

Ogólny Regulamin Świadczenia Usług

Rozdział I Przedmiot Regulaminu

Ogólny Regulamin Świadczenia Usług określa ogólne warunki świadczenia przez Shentel Network Sp. z o.o. z siedzibą w Szczecinie, ul. Okulickiego 77c/2, zarejestrowaną przez Sąd Rejonowy-Szczecin Centrum w Szczecinie, XIII Wydział Gospodarczy KRS pod numerem 0000383646, NIP: 8522587681, zwanego dalej „Operatorem”, oraz Interaktywny Dom sp. z o.o., z siedzibą w Gliwicach, ul. Chorzowska 50, zarejestrowaną przez Sąd Rejonowy w Gliwicach, X 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.shentel.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 – Shentel Network Sp. z o.o. 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/Oplaty – 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 na piśmie, 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 wydierżawione 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

1. Umowa pomiędzy Abonentem, ID i Operatorem może być zawarta w imieniu ID: samodzielnie przez Operatora, przez Autoryzowanego Przedstawiciela Operatora bądź przez ID.
2. Umowa Abonencka zostaje zawarta w formie pisemnej.
3. Niniejszy Regulamin oraz ewentualnie Regulaminy Promocji i Regulaminy Dodatkowe stanowią integralną część podpisywanej z Abonentem Umowy Abonenckiej.
4. Promocje oraz świadczenie pewnych dodatkowych Usług mogą być organizowane przez Operatora lub ID na podstawie osobnych Regulaminów opisujących warunki świadczenia tych Usług.
5. W przypadku skorzystania przez Abonenta z wybranej Promocji, Regulamin tej promocji staje się integralną częścią Umowy Abonenckiej.
6. W przypadku zaistnienia rozbieżności w postanowieniach Umowy i jej załączników, pierwszeństwo ma Umowa, następnie odpowiednio Regulaminy Promocji, Regulamin Dodatkowy, Cennik oraz niniejszy Regulamin.
7. W przypadku chęci zakupu przez Abonenta Usług objętych Regulaminami Dodatkowymi, Abonent przed dokonaniem zakupu otrzymuje te Regulaminy, a po zakupie Regulaminy Dodatkowe staną się częścią Umowy Abonenckiej.
8. Wskutek zawarcia Umowy Abonenckiej 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.
9. Opłaty abonamentowe na rzecz Operatora lub ID świadczone na mocy Umowy Abonenckiej nie zawierają abonamentu radiowo-telewizyjnego.
10. 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.
11. 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.
12. 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.
13. Podłączenie do zakończenia sieci Operatora lub ID w Lokalu innych urządzeń niż STB Abonenta jest niedozwolone, o ile Strony nie postanowią inaczej.
14. Operator oraz ID mogą przetwarzać dane osobowe Abonentów będących osobami fizycznymi, zgodnie z art. 162 ust. 2 Ustawy – Prawo Telekomunikacyjne (Dz. U. 2004, Nr 171, poz. 1800 z późn. zm.), tj.:
 - a. nazwisko i imię,
 - b. imiona rodziców,
 - c. miejsce i data urodzenia,
 - d. adres miejsca zameldowania na pobyt stały,
 - e. numer ewidencyjny PESEL – w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej,
 - f. nazwy, serii i numeru dokumentów potwierdzających tożsamość, a w przypadku cudzoziemca (w rozumieniu Ustawy Prawo Telekomunikacyjne), który nie jest obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej – numer paszportu lub karty pobytu.
15. Dla Abonenta będącego osobą fizyczną, przetwarzanie przez Operatora oraz ID danych osobowych innych niż wskazane w ust. 14 może nastąpić tylko za jego zgodą.
16. Zasady przetwarzania danych osobowych wskazanych w ust. 14 będą określone w Umowie lub osobnym dokumencie, w szczególności w polityce prywatności.
17. Gdziekolwiek w niniejszym Regulaminie mowa jest o zgodzie Abonenta, wówczas zgoda ta musi być wyrażona wprost i bezpośrednio, może być wyrażona drogą elektroniczną oraz może być wycofana w każdym czasie, w sposób prosty i wolny od opłat. Oświadczenia takie mogą być składane przez Abonenta zarówno ID jak i Operatorowi.
18. 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.
19. Przez naruszenie danych osobowych, o którym mowa w ust. 18, rozumie się takie naruszenie, które w szczególności może skutkować nieuprawnionym posługiwaniem się danymi osobowymi, szkodą majątkową, naruszeniem dóbr osobistych, ujawnieniem tajemnicy bankowej lub innej ustawowo chronionej tajemnicy zawodowej.
20. Zawiadomienie, o którym mowa w ust. 18, nie jest wymagane, jeżeli 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.
 - a. Zawiadomienie, o którym mowa w ust. 18, powinno zawierać:
 - b. opis charakteru naruszenia danych osobowych;

