz sposób i przesłanki wypowiedzenia umowy, jej przedłużenia oraz minimalny czas trwania zobowiązań wynikających z umowy opisane są w udostępnionym Państwu wzorze umowy.
10. Co do zasady nie wymagamy kaucji i gwarancji należytego wykonania umowy. Jeżeli jednak w wyniku przeprowadzonej przez nas przed zawarciem umowy weryfikacji Państwa wiarygodności płatniczej, o czym mowa w udostępnionym Państwu wzorze regulaminu świadczenia usług, uzyskamy informacje o jej negatywnym wyniku nie wykluczamy, że zwrócimy się do Państwa o ustanowienie zabezpieczenia. O kwocie zabezpieczenia poinformujemy wtedy przed zawarciem umowy.
11. Oprócz trybu sądowego, mają Państwo możliwość skorzystania z postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich o którym mowa w art. 109 ustawy z 16 lipca 2004 roku Prawo telekomunikacyjne, o czym mowa w udostępnionym Państwu wzorze regulaminu świadczenia usług.

Potwierdzam otrzymanie niniejszego dokumentu przed zawarciem umowy
Data i podpis Abonenta

FORMULARZ ODSTĄPIENIA OD UMOWY ZAWARTEJ POZA LOKALEM/NA ODLEGŁOŚĆ

(formularz ten należy wypełnić i odesłać na poniższy adres Dostawcy usług tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy w ustawowym terminie 14 dni, ze skutkami opisanymi poniżej)

..... roku

imię i nazwisko:

adres:

.....

PLAST-COM

ul. Norwida 47

84-240 Reda,

tel. 587405050

e-mail BOK@plastcom.pl

Ja niniejszym informuję o moim odstąpieniu od umowy o świadczenie następującej usługi:

.....
.....
.....

zawartej w dniu:

.....

Podpis Abonenta

Ogólny Regulamin Świadczenia Usług

Rozdział I Przedmiot Regulaminu

Ogólny Regulamin Świadczenia Usług określa ogólne warunki świadczenia przez Plast-Com s.c. Marcin Skucha, Monika Skucha (siedziba w Redzie (84-24) przy ul. C. K. Norwida 47, NIP: 588-231-27-95, tel. (58) 740-50-50, email: bok@plastcom.pl) zwanego dalej „Operatorem”, oraz Interaktywny Dom sp. z o.o., z siedzibą w Katowicach, przy 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 Operatora i ID oraz za utrzymanie infrastruktury niezbędnej do świadczenia Usług;

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

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

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

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

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

Cennik – zestawienie cen i opisów Usług udostępnianych przez Operatora 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;

Operator – Plast-Com s.c. Marcin Skucha, Monika Skucha, operator 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; Operator 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 Operatora 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 Operatora 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 używania kompletu Udostępnionego przez Operatora lub ID Sprzętu;

Protokół Zwrotu Sprzętu – dokument, w którym Operator, 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 Operatora – pracownik Autoryzowanego Przedstawiciela Operatora, Autoryzowanego Punktu Obsługi Serwisowej lub ID;

Regulamin – niniejszy dokument, Ogólny Regulamin Świadczenia Usług regulujący główne zasady świadczenia Usług przez Operatora 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 Operatora 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 Operatora 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 Operatora, lub też udostępnione Abonentowi przez Operatora 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 Operatorem;

Udostępniony Sprzęt – sprzęt Operatora przekazany Abonentowi do używania w celu korzystania z Usług Operatora 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 Operatora i podlega zwrotowi po rozwiązaniu Umowy.

Umowa Abonencka (Umowa)– umowa o świadczeniu Usług podpisywana 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 Operatora lub ID objętą takimi Regulaminami;

Usługa – każda usługa świadczona przez Operatora 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 Operatora 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 Operatora lub ID, które mają być udostępnione na STB w lokalu Abonenta w momencie instalacji.

