

## Informacje przedumowne dotyczące świadczenia usług multimedialnych

### Regulamin Świadczenia Usług

#### Rozdział I Przedmiot Regulaminu

Regulamin Świadczenia Usług określa ogólne warunki świadczenia przez PlastCOM Marcin i Monika Skucha Spółka Jawna, z siedzibą w Redzie (84-240) przy ul. C. K. Norwida 47, NIP: 5882312795, REGON: 220779349 KRS: 0001155614 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](http://www.plastcom.pl);

**Cennik** – zestawienie cen i opisów Usług udostępnianych przez Operatora i ID;

**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** – PlastCOM Marcin i Monika Skucha Spółka Jawna, z siedzibą w Redzie (84-240) przy ul. C. K. Norwida 47, NIP: 5882312795, REGON: 220779349 KRS: 0001155614 zwanego, operator sieci Internet wykorzystujący infrastrukturę światłowodową, podłączoną do infrastruktury wykorzystywanej przez ID sp. z o.o., do świadczenia Usług Abonentowi i współpracujący z ID sp. z o.o. w dziedzinie udostępniania Usług, w szczególności: udostępnienia kodowanych programów telewizyjnych i radiowych, dostępu do serwisów informacyjnych i multimedialnych, innych wskazane w Umowie, Regulaminie i Cenniku; Operator występuje także jako pełnomocnik ID w relacjach z Abonentem wynikających z zawarcia Umowy Abonenckiej, o ile Regulamin 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 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 Usług;

**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;

**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, Regulamin Świadczenia Usług regulujący główne zasady świadczenia Usług przez Operatora i ID;

**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 Regulaminem; 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;

**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.

### 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.
- 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.
- Oplaty 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.
- 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 Komunikacji Elektronicznej (np. dane z zakresu tajemnicy komunikacji elektronicznej) 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. 7, rozumie się w szczególności takie naruszenie, które 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. 7, 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. 7, 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 (wideo na żądanie), dostęp do serwisów informacyjnych, dostęp do serwisów multimedialnych i inne, dostępne w ofercie ID i Operatora.
- O ile Umowa nie stanowi inaczej, Operator i ID zapewniają dostępność świadczonych Usług na poziomie 97% w skali roku kalendarzowego. Usługi jednorazowe, w szczególności usługa VOD (wideo na żądanie) są dostępne przez okres wskazany dla takiej Usługi.
- Świadczenie Usług przez Operatora i ID dla Abonenta jest związane jedynie z tą końcówką sieci, która została aktywowana w momencie instalacji Usług w Lokalu.
- Operator wraz z ID oferują Usługi Abonentom zamierzającym z nich korzystać na terenie objętym swoim wspólnym zakresem działania.
- 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.
- Zakres świadczonych Usług dla danego Abonenta określa zawarta z nim Umowa Abonencka.
- 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.
- W ramach opłaty abonamentowej Operator i ID zapewniają:
  - stały dostęp do Sieci Operatora lub sieci ID, zależnie od przypadku;
  - możliwość korzystania z Usług przypisanych w Cenniku do danej opłaty abonamentowej;
  - obsługę serwisową, na zasadach opisanych w niniejszym Regulaminie, z wyłączeniem usług serwisowych dodatkowo płatnych oraz obsługi nieuzasadnionych wezwań.
- Poza przypadkami wskazanymi wprost w Regulaminie czy Umowie, Operator ani ID nie wprowadzają innych ograniczeń w korzystaniu z usług czy aplikacji.
- Z uwagi na charakter świadczonych usług (usługi telewizyjne) oraz ich ograniczenia techniczne, Operator ani ID nie zapewniają Abonentom możliwości wykonywania połączeń na numery alarmowe.
- ID i Operator zobowiązani są dostarczyć rzeczy wolne od wad.
- Operator oraz ID oferują usługi posprzedażne w zakresie wyłączenia określonym niniejszym Regulaminem oraz Umową Abonencką.
- Z uwagi na charakter Usług i ograniczenia techniczne, zmiana dostawcy usług telekomunikacyjnych dla Usług bez przerwy w ciągłości usług nie jest możliwa.

## Rozdział V 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).
4. Zmiany zawartości zamówionych przez Abonenta Pakietów w zakresie programów lub świadczeń gwarantowanych traktowane będą jak zmiana treści Umowy.

## Rozdział VI 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.
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 lub Cennik.
3. Ceny dodatkowych Usług płatnych znajdują się w Cenniku.
4. Świadczenie na rzecz Abonenta usługi fakultatywnego obciążania rachunku może nastąpić wyłącznie za uprzednią zgodą Abonenta. Operator lub ID utrwalają i doreczają Abonentowi, na trwałym nośniku, wyrażoną zgodę. Zgoda może zostać udzielona przez wybór progu kwotowego dla usługi fakultatywnego obciążania rachunku dla każdego okresu rozliczeniowego, a w przypadku jego braku – dla każdego miesiąca kalendarzowego. Zgoda może być w każdym momencie wycofana.
5. Operator i ID oferują Abonentowi co najmniej cztery progi kwotowe, które wynoszą 0, 35, 70 i 100 zł. Operator lub ID potwierdza Abonentowi na trwałym nośniku wybrany przez Abonenta próg kwotowy. W przypadku, gdy Abonent, udzielając zgody, nie określił progu kwotowego, próg ten wynosi 70 zł dla danego okresu rozliczeniowego a w przypadku jego braku - miesiąca kalendarzowego.
6. W momencie osiągnięcia progu kwotowego Operator lub ID:
  - a) informuje o tym fakcie Abonenta,
  - b) blokuje możliwość nabycia usług lub towarów z wykorzystaniem usługi fakultatywnego obciążania rachunku.
7. Po osiągnięciu progu kwotowego, świadczenie usługi fakultatywnego obciążania rachunku jest możliwe wyłącznie po określeniu przez Abonenta wyższego progu kwotowego, do wysokości tego progu.