- c. dane kontaktowe Operatora lub ID, umożliwiające uzyskanie informacji dotyczących naruszenia ochrony danych osobowych;
- d. informacje o zalecanych środkach mających na celu złagodzenie ewentualnych niekorzystnych skutków naruszenia danych osobowych;
- e. informacje o działaniach podjętych przez Operatora lub ID;
- f. opis skutków naruszenia danych osobowych;
- g. opis proponowanych przez Operatora lub ID środków naprawczych.

21. Abonent może złożyć żądanie, aby wszelkie zmiany dotyczące warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, dotyczące Cennika, lub inne, określone Umową, były mu przekazywane drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.

Rozdział IV Zakres i warunki świadczenia usług

1. Usługi świadczone przez 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.
2. 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.
3. Świadczenie Usług przez Operatora i ID dla Abonenta jest związane jedynie z tą końcówką sieci, która została aktywowana w momencie instalacji Usług w Lokalu.
4. Świadczenie niektórych Usług może podlegać Regulaminom Dodatkowym, a ich zakup może być objęty Promocją wg warunków opisanych w Regulaminie Promocji.
5. Operator wraz z ID oferuje Usługi Abonentom zamierzającym z nich korzystać na terenie objętym swoim wspólnym zakresem działania.
6. 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.
7. Zakres świadczonych Usług dla danego Abonenta określa zawarta z nim Umowa Abonencka.
8. O ile Umowa nie stanowi inaczej, zamówione Usługi zostaną uruchomione niezwłocznie po podpisaniu Umowy, nie później jednak, niż w przeciągu 30 dni od dnia podpisania Umowy.
9. O ile jest to możliwe oraz uzasadnione technicznie, 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.
10. 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.
11. Abonent może zmieniać zakres świadczonych mu Usług zgodnie z Umową Abonencką, niniejszym Regulaminem, Regulaminami Promocji i Regulaminami Dodatkowymi.
12. 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 Usług, oraz sposobów dokonywania płatności, za pomocą środków porozumiewania się na odległość, w szczególności telefonicznie, pocztą elektroniczną, faxem oraz za pomocą Panelu. W takim przypadku Operator lub ID utrwalą oświadczenie Abonenta złożone w powyższy sposób i przechowuje je do końca obowiązywania umowy na zmienionych warunkach i udostępnia jego treść Abonentowi na jego żądanie, zgłoszone w szczególności w trakcie postępowania reklamacyjnego. W przypadku zmiany warunków umowy dokonanej telefonicznie powinna być utrwalona cała rozmowa. Jednocześnie Operator lub ID potwierdzi Abonentowi fakt złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy oraz jego zakresu i terminu wprowadzenia zmian, w formie pisemnej, w terminie ustalonym z Abonentem, ale nie później niż w ciągu jednego miesiąca od dnia zlecenia zmiany. Abonentowi przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków umowy, bez podania przyczyn, poprzez złożenie oświadczenia w formie pisemnej w terminie 10 dni od dnia otrzymania potwierdzenia. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Tak zmieniona Umowa jest skuteczna w stosunku do ID jak i Operatora.
13. Potwierdzenie, o którym mowa w ust. 12, Operator lub ID dostarcza drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość. Potwierdzenie powinno zawierać:
 - a. Treść zmiany warunków Umowy dokonanej za pomocą środków porozumiewania się na odległość lub w przypadku, gdy treść zmiany ze względu na jej objętość utrudniać będzie Abonentowi zapoznanie się z nią - odesłanie do miejsca na stronie internetowej ID lub Operatora, gdzie abonent może się z nią zapoznać;
 - b. informację o złożeniu przez Abonenta oświadczenia o zmianie warunków Umowy oraz jej zakresie i terminie wprowadzenia tych zmian.
14. W przypadku braku możliwości dostarczenia potwierdzenia, o którym mowa w ust. 12, w sposób określony w ust. 13 lub na żądanie Abonenta ID lub Operator dostarcza potwierdzenie w formie pisemnej.
15. Abonentowi nie przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków Umowy, o którym mowa w ust. 12, jeżeli ID lub Operator, za zgodą Abonenta, rozpoczął świadczenie Usług zgodnie ze zmienionymi warunkami Umowy.
16. W razie braku potwierdzenia Abonentowi faktu złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy oraz jego zakresu i terminu wprowadzenia zmian, o których mowa w ust. 12, termin, w którym Abonent może odstąpić od dokonanej zmiany warunków Umowy, wynosi trzy miesiące i liczy się od dnia złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy. Jeżeli jednak Abonent po rozpoczęciu biegu tego terminu otrzyma potwierdzenie, termin ulega skróceniu do 10 dni od dnia otrzymania tego potwierdzenia.
17. Poza przypadkami wskazanymi wprost w Regulaminach czy Umowie, Operator ani ID nie wprowadzają innych ograniczeń w korzystaniu z usług czy aplikacji.