Rozdział III Postanowienia ogólne

- Umowa pomiędzy Abonentem, ID i Operatorem może być zawarta w imieniu ID: samodzielnie przez Operatora, przez Autoryzowanego Przedstawiciela Operatora 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 Operatora lub ID na podstawie osobnych Regulaminów opisujących warunki świadczenia tych Usług.
- W przypadku skorzystania przez Abonenta z wybranej Promocji, Regulamin tej promocji staje się integralną częścią Umowy Abonenckiej.
- W przypadku zaistnienia rozbieżności w postanowieniach Umowy i jej załączników, pierwszeństwo ma Umowa, następnie odpowiednio Regulaminy Promocji, Regulamin Dodatkowy, Cennik oraz niniejszy Regulamin.
- W przypadku chęci zakupu przez Abonenta Usług objętych Regulaminami Dodatkowymi, Abonent przed dokonaniem zakupu otrzymuje te Regulaminy, a po zakupie Regulaminy Dodatkowe staną się częścią Umowy Abonenckiej.
- Wskutek zawarcia Umowy Abonenckiej Operator i ID zobowiązują się do świadczenia Usług zgodnie z Ogólnym Regulaminem Świadczenia Usług i wszystkimi innymi Regulaminami związanymi z zakupionymi przez Abonenta Usługami i Promocjami.
- Opłaty abonamentowe na rzecz Operatora lub ID świadczone na mocy Umowy Abonenckiej nie zawierają abonamentu radiowo-telewizyjnego.
- Abonent nie nabywa praw do udostępniania Usług Operatora 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 Operatora lub ID jedynie do prywatnego użytku w Lokalu. Abonent nie jest uprawniony do wykorzystywania Usług świadczonych przez Operatora lub ID dla prowadzenia działalności gospodarczej i jakichkolwiek innych działań komercyjnych. W przypadku złamania przez Abonenta powyższych zakazów, Operator może dochodzić odszkodowania w wysokości proporcjonalnej do opisanego powyżej naruszenia, na zasadach ogólnych.
- Operator oraz ID informują, że prawo wglądu w Umowę Abonencką będą mieli także pracownicy firm i instytucji dokonujących audytów i kontroli działalności Operatora lub ID, zgodnie z obowiązującym prawem.
- Operator 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 Operatora z tego tytułu.
- Podłączenie do zakończenia sieci Operatora lub ID w Lokalu innych urządzeń niż STB Abonenta jest niedozwolone, o ile Strony nie postanowią inaczej.
- Operator oraz ID mogą przetwarzać dane osobowe Abonentów będących osobami fizycznymi, zgodnie z przepisami ustawy Prawo telekomunikacyjne (np. dane z zakresu tajemnicy telekomunikacyjnej) oraz na podstawie ogólnych przepisów o ochronie danych osobowych w tym ustawy o ochronie danych osobowych oraz RODO.
- Dla Abonenta będącego osobą fizyczną, przetwarzanie przez Operatora oraz ID danych osobowych odbywa się tylko gdy istnieją podstawy prawne do ich przetwarzania lub zgoda Abonenta.
- ID oraz Operator przekazują informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych Abonenta w osobnym dokumencie w trakcie zawierania Umowy. Informacje te są również stale dostępne na stronach internetowych Operatora oraz ID.
- Gdziekolwiek w niniejszym Regulaminie mowa jest o zgodzie Abonenta, wówczas zgoda ta musi być wyrażona w wyraźny sposób, w tym 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 Operatorowi.
- W przypadku, gdyby doszło do naruszenia danych osobowych Abonenta i naruszenie to może mieć niekorzystny wpływ na prawa Abonenta będącego osobą fizyczną, Operator lub ID niezwłocznie, nie później niż w terminie 3 dni od stwierdzenia naruszenia, zawiadomi o takim naruszeniu Abonenta.
- 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.
- Zawiadomienie, o którym mowa w ust. 18, nie jest wymagane, jeżeli Operator 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.
- Zawiadomienie, o którym mowa w ust. 18, powinno zawierać:
 - opis charakteru naruszenia danych osobowych;
 - dane kontaktowe Operatora lub ID, umożliwiające uzyskanie informacji dotyczących naruszenia ochrony danych osobowych;
 - informacje o zalecanych środkach mających na celu złagodzenie ewentualnych niekorzystnych skutków naruszenia danych osobowych;
 - informacje o działaniach podjętych przez Operatora lub ID;
 - opis skutków naruszenia danych osobowych;
 - opis proponowanych przez Operatora lub ID środków naprawczych.

