

## Zgody Abonenta wyrażane na rzecz ID:

1. Abonent **wyraża/nie wyraża** zgody na kontakt ze strony ID, za pomocą poczty elektronicznej na podany adres e-mail, za pomocą wiadomości SMS lub połączeń na podany numer telefonu, w celu proponowania usług i produktów ID, oraz na przetwarzanie podanych przez siebie danych na potrzeby takiego kontaktu i proponowania usług.
2. Abonent **wyraża/nie wyraża** zgody na przekazywanie informacji związanych z korzystaniem z usługi oraz zarządzaniem nią, w szczególności haseł dostępu, na podany numer telefonu w formie wiadomości SMS.
3. Abonent **wyraża/nie wyraża** zgody na przekazywanie informacji dotyczących korzystania z zakupionych usług i produktów (w szczególności instrukcji obsługi), na podany adres e-mail.
4. Abonent **wyraża/nie wyraża** zgody na otrzymywanie newslettera (tygodnika) na podany adres e-mail, zgodnie z zasadami określonymi niniejszym regulaminem [www.jambox.pl/regulamin-newsletter](http://www.jambox.pl/regulamin-newsletter) oraz polityką prywatności [www.jambox.pl/rodo](http://www.jambox.pl/rodo).

## Zgody Abonenta wyrażane na rzecz Operatora:

1. Abonent **wyraża/nie wyraża** zgody na przetwarzanie adresu e-mail, numerów telefonów kontaktowych oraz innych danych w związku ze świadczoną Usługą.
2. Abonent **wyraża/nie wyraża** zgody na przetwarzanie danych w celach marketingowych dotyczących usług i produktów Operatora oraz podmiotów współpracujących z Operatorem.
3. Abonent **żąda / nie żąda** dostarczenia przez Operatora treści każdej proponowanej zmiany warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminach, treści każdej proponowanej zmiany Cennika oraz zmiany danych Operatora na adres e-mail wskazany w Umowie.
4. Abonent **żąda / nie żąda** rozpoczęcia świadczenia Usługi przed upływem terminu na odstąpienie od zawartej Umowy/dokonanej zmiany warunków Umowy. Jednocześnie przyjmuje do wiadomości, że z chwilą pełnego wykonania usługi przez Operatora, tracie prawo do odstąpienia od Umowy. Prawo do odstąpienia od Umowy nie dotyczy Umów zawartych w Biurze Obsługi Klienta.

## OGÓLNE WARUNKI UMOWY

### I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Na podstawie niniejszej Umowy Operator i ID świadczy na rzecz Abonenta Usługi wskazane w Umowie, a Abonent będzie uiszczał opłaty za te Usługi zgodnie z Umową.
2. Abonent oświadcza, że posiada prawo do Lokalu lub zgodę właściciela, pozwalające na wykonanie instalacji w Lokalu.
3. Abonent zobowiązuje się przestrzegać warunków określonych w Umowie, Regulaminie Świadczenia Usług, Regulaminach szczegółowych oraz Cenniku.
4. Pojęcia pisane wielką literą mają znaczenie określone w Regulaminie świadczenia usług oraz Regulaminach szczegółowych.
5. W ramach opłaty abonamentowej Dostawca Usług zapewnia:
  - a) stały dostęp do Sieci, za pomocą której świadczone są Usługi objęte Umową;
  - b) możliwość korzystania z Usług i Usług Dodatkowych przypisanych w Umowie lub Cenniku do danej Opłaty Abonamentowej;
  - c) obsługę serwisową z wyłączeniem usług serwisowych dodatkowo płatnych oraz obsługi Nieuzasadnionych wezwań serwisanta.
6. W przypadku Umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa Operatora lub na odległość Abonent ma prawo odstąpienia od Umowy bez podawania przyczyny, w terminie 14 dni od daty zawarcia Umowy, składając listownie lub osobiście w siedzibie Operatora stosowne oświadczenie na piśmie.
7. 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 co najmniej 30 dni przed datą upływu okresu obowiązywania Umowy złoży w siedzibie Operatora lub listownie pisemne oświadczenie o braku woli przedłużenia Umowy.