Rozdział V Zawarcie umowy

1. Umowa Abonencka zawierana jest na czas nieokreślony, chyba że Regulamin Promocji, z której korzysta Abonent w momencie podpisywania Umowy, Regulaminy Dodatkowe lub Umowa stanowią inaczej.
2. Umowa zawarta na czas określony, równy lub dłuższy niż 30 dni, ulega po

- upływie okresu, na jaki została zawarta, automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony, chyba że Abonent przed datą upływu okresu obowiązywania Umowy złoży Operatorowi lub ID oświadczenie o braku woli przedłużenia Umowy.
3. Umowa Abonencka podpisywana jest po instalacji wykonanej w Lokalu Abonenta i po odebraniu przez Abonenta poprawnie działającej Usługi, chyba, że Umowa stanowi inaczej.
 4. Opłata za poprawnie wykonaną usługę instalacji i aktywacji Usługi określona w Cenniku lub w Regulaminie Promocji nie podlega zwrotowi w przypadku rozwiązania Umowy Abonenckiej w przyszłości.
 5. Abonent zawiera Umowę Abonencką osobiście lub poprzez Pełnomocnika.
 6. Osoba podpisująca Umowę Abonencką (Abonent lub jego Pełnomocnik) musi być pełnoletnia, musi legitymować się co najmniej jednym dokumentem pozwalającym stwierdzić jej tożsamość, w szczególności: dowodem osobistym, paszportem, prawem jazdy, lub innym analogicznym dokumentem. Powyższe nie narusza postanowień Rozdziału III ust. 14-16.
 7. Gdy Umowa Abonencka została zawarta poza lokalem przedsiębiorstwa Operatora (bądź odpowiednio ID), lub gdy Umowa została zawarta na odległość, Abonent może odstąpić od Umowy bez podania przyczyny w terminie 10 dni od zawarcia Umowy Abonenckiej, składając Operatorowi lub ID stosowne oświadczenie o odstąpieniu na piśmie. Dla zachowania terminu wystarczające jest wysłanie stosownego oświadczenia na adres Operatora lub ID przed upływem tego terminu.
 8. W przypadku odstąpienia od Umowy Abonenckiej zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa Operatora bądź ID, lub na odległość, Umowa taka jest uważana za niezawartą. Zwrot tego, co Strony wzajemnie świadczyły (w stanie niezmienionym, chyba, że zmiana była konieczna w granicach zwykłego zarządu), powinien nastąpić niezwłocznie, nie później niż w terminie czterech dni.
 9. Prawo odstąpienia od Umowy zawartej na odległość nie przysługuje w wypadkach:
 - a. świadczenia usług rozpoczętego, za zgodą Abonenta, przed upływem terminu, o którym mowa w ust. 7,