Rozdział IV Zakres i warunki świadczenia usług

- Usługi świadczone przez Operatora i ID obejmują: dostęp do Pakietów, dostęp do usług dodatkowych, m. in. VOD (video 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.
- O ile Umowa, Regulaminy Promocji lub Regulaminy Dodatkowe nie stanowią inaczej, Operator i ID zapewniają dostępność świadczonych Usług na poziomie 97%. Usługi jednorazowe, w szczególności usługa VOD (video na żądanie) są dostępne przez okres wskazany dla takiej Usługi w stosownych Regulaminach Dodatkowych lub Regulaminach Promocji.

23. Świadczenie Usług przez Operatora i ID dla Abonenta jest związane jedynie z tą końcówką sieci, która została aktywowana w momencie instalacji Usług w Lokalu.
24. Świadczenie niektórych Usług może podlegać Regulaminom Dodatkowym, a ich zakup może być objęty Promocją wg warunków opisanych w Regulaminie Promocji.
25. Operator wraz z ID oferuje Usługi Abonentom zamierzającym z nich korzystać na terenie objętym swoim wspólnym zakresem działania.
26. Zakres Usług oferowanych przez Operatora 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.
27. Zakres świadczonych Usług dla danego Abonenta określa zawarta z nim Umowa Abonencka.
28. 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.
29. O ile jest to możliwe oraz uzasadnione technicznie, Operator i ID mogą umożliwić Abonentowi, który rozwiązuje umowę z innym operatorem dostarczającym analogiczne do Operatora i ID usługi, płynne przejście na Usługi Operatora i ID, tj. bez przerwy w dostarczaniu Usług podczas zmiany operatorów. W tym celu Abonent może zawrzeć z Operatorem 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.
30. W ramach opłaty abonamentowej Operator i ID zapewniają:
 - a. stały dostęp do Sieci Operatora 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.
31. Abonent może zmieniać zakres świadczonych mu Usług zgodnie z Umową Abonencką, niniejszym Regulaminem, Regulaminami Promocji i Regulaminami Dodatkowymi.
32. Operator 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.
33. Poza przypadkami wskazanymi wprost w Regulaminach czy Umowie, Operator ani ID nie wprowadzają innych ograniczeń w korzystaniu z usług czy aplikacji.
34. Z uwagi na charakter świadczonych usług (usługi telewizyjne) oraz ich ograniczenia techniczne, Operator ani ID nie zapewniają Abonentom możliwości wykonywania połączeń na numery alarmowe.
35. ID i Operator zobowiązani są dostarczyć rzeczy wolne od wad.
36. Operator oraz ID oferują usługi posprzedażne w zakresie wyłączenia określonym niniejszym Regulaminem, Regulaminami Promocji, Regulaminami Dodatkowymi, Cennikiem oraz Umową Abonencką.