### II. PŁATNOŚCI I POSTANOWIENIA REGULUJĄCE SPOSOBY ICH DOKONYWANIA ORAZ OKRES ROZLICZENIOWY

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 Dostawcy Usług.
3. Okres Rozliczeniowy obejmuje jednomiesięczny okres liczony od początku do końca miesiąca kalendarzowego
4. Abonent zobowiązany jest do uiszczenia Opłaty Abonamentowej, Opłaty Powiązanej oraz innych należności w wysokości i w sposób oznaczony w warunkach Umowy i Cenniku, w terminie wskazanym na doręczonym Abonentowi rachunku/fakturze lub innym dokumencie wystawionym/udostępnionym przez Dostawcę Usług. Płatność dokonywana będzie na konto bankowe wskazane na tym rachunku/fakturze lub innym dokumencie. Datą zapłaty jest data wpływu należności na konto Dostawcy Usług. Zapłata winna być dokonana najpóźniej w terminie płatności wskazanym na rachunku/fakturze lub innym dokumencie określającym tytuł płatności. W przypadku nieotrzymania rachunku/faktury lub innego dokumentu Abonent jest obowiązany niezwłocznie poinformować o tym fakcie Biuro Obsługi Klienta celem doręczenia mu duplikatu rachunku/faktury lub innego dokumentu. Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłat lub innych należności niezwłocznie, nie później niż w ciągu 7 dni od doręczenia duplikatu rachunku/faktury. Dostawca Usług może w rachunku/fakturze lub dokumencie obejmującym Opłatę Abonamentową i Opłatę Powiązaną wyszczególnić pozycje kosztowe kształtujące wysokości tych opłat. Dostawca Usług zobowiązuje się, że wyszczególnienia te odpowiadają będą rzeczywistej strukturze kosztów.
5. Dostawca Usług pobiera opłaty za Usługi lub Usługi Dodatkowe wykonane we wskazanym w rachunku/fakturze Okresie Rozliczeniowym, na które składają się m.in.:
  - a. opłata za Instalację,
  - b. opłata za Aktywację każdej z Usług,
  - c. Opłata Abonamentowa za każdą z Usług,
  - d. opłaty za Usługi Dodatkowe,
  - e. Opłaty Powiązane,
  - f. opłaty za połączenia, Usługi świadczone na rzecz Abonenta w Sieci przez innych operatorów oraz inne świadczenia - w wysokości określonej w Cenniku lub Umowie.
6. W przypadku rozpoczęcia lub zakończenia świadczenia Usługi lub Usługi Dodatkowej przez Dostawcę Usług w dniu niebędącym początkowym dniem miesiąca kalendarzowego wysokość Opłaty Abonamentowej i Opłaty Powiązanej w tym miesiącu wynosi 1/30 miesięcznej Opłaty Abonamentowej i Opłaty Powiązanej za każdy dzień świadczenia Usługi lub Usługi Dodatkowej w tym miesiącu.
7. W przypadku opóźnienia w należnych płatnościach, Dostawca Usług ma prawo do naliczania odsetek ustawowych za każdy dzień opóźnienia. Abonent o wystawionych odsetkach ustawowych jest informowany za pośrednictwem noty odsetkowej.
8. Utrata Urządzenia Abonenckiego niezbędnego do świadczenia Usługi lub dostarczania Usługi/Treści Cyfrowej nie powoduje zawieszenia obowiązku uiszczenia przez Abonenta Opłaty Abonamentowej i Opłaty Powiązanej wynikającej z zawartej Umowy.
9. W przypadku wystąpienia nadpłaty nadpłata ta zostanie zaliczona na poczet przyszłych należności z tytułu świadczenia Usługi lub dostarczania Usługi. Jeżeli Abonent zwróci się o dokonanie zwrotu nadpłaconej kwoty, to zostanie ona zwrócona Abonentowi w formie przelewu środków pieniężnych na wskazane przez Abonenta konto bankowe. Nadpłata zostaje zwrócona w ciągu 30 dni kalendarzowych liczonych od dnia wypłynięcia do Operatora wniosku o zwrócenie nadpłaty. Dostawcy Usług przysługuje prawo potrącenia z nadpłaty należności przysługujących od Abonenta z tytułu wykonania Umowy lub innych należności związanych ze świadczeniem usługi.

10. Nadpłacone świadczenia z tytułu Opłaty Abonamentowej i Opłaty Powiązanej podlegają zwrotowi również w przypadku rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy.
11. Uiszczenie Opłaty Abonamentowej i Opłaty Powiązanej za korzystanie z wybranego zakresu Usług lub Usług Dodatkowych nie zwalnia Abonenta z obowiązku wnoszenia opłat za posiadanie i używanie odbiorników telewizyjnych i radiowych.