 - b. dotyczących nagrań audio i wizualnych oraz zapisanych na nośnikach programów komputerowych po usunięciu przez Abonenta ich oryginalnego opakowania,
 - c. świadczeń o właściwościach określonych przez Abonenta w złożonym przez niego zamówieniu lub ściśle związanych z jego osobą (tzw. „usługi na zamówienie specjalne”),
 - d. świadczeń, które z uwagi na ich charakter nie mogą zostać zwrócone lub których przedmiot ulega szybkiemu zepsuciu.
10. 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.
 11. 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 10 ppkt b., w szczególności poprzez żądanie zabezpieczenia wiarygodności wynikających z zawieranej Umowy.
 12. 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. Zmiany zawartości zamówionych przez Abonenta Pakietów traktowane będą jak zmiana treści Umowy.
4. Operator ani ID nie ponoszą odpowiedzialności za formę i treść udostępnianych przez nadawców programów.
5. Operator ani ID nie ponoszą odpowiedzialności na zmianę ramówki kanału. Za treści prezentowane w ramówce kanału odpowiada jego nadawca.

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 Wielotematycznego, może być uwzględniony w cenie innych Pakietów lub być dodatkowo płatny. Szczegółowe postanowienia w tym zakresie określa Umowa, Cennik, Regulaminy Promocji, lub Regulaminy Dodatkowe.
3. Ceny dodatkowych Usług płatnych znajdują się w Cenniku, Regulaminach Promocji lub Regulaminach Dodatkowych.
4. Operator ani ID nie ponoszą odpowiedzialności za Awarie serwisów tworzonych i administrowanych przez zewnętrznych dostawców, w tym serwisów informacyjnych i multimedialnych udostępnianych przez Operatora lub ID, o ile Operator lub ID wciąż świadczą zamówione Usługi i do Awarii takiego serwisu nie doszło z winy Operatora lub ID.

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 Rozdziale XIII, lub, o ile jest to technicznie uzasadnione i wykonalne i nie narusza postanowień Umowy lub Regulaminów, w sposób wskazany w Rozdziale IV ust 12.
7. Zakup lub zmiana wykupionych Pakietów Dodatkowych może podlegać osobnym Regulaminom Promocji lub Regulaminom Dodatkowym i może wiązać się z zapłatą za aktywację. Szczegółowe postanowienia w tym

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

- W większości przypadków, zmianę lub zakup Pakietów Dodatkowych jak i innych Usług dostępnych w ofercie 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