Rozdział V Zawarcie umowy

1. Umowa Abonencka zawierana jest na czas nieokreślony, chyba że Regulamin Promocji, z której korzysta Abonent w momencie podpisywania Umowy, Regulaminu Dodatkowego lub Umowa stanowi 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 Operatorowi lub ID oświadczenie o braku woli przedłużenia Umowy.
3. Umowa Abonencka podpisana 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, Operator ani ID nie zapewniają Abonentowi takich środków, a opłata za skorzystanie z tych środków zależy od operatora udostępniającego Abonentowi takie środki.
5. Operator 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 Operatora lub ID);
 - b. pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta wynikającej z danych będących w posiadaniu Operatora, 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.); Operator lub ID powiadamia Abonenta o wystąpieniu takiego zastrzeżenia.
6. Operator 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 5 ppkt b., w szczególności poprzez żądanie zabezpieczenia wiarygodności wynikających z zawieranej Umowy.
7. Wskutek zawarcia Umowy Operator 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. Operator 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, Operator 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 Operatora. Powyższe nie wyklucza udostępnienia Abonentowi dodatkowych programów lub świadczeń, niewskazanych w opisie Pakietu, lub określonych jako świadczenia dodatkowe i niegwarantowane, według uznania Operatora i ID. Takie dodatkowe programy lub świadczenia mogą być także, według uznania Operatora lub ID, zmieniane lub wyłączane.
4. Zmiany zawartości zamówionych przez Abonenta Pakietów w zakresie programów lub świadczeń gwarantowanych traktowane będą jak zmiana treści Umowy.

Rozdział VII Usługi dodatkowe

1. Operator 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 Operatora 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 Operatora 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 Umowie, 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.
8. W większości przypadków, zmianę lub zakup Pakietów Dodatkowych jak i innych Usług dostępnych w ofercie Operatora 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 Operatora i ID, czyli za pomocą TV Panelu. Szczegółowe postanowienia w tym przedmiocie znajdują się w Umowie, Cenniku, Regulaminach Promocji lub Regulaminach Dodatkowych. Abonent zalegający z płatnościami na rzecz Operatora lub ID lub będący w okresie wypowiedzenia Umowy Abonenckiej, może skorzystać z wybranych Pakietów Dodatkowych lub Usług Dodatkowych po uprzednim uregulowaniu zobowiązań wobec odpowiednio Operatora 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 upłynie przynajmniej jeden pełny okres rozliczeniowy.

Rozdział IX Cennik i opłaty

1. Ceny za wszystkie Usługi określają Cennik, Regulaminy Dodatkowe lub Regulaminy Promocji.
2. Operator i ID mogą udzielać rabatów i zniżek zgodnych z Cennikiem lub Regulaminami Promocji.
3. Operator lub ID podaje do publicznej wiadomości przez publikację na swojej stronie internetowej oraz doręcza Abonentowi treść każdej proponowanej zmiany w cenniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została umowa, chyba że Abonent złożył żądanie:
 1. dostarczenia treści tych zmian drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość lub
 2. dostarczenia treści tych zmian na piśmie na wskazany adres korespondencyjny- z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Okres ten może być krótszy, jeżeli 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 powinien zostać poinformowany o prawie wypowiedzenia umowy w przypadku braku akceptacji zmiany w cenniku, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia tej zmiany w życie.
4. 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, Operator lub ID podaje do publicznej wiadomości przez publikację na swojej stronie internetowej treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy, jeżeli 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 powinien zostać poinformowany o prawie wypowiedzenia umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia tych zmian w życie.
5. Na żądanie Abonenta Operator 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 lub w formie pisemnej na adres korespondencyjny.
6. W przypadku, o którym mowa w ust. 3, w razie skorzystania z prawa wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji podwyższenia cen, Operatorowi ani ID nie przysługuje zwrot ulgi udzielonej Abonentowi.