### III. OPÓZNIENIA W PŁATNOŚCIACH

1. W przypadku, gdy Abonent opóźnia się z zapłatą należnych opłat, Dostawca Usług ma prawo ograniczyć świadczenie usług, chyba że jest to technicznie niewykonalne lub ekonomicznie niezasadne. Warunkiem ograniczenia świadczenia usług jest uprzednie wezwanie Abonenta do zapłaty zaległych należności w terminie co najmniej 7 dni.
2. Jeżeli po upływie co najmniej 7 dni od ograniczenia świadczenia Usług lub wystąpienia przyczyny braku ograniczenia świadczenia Usług, Abonent nie zapłacił zaległych należności, Dostawca Usług powiadamia Abonenta o zamiarze zawieszenia Usługi, pod warunkiem dalszego braku zapłaty w ciągu co najmniej kolejnych 3 dni.
3. W przypadku złożenia reklamacji dotyczącej wysokości należności z tytułu świadczenia Usługi, zawieszenie świadczenia Usługi nie może nastąpić wcześniej niż po upływie 21 dni od wyczerpania postępowania reklamacyjnego, o ile Abonent uiszczył bezsporne należności.
4. Wznowienie świadczenia Usługi następuje niezwłocznie, nie później niż w terminie 3 dni od dnia zapłaty przez Abonenta zaległych należności.
5. Dostawcy Usług przysługuje prawo rozwiązania Umowy w przypadku, gdy w terminie co najmniej 7 dni od zawieszenia świadczenia Usługi, nie ustaną przyczyny jej zawieszenia. Przed rozwiązaniem Umowy, Dostawca Usług powiadamia Abonenta, wyznaczając mu kolejny co najmniej 7 dniowy termin na zapłatę zaległych należności.
6. Wszelkie powiadomienia wskazane w ust 1-5 powyżej doręczane są na trwałym nośniku, na wskazany przez Abonenta adres korespondencyjny, adres poczty elektronicznej lub adres innego środka komunikacji elektronicznej, jeżeli zostanie on udostępniony przez Operatora.
7. Postanowien ust. 1 - 5 nie stosuje się w przypadku, w którym Abonent uporczywie opóźnia się z zapłatą za Usługi. W takim przypadku Dostawca Usług może zawiesić świadczenie Usługi pod warunkiem uprzedniego powiadomienia tego Abonenta z wyznaczeniem dodatkowego terminu do zapłaty, wynoszącego co najmniej 14 dni.
8. W przypadku zalegania Abonenta z płatnościami i stwierdzenia tego stosownym tytułem wykonawczym, Dostawca Usług ma 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.).

### IV. POSTANOWIENIA REGULUJĄCE ZMIANĘ WARTOŚCI UMOWY NA MOCY ZGODNEGO OŚWIADCZENIA WOLI STRON

1. Dostawca Usług na wniosek Abonenta może dokonać zmiany Warunków Umowy, polegającej na:
  - a. przeniesieniu Przyłącza,
  - b. zmianie zakresu Usług,
  - c. czasowym Zawieszeniu Świadczenia Usługi na okres nieprzekraczający trzech kolejnych miesięcy.
2. Zmiana zakresu Usług w przypadku Umowy zawartej na czas określony jest możliwy tylko w przypadku wyboru Usługi o Opłacie Abonamentowej wyższej niż aktualnie świadczona.
3. Dostawca Usług może uzależnić realizację wniosku wymienionego w pkt. 1 od uregulowania wszelkich należności finansowych w stosunku do Dostawcy Usług.
4. Dostawca Usług umożliwi przeniesienie Usług w przypadku, gdy adres wskazany jako docelowe miejsce przeniesienia usług znajduje się w zasięgu sieci, z wykorzystaniem której Dostawca Usług świadczy usługi. Dostępność świadczenia usług oraz warunki zmiany miejsca świadczenia usług komunikacji elektronicznej dostępne są w Biurach Obsługi Klienta Dostawcy Usług. Przeniesienie usług do docelowego miejsca ich świadczenia następuje na Warunkach Umowy co najmniej takich jakie obowiązywały w dotychczasowej lokalizacji, tj. obejmującej tożsame pakiety usług i/lub obejmującej zbliżone oferty usług i/lub ceny.
5. Dostawca Usług zastrzega sobie również prawo do odmowy zmiany Warunków Umowy w przypadku braku możliwości świadczenia Usługi oraz w przypadku gdy zawarcie takiej Umowy naruszałoby przepisy prawa lub Warunki umów zawartych z nadawcami programów telewizyjnych i/lub radiowych.

### V. POSTANOWIENIA REGULUJĄCE JEDNOSTRONNĄ ZMIANĘ WARTOŚCI UMOWY PRZEZ DOSTAWCĘ USŁUG

1. Dostawcy Usług przysługuje prawo zmiany Warunków Umowy, w tym wysokości opłat określonych w Umowie lub Cenniku. W przypadku braku akceptacji tych zmian Abonentowi przysługuje prawo do odmowy przyjęcia zmian poprzez złożenie wypowiedzenia Umowy w trybie zgodnym z art. 307 lub art. 308 Prawa komunikacji elektronicznej w zakresie Usług komunikacji elektronicznej oraz zgodnym z postanowieniami od ust. 3 do 22 poniżej w zakresie wszystkich usług.
2. Tryb wprowadzenia proponowanych Operatora zmian Warunków Umowy określają ust. 1-23 Umowy w zakresie wszystkich usług oraz art. 306-308 Prawa komunikacji elektronicznej w zakresie Usług komunikacji elektronicznej.
3. Dostawca Usług może dokonać jednostronnej zmiany warunków Umowy w przypadku, gdy:
  - a) konieczność wprowadzenia zmian wynika:
    - (i) bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, w szczególności ze zmiany stawek podatku od towarów i usług,
    - (ii) z decyzji Prezesa UKE;
  - b) proponowane zmiany:
    - (i) są wyłącznie na korzyść Abonentów, w tym powodują obniżenie cen usług komunikacji elektronicznej lub dodanie nowej usługi,
    - (ii) mają charakter wyłącznie administracyjny i nie pociągają za sobą negatywnych skutków dla Abonentów.