- Ceny za wszystkie Usługi określają Cennik, Regulaminy Dodatkowe lub Regulaminy Promocji.
- Operator i ID mogą udzielać rabatów i zniżek zgodnych z Cennikiem lub Regulaminami Promocji.
- Operator lub ID doręczy na piśmie Abonentowi, chyba że Abonent złożył żądanie określone w ust. 5, oraz podaje do publicznej wiadomości treść każdej proponowanej zmiany w Cenniku, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Jednocześnie Abonent ma prawo wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji zmiany w Cenniku, poprzez złożenie Operatorowi lub ID oświadczenia o braku akceptacji zmian najpóźniej do dnia wejścia tej zmiany w życie.
- W przypadku, gdy proponowana zmiana w Cenniku wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen usług telekomunikacyjnych, dodanie nowej usługi lub wynika z decyzji Prezesa UKE, Operator lub ID podaje do publicznej wiadomości treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Jednocześnie Abonent ma prawo wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian, poprzez złożenie Operatorowi lub oświadczenia o braku akceptacji zmian najpóźniej do dnia wejścia tej zmiany w życie.
- Na żądanie Abonenta, który złożył żądanie wskazane w Rozdz. III ust. 21, 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.
- 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 przysługują zwrot ulgi udzielonej Abonentowi.
- 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.
- Opłaty stałe dotyczące okresów krótszych niż Okres Rozliczeniowy są naliczane proporcjonalnie do czasu świadczenia Usług w danym Okresie Rozliczeniowym.
- Opłaty stałe są naliczane i płatne z góry za dany Okres Rozliczeniowy.
- Opłaty jednorazowe mogą być naliczane i płatne w momencie zakupu Usługi, lub też z dołu na koniec Okresu Rozliczeniowego w którym zostały wyświadczone. Szczegółowe postanowienia w tym przedmiocie znajdują się

w Umowie, Cenniku, Regulaminach Promocji lub Regulaminach Dodatkowych.

- Przy zawieraniu Umowy oraz później Abonent może wyrazić zgodę na otrzymywanie informacji o wysokości należności do zapłaty i terminie płatności za pomocą TV Panelu, czyli serwisu informacyjnego dostępnego na jego odbiorniku telewizyjnym podpiętym do STB, na którym są świadczone Usługi 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.
- Abonent jest zobowiązany do dokonania płatności w terminie płatności, w wysokości nie mniejszej niż należność do zapłaty, na rachunek wskazany w Umowie lub na stosownej fakturze.
- Od należności zapłaconych po terminie płatności Operator albo ID może naliczyć odsetki ustawowe za zwłokę od niezapłaconej w terminie kwoty.
- W przypadku gdy Abonent nie wskaże na dowodzie wpłaty za jakie należności płaci, Operator albo ID ma prawo do zaliczenia takiej wpłaty na poczet najstarszych zaległości Abonenta.
- Za dzień dokonania płatności przyjmuje się dzień wpływu środków na konto Operatora lub ID.
- 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 niespełnienia przez Abonenta warunków określonych w Rozdziale V ust. 10 lub zaistnienia sytuacji wskazanej w Rozdziale V ust. 11.
- 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.).
- 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

- 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.
- 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.
- 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.

- Koszt energii elektrycznej niezbędnej do zasilania Udostępnionego Abonentowi Sprzętu, jak również sprzętu własnego wykorzystywanego do korzystania z Usługi w Lokalu (w tym w szczególności odbiornika telewizyjnego oraz własnego STB) ponosi Abonent.
- Odpowiedzialność Abonenta za Udostępniony Sprzęt rozpoczyna się od momentu podpisania Protokołu Przekazania Sprzętu i trwa do momentu zwrotu Udostępnionego Sprzętu i podpisania Protokołu Zwrotu Sprzętu przez 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. XVIII ust. 2-3.
 9. W przypadku opisanym w ust. 7, wydanie Abonentowi nowego lub naprawionego Sprzętu nastąpi po poniesieniu przez Abonenta wyżej
 10. 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. Zwrot Udostępnionego Sprzętu w przypadku rozwiązania Umowy Abonenckiej jest opisany w Rozdziale XIII.