7. Informacja o aktualnym Cenniku, zawierającym również informacje o kosztach usług serwisowych dostępna jest na stronach WWW Operatora lub ID. Umowa może wskazywać dodatkowe sposoby uzyskiwania w/w informacji przez Abonenta.
8. Opłaty stałe dotyczące okresów krótszych niż Okres Rozliczeniowy są naliczane proporcjonalnie do czasu świadczenia Usług w danym Okresie Rozliczeniowym.
9. Opłaty stałe są naliczane i płatne z góry za dany Okres Rozliczeniowy.
10. Opłaty jednorazowe mogą być naliczane i płatne w momencie zakupu Usługi, lub też z dołu na koniec Okresu Rozliczeniowego w którym zostały świadczone, Szczegółowe postanowienia w tym przedmiocie znajdują się w Umowie, Cenniku, Regulaminach Promocji lub Regulaminach Dodatkowych.
11. 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 Operatora 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.
12. 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.
13. Od należności zapłaconych po terminie płatności Operator albo ID może naliczyć odsetki ustawowe za zwłokę od niezapłaconej w terminie kwoty.
14. W przypadku gdy Abonent nie wskaże za jakie należności płaci, Operator albo ID ma prawo do zaliczenia takiej wpłaty na poczet najstarszych zaległości Abonenta.
15. 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 Operator lub ID jedynie w

przypadku niespełniania przez Abonenta warunków określonych w Rozdziale V ust. 6 lub zaistnienia sytuacji wskazanej w Rozdziale V ust. 7.

16. W przypadku zalegania Abonenta z płatnościami i stwierdzenia tego stosownym tytułem wykonawczym, Operator 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.).

17. 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 Operatora lub ID.

Rozdział X Udostępnienie Sprzętu

1. W ramach usługi telewizyjnej zawierającej Pakiet Podstawowy i w ramach posiadanych zasobów Operator lub ID mogą na wniosek Abonenta udostępnić sprzęt niezbędny do korzystania z zakupionych Usług, zgodnie z opłatą wskazaną w Cenniku.
2. 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 Operatora lub ID.
3. Abonent może zmienić sprawny i nieuszkodzony model udostępnionego STB na inny, znajdujący się w ofercie Operatora i ID. Wymiana taka może być wykonana w lokalu Operatora 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.
4. 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.
5. 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 Operatora, Autoryzowany Punkt Obsługi Serwisowej lub inny upoważniony podmiot. Powyższe nie wyklucza roszczeń Operatora lub ID związanych z uszkodzeniem Sprzętu z winy Abonenta, zgłaszanych po zwrocie tego Sprzętu, zgodnie z obowiązującymi przepisami.
6. Abonent zobowiązany jest do informowania Operatora lub ID o wszelkich uszkodzeniach oraz zaginięciu Udostępnionego Sprzętu.
7. 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 przeciążenia).
8. 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, Operator albo ID może obciążyć Abonenta kosztami takiej ekspertyzy. Odpowiednio Operator 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, Operator 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 Operatora lub ID o zamiarze opuszczenia Lokalu w którym zainstalowany jest Udostępniony Sprzęt.
15. Tryb zwrotu Udostępnionego Sprzętu w przypadku rozwiązania Umowy Abonenckiej jest opisany w Umowie.

Rozdział XI Serwis i postępowanie reklamacyjne

1. Obsługa serwisowa oraz postępowanie reklamacyjne prowadzone są przez Operatora, także w imieniu ID. W ramach obsługi serwisowej Operator 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 Operatora (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 Operatora 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