4. Dostawca Usług może dokonać jednostronnej zmiany warunków Umowy zawartej na czas określony, jeżeli konieczność wprowadzenia zmiany wynika z innych obiektywnych okoliczności niż wskazane w ust. 3, na które Dostawca Usług nie ma wpływu i których nie mógł przewidzieć.
5. W odniesieniu do Umów zawartych na czas nieokreślony (lub przekształconych w Umowy zawarte na czas nieokreślony), Dostawca Usług uprawniony jest do podwyższenia wysokości Abonamentu, z poniżej wskazanych obiektywnych powodów, które wpływają na świadczenie Usług przez Dostawcę Usług:
- zmiana cen towarów i usług potwierdzona zmianą średniorocznego wskaźnika cen towarów i usług konsumpcyjnych („Wskaźnik CPI”), publikowanego przez Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego („GUS”), przy czym:
    - zmiana opłat będzie obliczana zgodnie z wzorem: Dotychczasowy Abonament brutto × Mnożnik;
    - „Mnożnik” to wyrażona w procentach wartość równa publikowanemu Wskaźnikowi CPI, (np. opublikowany wskaźnik 105,0 – mnożnik zmiany 105,0%);
    - „Dotychczasowy Abonament brutto” oznacza Abonament ustalony na dzień dokonywania zmiany, bez uwzględnienia przyznawanych rabatów, bez względu na to, czy Abonent spełnił warunki dla uzyskania tych rabatów;
    - zmiana nie może nastąpić częściej niż jeden raz w roku kalendarzowym;
    - Dostawca Usług może zmieniać Abonament tylko na podstawie Wskaźnika CPI publikowanego za rok kalendarzowy, w którym obowiązywała Umowa, niezależnie od miesiąca, w jakim została zawarta;
    - Dostawca Usług może podwyższyć Abonament po opublikowaniu danego CPI Cen, maksymalnie o kwotę wynikającą z wyliczenia na podstawie zasad przedstawionych w ust. 5 lit. a. ppkt. (i)-(v) powyżej;
  - wprowadzenie bądź podwyższenie opłat publicznoprawnych bezpośrednio obciążających Dostawcę Usług w związku z świadczeniem Usług lub Usług Dodatkowych, takich jak opłaty na Polski Instytut Sztuki Filmowej, dopłata do świadczenia usługi powszechnej, opłaty telekomunikacyjne przewidziane przepisami Ustawy „Prawo komunikacji elektronicznej”;
  - wprowadzenie nowej lub podwyższenie istniejącej opłaty należnej organizacji zbiorowego zarządzania prawami autorskimi i prawami pokrewnymi w związku ze świadczeniem Usług lub podwyższenie stawki takiej opłaty;
  - podwyższenie wysokości lub wprowadzenie nowej opłaty licencyjnej należnej nadawcy lub dystrybutorowi programów audiowizualnych od Dostawcy Usług z tytułu ich rozprowadzania w ramach Usług;
  - podwyższenie wysokości lub wprowadzenie nowej opłaty należnej dostawcy innych treści audiowizualnych od Dostawcy Usług z tytułu udostępniania tych treści w ramach Usług;
  - podwyższenie wysokości lub wprowadzenie nowej opłaty należnej od Dostawcy Usług za hurtowy dostęp do infrastruktury telekomunikacyjnej niezbędnej do świadczenia Usług;
  - wzrost kosztów świadczenia Usług Dostawcy Usług w wyniku zmiany lub wzrostu zakresu i kosztów wykonywania obowiązków z zakresu obronności i bezpieczeństwa;
  - wzrost kosztów nabywania, utrzymania, modernizacji, wymiany urządzeń, instalacji, infrastruktury telekomunikacyjnej, systemów informatycznych i oprogramowania, umożliwiających świadczenie Usług przez Dostawcę Usług;
  - wzrost kosztów pracy, w tym wzrost minimalnego lub zasadniczego wynagrodzenia za pracę w Polsce oraz przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia w sektorze przedsiębiorstw;
  - wzrost kosztów zewnętrznego finansowania dłużnego, wynikający z wzrostu stóp procentowych stosowanych przez banki i inne instytucje finansujące, przeznaczonych na pokrycie kosztów świadczenia Usług, a w tym pozostałych kosztów wymienionych w lit. b.-j. powyżej;