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. Reklamacje dotyczące kwestii finansowych lub związane z żądaniem rekompensaty należy składać na piśmie przesyłką poleconą, osobiście w siedzibie Operatora (bądź ID), pocztą elektroniczną, faksem do BOK lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, o ile nie stoją na przeszkodzie możliwości techniczne. Reklamacja może być złożona w każdej jednostce obsługującej Abonentów Operatora bądź ID.
4. Przyjęcie reklamacji przesłanej pisemnie albo złożonej telefonicznie, lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, wymaga potwierdzenia przez Operatora (bądź ID) w formie pisemnej z podaniem 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.
5. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie, upoważniona przez Operatora bądź ID osoba obowiązana jest niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej.
6. Reklamacja powinna określać:
 - 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 Abonentowi numer, którego reklamacja dotyczy, numer ewidencyjny (o ile dotyczy danego Abonenta) lub adres instalacji, jeśli jest inny niż adres zamieszkania Abonenta);
 - e. datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług – gdy reklamacja dotyczy niedotrzymania terminu uruchomienia Usług;
 - f. wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności, 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.
7. W przypadku, gdy reklamacja nie spełnia wymogów przewidzianych w ust. 7 a.-e., g. lub h., Operator może wezwać reklamującego do uzupełnienia reklamacji w terminie 7 dni i wskazując zakres uzupełnienia, jeśli będzie to konieczne do rozpatrzenia reklamacji. Nieuzupełnienie reklamacji w tym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.
8. 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.
9. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
 - a. nazwę jednostki Operatora (bądź ID) rozpatrującej reklamację;
 - b. powołanie podstawy prawnej;
 - c. rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
 - d. w przypadku przyznania odszkodowania – określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty;
 - e. w przypadku zwrotu innej należności – określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu;
 - f. pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, oraz o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w art. 109 i 110 Ustawy – Prawo Telekomunikacyjne, tj. postępowania mediacyjnego prowadzonego przez Prezesa Urzędu komunikacji Elektronicznej oraz w postępowaniu przed polubownym sądem konsumenckim przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej;
 - g. podpis upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora (bądź ID), z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
10. 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.
11. Kwoty uznane na rzecz Abonenta w wyniku Reklamacji, na wyraźny wniosek Abonenta będą odliczane od należności w następnych Okresach Rozliczeniowych.

12. 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.
13. Reklamację złożoną po upływie powyższego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Operatora (bądź ID) rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.
14. 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.
15. 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. 19.
16. 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.
17. 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.

18. Z zastrzeżeniem postanowień ust. 19, 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.
19. Ust. 19 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.
20. 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.
21. Operator lub ID mogą powierzyć wykonywanie czynności serwisowych, a także przyjmowanie zgłoszeń o Awarii lub Usterce oraz Reklamacji osobom trzecim. 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, z wyjątkiem sytuacji kiedy niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług wynikało z winy Abonenta, w tym nieprzestrzegania przez niego zasad Regulaminów lub Umowy Abonenckiej, albo było wynikiem działania siły wyższej.
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, zastrzeżeniem ust. 7.

6. Odszkodowanie nie przysługuje, jeśli jednorazowa niedostępność Usług nie przekraczała 6 godzin, lub jeśli łączny czas niedostępności Usług w danym Okresie Rozliczeniowym nie przekraczał 6 godzin.
7. Zwrot wskazany w ust. 5 liczony jest dla wszystkich Usług łącznie, chyba, że Umowa, Regulaminy Promocji lub Regulaminy Dodatkowe stanowią inaczej.
8. Kwoty uznane na rzecz Abonenta w wyniku Reklamacji dotyczącej Awarii, na wyraźne żądanie Abonenta, będą odliczane od należności w następnych Okresach Rozliczeniowych.
9. 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.
10. Obsługą roszczeń Abonenta wynikających z Umowy Abonenckiej, w tym również wypłatą odszkodowań, w imieniu ID zajmuje się Operator.

Rozdział XIII Zmiana i rozwiązanie umowy

1. Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy na osobę spełniającą kryteria do zawarcia Umowy Abonenckiej, wyłącznie za łączną zgodą Operatora i ID.
2. Abonent powinien w miarę możliwości informować Operatora lub ID o wszelkich zmianach przekazanych bądź wskazanych w Umowie Abonenckiej danych osobowych, w szczególności adresu zameldowania.
3. Abonent ma prawo do rozwiązania umowy zawartej na czas nieokreślony z zachowaniem jednomiesięcznego terminu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca następującego po miesiącu, w którym złożone zostanie wypowiedzenie, przy czym wypowiedzenie przez Abonenta umowy tylko Operatorowi lub tylko ID skutkuje wypowiedzeniem takiej Umowy obu tym podmiotom łącznie.
4. 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 ust. 11 dodatkowo precyzuje ważne przyczyny takiego rozwiązania.
5. 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.