Operatora 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 Operatora 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 Operatora bądź ID;
 - c. w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, o ile takie środki zostały do tego celu wskazane przez Operatora lub ID.
5. Przyjęcie reklamacji złożonej w formie pisemnej, telefonicznej, lub w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, wymaga potwierdzenia przez Operatora (bądź ID) z podaniem dnia złożenia reklamacji, nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki Operatora (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 Operatora bądź ID, pisemnie lub ustnie, upoważniona osoba reprezentująca Operatora 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 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 Operatora bądź ID nie spełnia warunków określonych w ust. 7, upoważniona osoba reprezentująca Operatora 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 Operatora 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 Operatora bądź ID rozpatrująca reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
11. Operator bądź ID udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej w terminie 30 dni od daty jej złożenia. Reklamacja nierozpatrzona w tym terminie uznana jest za uwzględnioną. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu przez Operatora lub ID odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji.
12. Odpowiedź na reklamację zawiera:
- a. nazwę jednostki Operatora (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. 6 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 Ustawy – Prawo Telekomunikacyjne, tj. postępowania mediacyjnego prowadzonego przez Prezesa Urzędu komunikacji Elektronicznej;
 - f. dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora (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 Operatora (bądź ID) rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.
16. ID lub Operator 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 Operator 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 Operator 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 Operator 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 Operatora odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, ID lub Operator, na żądanie reklamującego wyrażone w sposób określony w ust. 4, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
20. Reklamujący, w porozumieniu z Operatorem 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 Operator 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 Operator 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 Operatora 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 Operatora, a po naprawie lub wymianie będzie on dostarczony i podłączony przez pracownika lub Przedstawiciela Operatora w Lokalu Abonenta, z zastrzeżeniem postanowień ust. 28.
24. W przypadku gdy reklamowany Sprzęt będzie dostarczony osobiście przez Abonenta do siedziby Operatora (bądź ID) lub do Autoryzowanego Punktu Obsługi Serwisowej, w miarę możliwości powinien on 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 Operatora (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 Operatora 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. Operator 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. Operator i ID odpowiadają za działania i zaniechania takiej osoby trzeciej w zakresie powierzonych jej obowiązków jak za swoje własne.

Rozdział XII Odpowiedzialność Operatora i ID

1. Operator 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 Operatora, z zastrzeżeniem postanowień ust. 3.
3. Do Awarii nie jest wliczany 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 Operator 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 Operatora 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 wyraźne żądanie Abonenta, będą odliczane od należności w następnych Okresach Rozliczeniowych.
8. Operator 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 Operator 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 Operator.

Rozdział XIII 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 Usług; 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 Operatora 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. Operator i ID umożliwiają Abonentowi zmianę obu numerów PIN za pomocą Web Panelu oraz za pomocą pilota do odbiornika telewizyjnego podłączonego do urządzenia STB wpiętego do sieci Operatora i ID w Lokalu Abonenta, czyli za pomocą TV Panelu.
5. W celach zachowania bezpieczeństwa Abonenta, w przypadku 5-krotnego niepoprawnego wpisania numeru jPIN, numer ten może zostać zablokowany.
6. Abonent jest odpowiedzialny za zachowanie numerów PIN w tajemnicy przed osobami trzecimi.
7. Zaleca się niezwłoczną zmianę numerów PIN w przypadku, gdy zostały one wyjawione osobom niepowołanym.
8. 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..
9. 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 XIV Zawieszenie świadczenia usług

1. Operator lub ID mają prawo do wstrzymania świadczenia części lub całości Usług, w przypadku zalegania Abonenta z zapłatą za zakupione Usługi przez co najmniej dwa Okresy Rozliczeniowe, 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.
2. Postanowienia ust. 1 nie będą dotyczyć zawieszenia świadczenia Usług spowodowanego żądaniem uprawnionego do takiego żądania organu, w szczególności sądu, Policji czy Prokuratora.
3. Gdy wstrzymanie lub pogorszenie jakości świadczenia Usług przez Operatora lub ID było spowodowane nieterminowym regulowaniem płatności lub ich nieregulowaniem przez Abonenta, to przywrócenie świadczenia Usług wymaga ze strony Abonenta uregulowania zaległości.
4. W okresie zawieszenia świadczenia danej Usługi, opłaty za zawieszone Usługi nie są naliczane.
5. Zawieszenie Usług zgodnie z niniejszym paragrafem nie wyłącza innych uprawnień Operatora czy ID przewidzianych Regulaminami lub przepisami prawa, w szczególności prawa do wypowiedzenia lub rozwiązania Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia, zgodnie z postanowieniami Umowy.