  - wydatki decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych bądź innego organu administracji państwowej, wydanie zalecenia pokontrolnego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej lub wydanie prawomocnego orzeczenia sądu powszechnego, które zobowiązują lub uprawniają Dostawcę Usług do dokonania zmiany Opłat;
  - wystąpienie obiektywnych, nadzwyczajnych i niezależnych od Dostawcy Usług, na które nie ma on wpływu i których nie można było przewidzieć w momencie zawierania Umowy przy zachowaniu należytej staranności, a które uniemożliwiają realizację Umowy na uzgodnionych warunkach.
6. Postanowienie ust. 5 lit. a.-k. nie będzie miało zastosowania w odniesieniu do Umów, na podstawie których Abonament po upływie okresu, na który Umowa została zawarta (czasu określonego) rośnie automatycznie licząc od upływu takiego okresu (czasu określonego).
7. Zmiany Abonamentu przez Dostawcę Usług:
- wprowadzane w oparciu o inne podstawy (o których mowa w ust. 5 lit. b.-m.) niż Wskaźnik CPI, muszą pozostawać w bezpośrednim związku z co najmniej jednym z wskazanych powodów zmian, zaś rodzaj i zakres każdej zmiany powinien być adekwatny i proporcjonalny do rodzaju i zakresu wpływu danego powodu na wysokość Abonamentu i kosztów świadczenia Usług przez Dostawcę Usług;
  - mogą być wprowadzone w oparciu o ust. 5 lit. a.-k. tylko raz w roku, a Dostawca Usług doręczy informację o zmianie do Abonenta w pierwszym kwartale roku kalendarzowego;
  - mogą być wprowadzone w oparciu o jeden z poniższych tytułów (nigdy z obu łącznie):
    - Wskaźnik CPI, albo
    - ust. 5 lit. b.-k. (wzrost kosztów świadczenia Usług) – w tym przypadku podwyżka Abonamentu nie może być wyższa niż 12% Dotychczasowego Abonamentu brutto.
8. Wprowadzając zmiany Abonamentu, o których mowa w ust. 5 lit. b.-m., Dostawca Usług może uwzględnić daną okoliczność faktyczną wyłącznie jednokrotnie i jako podstawę zmiany w oparciu tylko o jeden z powodów wymienionych w ust. 5 lit. b.-m. powyżej.
9. Dostawca Usług, informując Abonentów o podwyższeniu Abonamentu, o którym mowa w ust. 5 oraz ust. 7, zobowiązany jest także wskazać podstawę i powód dokonania danej zmiany Abonamentu.
10. Dostawca Usług uprawniony jest nadto do jednostronnego obniżenia Abonamentu lub usunięcia elementu Abonamentu.
11. Dostawca Usług obniży Abonament w ciągu maksymalnie dwóch okresów rozliczeniowych po opublikowaniu danego Wskaźnika CPI oraz według wyliczenia przeprowadzonego zgodnie z ust. 5 lit. a. powyżej, jeśli wystąpi deflacja (Mnożnik, o którym mowa w pkt. ust. 5 lit. a. ppkt. (i)-(ii) będzie mniejszy niż „100%”) – za wyjątkiem sytuacji, w których w poprzednim roku kalendarzowym Dostawca Usług nie dokonał podwyżki danego Abonamentu w oparciu o Wskaźnik CPI (mimo, że był to tego uprawniony).
12. W odniesieniu do Umowy zawartej na czas nieokreślony (lub przekształconej w zawartą na czas nieokreślony) przez 6 miesięcy od jej zawarcia Dostawca Usług nie może zmieniać Abonamentu zgodnie z ust. 5 lit. a.-k. (w oparciu o Wskaźnik CPI i wzrost kosztów świadczenia Usług).
13. W celu odzwierciedlenia skutków okoliczności o niefinansowym charakterze Dostawca Usług jest uprawniony do zmiany innych niż wysokość Abonamentu warunków Umowy zawartej (lub przekształconej) na czas nieokreślony, w przypadku konieczności zaprzestania świadczenia lub zmiany zakresu w całości lub części Usług z poniżej wskazanych powodów wywołujących konieczność dokonania takiej zmiany:
- wydanie decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych bądź innego organu administracji państwowej, wydanie zaleceń pokontrolnych Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej, wydanie prawomocnych orzeczeń sądów powszechnych zobowiązujących lub uprawniających Dostawcę Usług do dokonania zmiany;
  - wygaśnięcie prawa do wykorzystywania częstotliwości, infrastruktury lub urządzeń telekomunikacyjnych;