## 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.

## Rozdział IX Cennik i opłaty

1. Ceny za wszystkie Usługi określają Cennik i Umowa
2. 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.
3. Opłaty stałe dotyczące okresów krótszych niż Okres Rozliczeniowy są naliczane proporcjonalnie do czasu świadczenia Usług w danym Okresie Rozliczeniowym.
4. Opłaty stałe są naliczane i płatne z góry za dany Okres Rozliczeniowy.
5. 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 lub Cenniku.
6. 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.
7. 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.
8. Od należności zapłaconych po terminie płatności Operator albo ID może naliczyć odsetki ustawowe za zwłokę od niezapłaconej w terminie kwoty.
9. W przypadku Usług kupowanych na życzenie, jednorazowo, np. pojedynczych materiałów multimedialnych typu VOD, istnieje możliwość ograniczenia wysokości zakupów w Okresie Rozliczeniowym.
10. 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.).
11. 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. W przypadku rozwiązania Umowy Abonenckiej, Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego zwrotu Udostępnionego mu Sprzętu Operatora (także sprzętu należącego do ID), wyszczególnionego w Protokole Przekazania Sprzętu. Sprzęt zostanie odebrany przez Operatora, ID lub upoważniony przez kogoś z powyższych podmiotów, na koszt Operatora lub ID. Abonent może osobiście dokonać zwrotu w siedzibie Operatora, ID bądź w Autoryzowanym Punkcie Obsługi Serwisowej.
5. 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 ust. 8 stosuje się odpowiednio.
6. Upoważniony przez Operatora podmiot, Operator, ID bądź Autoryzowany Punkt Obsługi Serwisowej poświadczą odbiór oraz kompletność (lub braki) i stan zwracanego Sprzętu za pomocą Protokołu Zwrotu Sprzętu.
7. Udostępniony sprzęt powinien zostać zwrócony wraz z udostępnionym osprzętem (tj. w szczególności okablowaniem, pilotem, instrukcją etc.).
8. Zwrot Udostępnionego Sprzętu w stanie nadmiernego zużycia niż wynikałoby to z normalnej eksploatacji, zniszczonego, uszkodzonego bądź niekompletnego, zwrotu 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.

## 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, lub usługi fakultatywnego obciążania rachunku.
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,
  - b) ustnie do protokołu;
  - c) telefonicznie;
  - d) pocztą elektroniczną, na adres Operatora lub ID wskazany w Umowie.
5. Reklamacja powinna zawierać:
  - a) imię i nazwisko lub nazwę (firmę) reklamującego 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 dotyczą 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) sposób, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację;
  - i) podpis reklamującego w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
6. 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.
7. W przypadku uwzględnienia reklamacji usługi komunikacji elektronicznej lub usługi fakultatywnego obciążania rachunku, reklamowana opłata podlega zwrotowi.
8. 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.

## Rozdział XII Odpowiedzialność Stron

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 Regulaminu, 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. Taki sam zwrot przysługuje Abonentowi w przypadku, gdy ID lub Operator nie zareagowali na naruszenie bezpieczeństwa, zagrożenie lub lukę w systemie bezpieczeństwa.
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 następujących 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.
10. ID i Operator mogą dochodzić odszkodowania w przypadku, gdy Umowa została wypowiedziana przez Abonenta lub przez Operatora lub ID z winy Abonenta, przed upływem okresu, na jaki została

zawarta.

11. Odszkodowanie, o którym mowa w ust.10, nie przysługuje w przypadku wypowiedzenia przez Abonenta Umowy przed rozpoczęciem przyłączenia go do publicznej sieci telekomunikacyjnej, a w przypadku gdy przyłączenie nie jest wykonywane – przed rozpoczęciem świadczenia usług telekomunikacyjnych.
12. Odszkodowanie, o którym mowa w ust. 10, nie może przekroczyć sumy części Abonamentu, który Abonent jest obowiązany uiścić do czasu zakończenia obowiązywania Umowy.

## Rozdział XIII 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 komunikacji elektronicznej w rozumieniu Ustawy – Prawo Komunikacji elektronicznej, w tym tajemnicę:
  - 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 komunikacji elektronicznej. 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 Komunikacji Elektronicznej, 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 wzrostałej (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. 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 XIV Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych Umową, Regulaminem oraz Cennikiem mają zastosowanie przepisy prawa polskiego, w szczególności Kodeksu cywilnego (Dz. U. 1964, Nr 16, poz. 93 z późn. zm.) oraz Ustawy – Prawo Komunikacji Elektronicznej (Dz. U. 2024 poz. 1221)
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 przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej, w szczególności na wniosek Abonenta. Dodatkowe informacje w przedmiocie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich Abonent może pozyskać na stronie WWW Prezesa UKE: [www.uke.gov.pl](http://www.uke.gov.pl).
4. Regulamin w niniejszej wersji obowiązuje od dnia 20 lutego 2025 roku.