Rozdział XV Umowy zawarte na warunkach specjalnych

1. Strony mogą postanowić w Umowie, że Umowa zostanie rozwiązana na warunkach specjalnych. Postanowienie takie jest dobrowolne i nieobowiązkowe.
2. Dla rozwiązania Umów na warunkach specjalnych stosuje się postanowienia niniejszego Rozdziału. W zakresie nieuregulowanym stosuje się pozostałe postanowienia Regulaminu.
3. Rozwiązanie Umowy na warunkach specjalnych jest dopuszczalne, jeśli Abonent rezygnuje z Usług świadczonych przez Operatora i ID na rzecz usług o podobnym lub szerszym zakresie świadczonych przez operatora lub operatorów, z którym Operator i ID posiadają stosowne porozumienie o współpracy. Rozwiązanie takie jest możliwe tylko w stosunku do całej Umowy i wszystkich świadczonych przez Operatora i ID Usług, a także jedynie łącznie wobec Operatora i ID. Rozwiązanie takie jest dopuszczalne po upływie przynajmniej jednego pełnego Okresu Rozliczeniowego.
4. Abonent może uzyskać informację o aktualnej liście operatorów, z którymi Operator i ID posiadają stosowne porozumienie, za pomocą Panelu (o ile będzie to technicznie wykonalne), telefonicznie lub osobiście w Biurze Obsługi Klienta Operatora lub na stronie www Operatora.

5. 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 Operator. W takim wypadku, w miarę możliwości technicznych, Operator zachowa ciągłość Usług dla Abonenta podczas przejścia z ID na innego Operatora.
6. 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.
7. Oświadczenie, o którym mowa w pkt. 6, powinno zawierać dostatecznie jasno wyrażoną wolę Abonenta o chęci rozwiązania Umowy na warunkach specjalnych oraz wskazanie operatora, na rzecz którego Abonent rezygnuje z Usług Operatora lub ID oraz czy rezygnuje z usług zarówno Operatora i ID, czy jedynie jednego z nich. Oświadczenie może być złożone ustnie w siedzibie Operatora, siedzibie ID lub Biurze Obsługi Klienta, lub, o ile jest to technicznie wykonalne, za pomocą numeru JPIN (poprzez Panel).
8. Oświadczenie, o którym mowa w pkt. 7 jest skuteczne na koniec danego okresu rozliczeniowego, w którym Operator lub ID mieli możliwość zapoznania się z nim.
9. 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.
10. Z upływem ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, o którym mowa w pkt. 8, Operator lub ID, albo oba te podmioty łącznie, w zależności od przypadku, przestaje albo przestają świadczyć jakichkolwiek Usług dla Abonenta.
11. Operator ani ID nie gwarantują, że operator albo operatorzy, na rzecz którego (których) Abonent korzysta z prawa wypowiedzenia Umowy na

warunkach szczególnych, rozpocznie świadczenie usług niezwłocznie po rozwiązaniu Umowy łączącej Strony, jednakże dolożą starań, by nie doszło do przerw w świadczeniu usług. Warunki świadczenia usług przez tego operatora określają jego odpowiednie regulaminy, umowy oraz powszechnie obowiązujące przepisy prawa.

12. W przypadku, gdy Abonent skorzystał z prawa rozwiązania Umowy na warunkach szczególnych poprzez złożenie oświadczenia, o którym mowa w pkt. 7 poza siedzibą Operatora lub ID, Abonent może w ciągu 14 dni od złożenia tego oświadczenia cofnąć je bez podania przyczyny; w takim wypadku Operator 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 operatorem lub z tytułu usług świadczonych przez innego operatora.
13. Jeśli Operator na mocy rozwiązywanej na warunkach szczególnych Umowy udostępnił Abonentowi Sprzęt, to po skutecznym dokonaniu rozwiązania Operator przeniesie własność albo ustanowi ograniczone prawa rzeczowe na tym Sprzęcie na nowego operatora, chyba, że Umowa stanowi inaczej. Abonent zostanie dodatkowo poinformowany o takim przeniesieniu własności. Postępowanie z takim sprzętem określać będzie stosowny regulamin nowego operatora.
14. Rozwiązanie, o którym mowa w pkt. 1 nie wpływa na terminy dochodzenia ewentualnych roszczeń, w szczególności z tytułu nienależytego wykonania Umowy przez Operatora lub ID lub zalegania z płatnościami przez Abonenta.
15. Skorzystanie z prawa rozwiązania Umowy na zasadach szczególnych bez zawarcia umowy przez Abonenta z operatorem, o którym mowa w pkt. 3, lub korzystania z usług tego operatora, 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, Operator lub ID mogą wystosować stosowne zapytanie do operatorów, o których mowa w pkt. 3.