- zakończenie lub zmiana istotnych warunków dostarczania przez podmiot trzeci na rzecz Dostawcy Usług świadczenia niezbędnego Dostawcy Usług do wykonywania Usług (np. w zakresie dostępu do infrastruktury telekomunikacyjnej, dostępu do sieci, dostarczania lub udostępniania oprogramowania, sprzętu lub treści audiowizualnych);
- zaprzestanie nadawania objętego Umową programu telewizyjnego przez jego nadawcę, przy czym zmiana technologii nadawania programu, zmiana nazwy i treści na inne nie stanowi zaprzestania jego nadawania i tym samym nie stanowi zmiany warunków Umowy;
- wycyfywanie, zmianę na inną lub modyfikację technologii lub ujednolicenia standardów świadczenia Usług Abonentom uwarunkowanych aktualnym stanem rozwoju techniki, ograniczeniami dostępności usług bądź sprzętu lub innymi istotnymi uwarunkowaniami technologicznymi, powodującymi konieczność wprowadzania takich zmian (np. optymalizacji wykorzystania zasobów; technologia wykorzystywana w procesie świadczenia Usług lub parametry Usług będą istotnie odbiegać od powszechnie stosowanych w świadczeniu podobnych usług na rynku);
- Jeżeli zmiana, o której mowa w ust. 13 będzie się týkała z niezależnych od Dostawcy Usług okoliczności, na które nie ma on wpływu i których nie można było przewidzieć w momencie zawierania Umowy przy zachowaniu należytej staranności, a które uniemożliwiają realizację Umowy na uzgodnionych warunkach.
- Wprowadzane przez Dostawcę Usług zmiany warunków Umowy, o których mowa w ust. 13, muszą pozostawać w bezpośrednim związku z co najmniej jednym z wskazanych powodów zmian, zaś rodzaj i zakres każdej zmiany powinien być adekwatny i proporcjonalny do rodzaju i zakresu wpływu danego powodu na świadczenie Usług Dostawcy Usług. Ponadto, w razie zajścia okoliczności wskazanych w ust. 13 lit. a. (działanie państwa) Dostawca Usług może zmienić warunki Umowy w granicach określonych tytułami decyzjami, zaleceniami lub orzeczeniami.
- Jeżeli zmiana, o której mowa w ust. 13 będzie się týkała z zaprzestaniem świadczenia Usługi, za którą Umowa przewiduje odrębną opłatę, opłata taka nie będzie pobierana.
- Dostawca Usług, informując Abonentów o zmianie warunków Umowy, o których mowa w ust. 13-14 zobowiązany jest także wskazać podstawę i powód dokonania danej zmiany warunków Umowy oraz zakres jego wpływu na konieczność zmiany warunków Umowy.
- Ponadto, Dostawca Usług jest uprawniony do zmiany innych niż wysokość Abonamentu warunków Umowy, o ile taka zmiana będzie wyłącznie na korzyść Abonentów.
- W przypadku, gdy proponowane zmiany warunków Umowy wynikają bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, decyzji Prezesa UKE, są wyłącznie na korzyść Abonentów, w tym powodują obniżenie cen Usług lub dodanie nowej Usługi, Dostawca Usług 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 przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia w życie tych zmian.
- Bezwzględnie po publikacji, o której mowa w ust. 18, Dostawca Usług:
  - doręcza na trwałym nośniku Abonentowi podane do publicznej wiadomości informacje, o których mowa powyżej w ust. 18 oraz
  - informuje na trwałym nośniku Abonenta o uprawnieniu do wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji zmian, z uwzględnieniem konieczności zapłaty odszkodowania, o którym mowa w Rozdziale XII ust. 10 Regulaminu, przy czym termin na realizację tego prawa do wypowiedzenia Umowy nie może być krótszy niż do dnia wejścia w życie tych zmian.
- Dostawca Usług doręcza Abonentowi na trwałym nośniku treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy, o której mowa w ust. 4, ust. 5 oraz ust. 13 z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie w formie odpowiadającej formie zawartej Umowy, chyba że Abonent złożył żądanie:
  - dostarczenia treści tych zmian drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość, lub
  - dostarczenia treści tych zmian na piśmie na wskazany adres korespondencyjny.Jednocześnie Abonent powinien zostać poinformowany o prawie wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia tych zmian w życie. Dostawca Usług podaje również do publicznej wiadomości treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie.
- W razie skorzystania z prawa wypowiedzenia Umowy, o którym mowa w ust. 20, z powodu zmian warunków Umowy opisanych w ust. 4 Dostawca Usług nie przysługuje odszkodowanie w związku z rozwiązaniem Umowy przed upływem okresu, na jaki została zawarta, chyba że konieczność wprowadzenia tych zmian wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa lub z decyzji Prezesa UKE, o której mowa w art. 306 Prawa komunikacji elektronicznej.
- Postanowienie ust. 20 oraz 21 nie stosuje się do zmian Umowy w zakresie dostarczania usług lub treści cyfrowych w rozumieniu ustawy o prawach konsumenta. W przypadku tego typu zmian Dostawca Usług informuje o wprowadzonych zmianach w następujący sposób:
  - o ile dana zmiana ma istotny i negatywny wpływ na dostęp lub korzystanie z usługi lub treści cyfrowej, Dostawca Usług poinformuje Abonenta o zmianie na trwałym nośniku w terminie 30 dni przed wprowadzeniem tej zmiany. Wówczas Abonentowi przysługujące będzie prawo rozwiązania Umowy o dostarczenie usługi lub treści cyfrowej do dnia wprowadzenia tej zmiany. Jeśli dotrzymanie tego terminu nie będzie możliwe z przyczyn niezależnych od Dostawcy Usług, wówczas Dostawca Usług poinformuje Abonenta o tej zmianie bez zbędnej zwłoki, a Abonentowi przysługujące będzie prawo do rozwiązania Umowy w tym zakresie w terminie 30 dni od daty otrzymania informacji o zmianie.
  - w innych przypadkach Dostawca Usług poinformuje Abonenta o zmianie poprzez publikację na Stronie WWW w terminie 30 dni przed wprowadzeniem tej zmiany. W takim przypadku Abonentowi nie będzie przysługujące prawo rozwiązania Umowy o dostarczenie usług lub treści cyfrowych.
- Dostawca Usług niezwłocznie informuje Abonenta o zmianie swoich danych identyfikujących lub kontaktowych na trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej została zawarta Umowa, chyba że Abonent złożył żądanie otrzymywania tych informacji na piśmie na wskazany adres korespondencyjny lub drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej lub adres elektroniczny innego środka komunikacji elektronicznej. Informacja o powyższych zmianach nie stanowi zmiany warunków Umowy. Dla Abonentów niebędących stroną Umowy zawartej w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej Dostawca Usług podaje tę informację niezwłocznie do publicznej wiadomości przez publikację na swojej stronie internetowej.