6. Abonent ma prawo do rozwiązania Umowy Abonenckiej bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadku, gdy przerwa w świadczeniu Usług trwa dłużej niż jeden miesiąc i wynika ona z winy Operatora, ID bądź siły wyższej. W takim wypadku Operatorowi ani ID nie przysługuje żadne dodatkowe roszczenie z tytułu rozwiązania Umowy.
7. Umowa Abonencka wygasa w razie śmierci Abonenta z chwilą śmierci Abonenta. Małżonek, zstępni, wstępni lub rodzeństwo mogą wystąpić o zawarcie z danym spadkobiercą Umowy Abonenckiej na warunkach identycznych z dotychczasową Umową, o ile nie spowoduje to konieczności zmiany konfiguracji Usług, w tym konieczności zmiany Miejsca Instalacji. W takim wypadku Operator oraz ID zobowiązują się, że po otrzymaniu takiego wniosku podpiszą daną Umowę Abonencką z nowym Abonentem. Jednocześnie może istnieć tylko jedna Umowa Abonencka na zawarta w/w warunkach.
8. 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

przynanej Abonentowi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania, jeśli z zawarciem takiej Umowy wiązało się przyznanie Abonentowi ulgi.

9. 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 przysługują żadne dodatkowe roszczenia z tytułu rozwiązania Umowy.
10. Operator lub ID mogą rozwiązać Umowę Abonencką w każdym czasie za skutkiem natychmiastowym w przypadku, gdy Abonent wykorzystuje Usługi lub Udostępniony Sprzęt niezgodnie z prawem, Regulaminem, Regulaminem Promocji, lub postanowieniami Umowy Abonenckiej, po uprzednim wezwaniu Abonenta do zaprzestania takich naruszeń.
11. 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 przysługują żadne dodatkowe roszczenia z tytułu rozwiązania Umowy.
12. W przypadku rozwiązania Umowy Abonenckiej, Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego zwrotu Udostępnionego mu Sprzętu Operatora (także sprzętu należącego do ID), w szczególności w Protokole Przekazania Sprzętu. 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.
13. 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. 16 stosuje się odpowiednio.
14. 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.
15. Udostępniony sprzęt powinien zostać zwrócony w oryginalnym opakowaniu, wraz z udostępnionym osprzętem (tj. w szczególności okablowaniem, pilotem, instrukcją etc.).
16. 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.

17. Operator lub ID doręczy na piśmie Abonentowi treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, chyba że abonent złożył żądanie określone w ust. 18, oraz poda do publicznej wiadomości treść każdej takiej proponowanej zmiany z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Jednocześnie Abonent ma prawo do wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian, poprzez złożenie Operatorowi lub ID oświadczenia o braku akceptacji zmian najpóźniej do dnia wejścia tych zmian w życie.
18. Na żądanie Abonenta, który udostępnił swoje dane zgodnie z Rozdz. III ust. 21, Operator lub dostarcza treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.
19. W razie skorzystania z prawa wypowiedzenia Umowy, o którym mowa w ust. 17, operatorowi nie przysługują zwrot Oplaty Wyrównawczej.
20. Przepisu ust. 19 nie stosuje się, jeżeli konieczność wprowadzenia zmian, o których mowa w ust. 17, wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, usunięcia niedozwolonych postanowień umownych lub wynika z decyzji Prezesa UKE.
21. 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, Operator lub ID podaje do publicznej wiadomości treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Jednocześnie Abonent ma prawo wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian, poprzez złożenie Operatorowi oświadczenia o braku akceptacji zmian najpóźniej do dnia wejścia tych zmian w życie.
22. Operator i ID niezwłocznie informują na piśmie o zmianie swojej nazwy (firmy), adresu lub siedziby, chyba że abonent złożył żądanie otrzymywania tych informacji drogą elektroniczną na wskazany przez abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość. Informacja o powyższych zmianach nie stanowi zmiany warunków Umowy.