Rozdział XVI Bezpieczeństwo i integralność sieci

1. Operator 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 Operatora 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.
2. W celu realizacji obowiązku wskazanego w ust. 1, Operator lub ID mogą podjąć środki zmierzające do lub powodujące:
 - a. Eliminację przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu Sieci lub Usług, lub
 - b. Przerwanie lub ograniczenie świadczenia Usługi telekomunikacyjnej na zakończeniu Sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci lub Usług.
3. Operator 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.
4. Operator 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.
5. W zakresie określonym przez obowiązujące przepisy Operator i ID zapewniają zachowanie tajemnicy telekomunikacyjnej w rozumieniu Ustawy – Prawo telekomunikacyjne, w tym tajemnice:
 - a. 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 Operatora i ID, z wyjątkiem sytuacji określonych w ust. 6 oraz innych przypadkach, w których Operator lub ID są zobowiązani do udostępnienia informacji zgodnie z obowiązującymi przepisami.

6. Środki techniczne stosowane przez Operatora i ID zgodnie z wymogami aktualnej wiedzy technicznej zapewniają w zwykłych warunkach zachowanie tajemnicy telekomunikacyjnej. Operator ani ID nie gwarantują jednak całkowitego bezpieczeństwa przekazu informacji, w szczególności w następujących okolicznościach: awarii Usługi, popełnienia przez osobę trzecią lub Abonenta czynu niedozwolonego, przypadków losowych, których wystąpienie było niezależne od Operatora i ID.
7. Operator 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 operatorskich, świadczenia usług o wartości wzbogaconej (w rozumieniu Ustawy). O ile nie wskazano inaczej, Operator 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 Operatora i ID, o ile taka zmiana lub usunięcie nie spowoduje naruszenia prawa ani nie uniemożliwi lub nie utrudni wykonywania obowiązków wynikających z Umowy.

10. Operator 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 operatorskich 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 wzrostać 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 wzrostać, Operator 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 wzrostać. Dane te będą poddawane anonimizacji, a Abonent ma prawo wycofać taką zgodę, także okresowo lub w związku z konkretnym połączeniem.
14. Operator lub ID przekazuje informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych poprzez zamieszczenie ich na swoich stronach WWW.

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 Operatorem a Abonentem, lub ID a Abonentem, Operator i ID dopuszczają możliwość rozwiązania powstałego między nimi polubownie.
3. Spór cywilnoprawny między Abonentem a Operatorem może być zakończony polubownie w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzi Prezes UKE, który w tym zakresie jest podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz.U. poz. 1823). Tryb postępowania w w/w postępowaniu wskazany jest w art. 109 Ustawy – Prawo telekomunikacyjne, a dodatkowe informacje w przedmiocie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich Abonent może pozyskać na stronie WWW Prezesa UKE: www.uke.gov.pl.
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. Operator 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 Operatora (jako pełnomocnika ID).
7. Aktualne wersje Regulaminu, Regulaminów Dodatkowych oraz Regulaminów Promocji są dostępne na stronie www Operatora, pod adresem www.plastcom.pl. Abonent może także uzyskać informację o Umowie, Regulaminach lub Cenniku dzwoniąc do Biura Obsługi Klienta. Niezależnie od powyższego, Operator na żądanie Abonenta dostarczy mu nieodpłatnie aktualne Regulaminy lub Cennik.
8. Regulamin w niniejszej wersji obowiązuje od dnia 1 czerwca 2019 roku.