## VI. ROZWIĄZANIE UMOWY

- Dostawca Usług może rozwiązać lub zmienić Umowę w sposób powodujący ograniczenie zakresu świadczonych Usług bez zachowania terminu wypowiedzenia w następujących przypadkach:
  - przed rozpoczęciem świadczenia Usług Dostawca Usług utraci uprawnienia niezbędne do świadczenia Usług, w szczególności uprawnienia do wykonywania działalności telekomunikacyjnej, wykorzystywania numeracji lub częstotliwości;
  - rozpoczęcie świadczenia Usług nie będzie możliwe z innych względów, w szczególności technicznych;
  - zawieszenia świadczenia usług telekomunikacyjnych świadczonych przez inne podmioty będących integralną częścią Usługi Operatora;
  - wyłączenia przez Operatora wiadomości o utracie Abonenta prawa do lokalu;
  - w przypadku utraty możliwości technicznych do świadczenia Usług.

## VII. POSTANOWIENIA DOTYCZĄCE URZĄDZENIA ABONENCKIEGO

- Dostawca Usług dostarcza Abonentowi Urządzenie Abonencieckie potrzebne do korzystania z Usług.
- Urządzenie jest udostępnione Abonentowi przez Dostawcę Usług w ramach Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych. W przypadku rozwiązania Umowy przez Abonenta lub Dostawcę Usług, Abonent zobowiązany

jest do zwrócenia Urządzenia wraz ze wszystkimi przekazanymi elementami w stanie nieopogorszonej, za wyjątkiem zużycia będącego następstwem prawidłowego używania.

3. W przypadku wymiany Urządzenia Dostawca Usług dostarcza inne o cechach zbliżonych.

4. Zasady dzierżawy Urządzeń oraz ich wartość określone zostały w Protokole przekazania urządzenia.

5. W przypadku niewykonania zobowiązania, którym mowa w pkt. 2 Rozdziału VII Abonent zobowiązany będzie do zapłaty kary umownej w wysokości wskazanej w protokole przekazania urządzenia, za każde niezwrócone Urządzenie, w terminie wskazanym w nocy obciążeniowej.

6. W przypadku, gdy urządzenia udostępnione Abonentowi przez Operatora zostaną uszkodzone, a uszkodzenia są wynikiem nieprawidłowego użytkowania, Abonent poniesie koszt naprawy bądź wymiany zniszczonego sprzętu zgodnie z protokołem przekazania urządzenia, z zastrzeżeniem pkt. 7 Rozdziału VII. 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).

7. W przypadku sporu co do zasadności naliczenia kosztów naprawy Urządzenia 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 pozasądowym; postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzi Prezes UKE, który w tym zakresie jest podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz.U. poz. 1823). 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).