Rozdział XIV Wykorzystanie i bezpieczeństwo jPIN i tvPIN

1. Abonentowi w momencie podpisywania Umowy Abonenckiej zostają przydzielone dwa numery PIN: jPIN pozwalający w szczególności na poświadczanie zmiany zakupionych Pakietów Dodatkowych, potwierdzanie zakupów Dodatkowych Usług, potwierdzanie zgody na inne, objęte Umową, Cennikiem lub Regulaminami Usługi; tvPIN służący do blokowania dostępu do wybranych przez Abonenta Usług i programów telewizyjnych dla osób korzystających z tego samego STB oraz do konfiguracji swojego profilu na STB.
2. W przypadku zwiększenia zakresu Usług oferowanych przez 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 XV 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 zawiedzenia 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 Rozdziału XIII.

Rozdział XVI Rozwiązanie Umowy 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 nieregulowanym 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 do protokołu 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, tzn. z chwilą otrzymania przesyłki poleconej, chwilą złożenia oświadczenia w placówce Operatora lub ID lub za pomocą numeru jPIN, stosownie do postanowień pkt. 7.
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 specjalnych, rozpocznie świadczenie usług niezwłocznie po rozwiązaniu Umowy łączącej Strony, jednakże dołożą 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 specjalnych poprzez złożenie oświadczenia, o którym mowa w pkt. 7 poza siedzibą Operatora lub ID, Abonent może w ciągu 10 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 specjalnych 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 specjalnych 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 i może skutkować naliczeniem Abonentowi opłaty określonej w Rozdziale XIII pkt. 7. 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 XVII 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 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 umożliwiła 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 wzbogaconej odbywa się na podstawie zgody Abonenta. Może on w każdej chwili odwołać taką zgodę.
 13. Za zgodą Abonenta, oraz jedynie dla celów niezbędnych do świadczenia usług o wartości wzbogaconej, Operator lub ID mogą wykorzystywać dane o lokalizacji Abonenta. Dane te mogą być przetwarzane przez czas obowiązywania Umowy i mogą być przekazane podmiotom trzecim dla celów świadczenia usługi tworzącej wartość wzbogaconą. Dane te będą poddawane anonimizacji, a Abonent ma prawo wycofać taką zgodę, także okresowo lub w związku z konkretnym połączeniem.

Rozdział XVII Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych Umową, Regulaminami oraz Cennikiem mają zastosowanie przepisy prawa polskiego, w szczególności Kodeksu cywilnego (Dz. U. 1964, Nr 16, poz. 93 z późn. zm.) oraz Ustawy – Prawo Telekomunikacyjne (Dz. U. 2004, Nr 171, poz. 1800 z późn. zm.).
2. W przypadku powstania sporu między Operatorem a Abonentem, lub ID a Abonentem Strony dopuszczają możliwość rozwiązania powstałego między nimi polubownie.
3. Abonent ma prawo w każdej chwili skierować sprawę do mediacji przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej lub do sądu konsumenckiego działającego przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej, w trybie wskazanym w art 109 i 110 Ustawy – Prawo Telekomunikacyjne.
4. W sprawach wszczętych a niezakończonych przed wejściem w życie jakichkolwiek zmian do treści Regulaminów i Umowie Abonenckiej, stosuje się postanowienia obowiązujące w Regulaminach i Umowie Abonenckiej obowiązujących w momencie wszczęcia tych spraw, chyba, że powszechnie obowiązujące prawo stanowi inaczej.
5. 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.shentel.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 01.04.2014 roku.