8. W przypadku opisanym w pkt. 6 Rozdziału VII, wydanie Abonentowi nowego lub naprawionego Urządzenia Abonenckiego nastąpi po poniesieniu przez Abonenta wyżej opisanych kosztów wymiany lub naprawy Urządzenia Abonenckiego.

9. W przypadku zaginięcia Urządzenia Abonenckiego z przyczyn za które odpowiada Abonent, wydanie Abonentowi nowego Urządzenia nastąpi po poniesieniu przez Abonenta kosztów takiego wydania.

10. W przypadku niepokrycia przez Abonenta kosztów naprawy, wymiany lub wydania nowego Urządzenia Abonenckiego, gdy na mocy Umowy, Regulaminu 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.

11. Abonent nie ma prawa modyfikować, rozkręcać ani wykorzystywać Urządzenia Abonenckiego niezgodnie z przeznaczeniem.

12. Abonent nie ma prawa udostępniać Urządzenia Abonenckiego osobom trzecim.

#### VIII. ZASADY ŚWIADCZENIA USŁUG ORAZ ICH ZAKRES

1. Dostawca Usług świadczy Usługę przez 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu.

2. 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, dostępne w ofercie ID i Operatora.

3. 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 (video na żądanie) są dostępne przez okres wskazany dla takiej Usługi.

4. Operator wraz z ID oferują Usługi Abonentom zamierzającym z nich korzystać na terenie objętym swoim wspólnym zakresem działania.

5. Dostawca Usług usuwa Awarię w terminie 48 godzin roboczych, liczone od momentu zgłoszenia przez Abonenta Awarii na infolinię Operatora lub w Biurze Obsługi Klienta Dostawcy Usług.

#### IX. ZAKUP PAKIETÓW I USŁUG DODATKOWYCH

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).

#### Załączniki:

1. Podsumowanie Warunków Umowy,
2. Regulamin Świadczenia Usług,
3. Cennik Usług,
4. Regulamin Promocji (jeśli Umowa zawierana jest na Warunkach Promocyjnych),
5. Regulamin Szczegółowy (jeśli dotyczy),
6. Informacja o przetwarzaniu danych osobowych,
7. Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy wraz z pouczeniem o prawie odstąpienia od Umowy i jego skutkach (w przypadku Umów zawieranych poza lokalem Operatora i na odległość).

Przedstawiciel Operatora  
i Przedstawiciel Operatora w imieniu ID

Abonent lub Osoba Upoważniona

czytelny podpis

czytelny podpis

Informacje o aktualnych Promocjach oraz Cennik są dostępne na stronie [www.limonka.pl](http://www.limonka.pl) oraz w Biurze Obsługi Klienta Operatora.

TV Panel dostępny na odbiorniku telewizyjnym Abonenta.

4. Abonent po podpisaniu Umowy Abonenckiej może dokonywać zakupu Pakietów Dodatkowych, dodatkowych Usług, materiałów typu VOD (video na żądanie) i innych Usług dostępnych w danym momencie na platformie Operatora lub ID.

5. Zakupu Pakietów Dodatkowych Abonent może dokonywać w dowolnym momencie, jeśli nie jest to sprzeczne z Umową, a Pakiety takie są dostępne w ofercie Operatora i ID.

6. W przypadku opisanym w pkt. 4 rozdziału IX aktywacja dostępu do nowych Pakietów Dodatkowych nastąpi najdłużniej w następnym dniu roboczym po dokonaniu zakupu, chyba, że Strony postanowią odmiennie.

7. Zakup Pakietu Dodatkowego może być dokonany na minimum jeden Okres Rozliczeniowy liczony od pierwszego dnia miesiąca następującego po dniu aktywacji Pakietu Dodatkowego.

8. 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.

9. Rezygnacją, o której mowa w pkt. 8 rozdziału IX, powinna być złożona w trybie przewidzianym dla wypowiedzenia Umowy, wskazanym w Regulaminie świadczenia usług.

10. 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 ID wpiętego do sieci Operatora i ID, czyli za pomocą TV Panelu. 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 pkt. 7 rozdziału IX, tj. jeśli między zamówieniem takich Usług a zakończeniem ich świadczenia wskutek rozwiązania Umowy upłynie przynajmniej jeden pełny okres rozliczeniowy.

#### XI. WYKORZYSTANIE I BEZPIECZEŃSTWO jPIN i tvPIN

1. Abonentowi w momencie uruchomienia 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 lub Cennikiem; 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 ujawnione 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.

#### XII. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. W sprawach nieuregulowanych Umową, Regulaminem, Regulaminami Szczegółowymi oraz odrębnymi regulaminami Usług Dodatkowych mają zastosowanie odpowiednie przepisy prawa, w szczególności Prawa komunikacji elektronicznej, Ustawy o prawach konsumenta oraz Kodeksu cywilnego.

2. Załączniki stanowią integralną część Umowy.

3. Umowę sporządzono w trzech jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze stron.