

## Szczegółowy regulamin świadczenia usług telewizyjnych

### §1 Postanowienie ogólne.

- Regulamin określa zakres i warunki świadczenia usług telewizyjnych, które wykonują Interaktywny Dom Sp. z o.o. oraz LIMES Sp. z o.o.
  - Sieć - zespół środków technicznych i programowych, aktywnych i pasywnych, służąca do świadczenia usług.
  - ID - Interaktywny Dom Sp. z o.o., ul. Ligocka 103/8, 40-568 Katowice, NIP 6312624423, REGON 241814753, KRS 0000373299.
  - STB - Set-top box - dekodery, elektroniczne urządzenie dostarczane Abonentowi przez Operatora podłączane do telewizora, służące odbioru programów telewizyjnych i innych usług dodatkowych świadczonych przez Operatora.
  - TV PANEL - wirtualny serwis dostępny za pomocą odbiornika telewizyjnego połączony z STB, pozwalający na samoobsługę Abonenta w zakresie przeglądania oferty operatora, zakupionych usług, zmianę numerów PIN itp.
  - Pakiet - grupa programów telewizyjnych i innych usług dodatkowych
  - Pakiet Oszczędny - podstawowy Pakiet programów telewizyjnych wraz z dodatkowymi Usługami.
  - Pakiet Dodatkowy - Pakiet programów telewizyjnych, innych niż zawarte w Pakiecie Oszczędnym, może zawierać kanały o podobnej tematyce (Pakiet Tematyczny) lub kanały Premium (Pakiet Premium).
  - VOD - video on demand - Usługa polegająca na możliwości obejrzenia przez Abonenta materiału multimedialnego znajdującego się i udostępnionego na serwerach Operatora.
  - jPIN - osobisty numer identyfikacyjny Abonenta, wykorzystywany m.in. do potwierdzania zakupów Usług, poświadczania zmiany zakupionych Pakietów, potwierdzanie zgody na proponowane przez Operatora zmiany w Umowie Abonenckiej.
  - tvPIN - służący do konfiguracji swojego profilu na STB oraz blokowania dostępu do wybranych przez Abonenta Usług i programów telewizyjnych (blokada rodzicielska).

### § 2 Pakiety i programy telewizyjne

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

### § 3 Usługi Dodatkowe

- Operator i ID oprócz dostępu do Pakietów i pojedynczych kanałów telewizyjnych mogą świadczyć również dostęp do dodatkowych usług takich jak: VOD (video na żądanie), kanały radiowe, dostęp do serwisów informacyjnych i multimedialnych, i inne.
- Dostęp do dodatkowych usług telewizyjnych może być zarówno w cenie Pakietu Oszczędnego jak i może być w cenie innych Pakietów lub być dodatkowo płatny.
- Operator i ID nie ponoszą odpowiedzialności za Awarie serwisów tworzonych i administrowanych przez zewnętrznych dostawców, w szczególności dotyczy to serwisów informacyjnych i multimedialnych udostępnianych przez Operatora i ID.
- Operator i ID zastrzegają sobie możliwość zmiany i usuwania Usług dodatkowych dostępnych bezpłatnie w ramach Pakietów.

### §4 Zamawianie Usług i Pakietów Dodatkowych

- 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.
- Zakup Pakietów Dodatkowych Abonent może dokonywać w dowolnym momencie, jeśli nie jest to sprzeczne z Regulaminami Promocji lub z Regulaminami Dodatkowymi dotyczącymi wykupionych dotychczas przez niego Usług.
- W przypadku opisanym w punkcie 2 aktywacja dostępu do nowych Pakietów Dodatkowych nastąpi najpóźniej w następnym dniu roboczym po dokonaniu zakupu, chyba że istnieje osobny Regulamin Dodatkowy dotyczący danego Pakietu Dodatkowego i w regulaminie tym jest inny warunek dotyczący terminu uruchomienia dostępu do Pakietu.
- Zakup Pakietu Dodatkowego może być dokonany na minimum jeden Okres Rozliczeniowy liczony od pierwszego dnia miesiąca po dniu aktywacji Pakietu Dodatkowego.
- 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.
- Wypowiedzenie powinno być złożone na piśmie i dostarczone osobiście, listownie lub faksem do siedziby Operatora
- Zakup/zmiana wykupionych Pakietów Dodatkowych może podlegać osobnym Regulaminom Promocji lub Regulaminom Dodatkowym i może wiązać się z zapłatą za aktywację.
- W większości przypadków, zmianę/zakup Pakietów Dodatkowych jak i innych Usług dostępnych w ofercie Operatora, Abonent będzie mógł zamówić i potwierdzić zakup za pomocą swojego numeru jPIN na ekranie własnego odbiornika telewizyjnego połączony do urządzenia STB wpiętego do sieci Operatora, czyli za pomocą TV Panelu.
- Abonent może również zamówić wybrane Usługi Dodatkowe kontaktując się z Operatorem telefonicznie (58) 728 40 00 lub mailowo na adres biuro@limes.com.pl.

- Operator zastrzega sobie prawo odmowy sprzedaży wybranych Pakietów Dodatkowych i/lub Usług dodatkowych Abonentom zalegającym z płatnościami na rzecz Operatora lub będącym w okresie wypowiedzenia Umowy Abonenckiej.

### § 4 Wykorzystanie i bezpieczeństwo jPIN i tvPIN

- Abonentowi w momencie podpisywania Umowy Abonenckiej zostają przydzielone dwa numery PIN: jPIN pozwalający na poświadczanie zmiany zakupionych Pakietów Dodatkowych, potwierdzanie zakupów Dodatkowych Usług, potwierdzanie zgody na proponowane przez Operatora i ID zmiany w Umowie Abonenckiej; 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.
- W przypadku zwiększenia zakresu Usług oferowanych przez Operatora bądź rozbudowy funkcjonalności TV Panelu mogą zostać wprowadzone kolejne przypadki wymagające użycia jPIN przez Abonenta.
- Użycie jPIN do potwierdzenia zakupu jest równoznaczne z dokonaniem zakupu i zgodą na naliczenie obciążenia za zakupioną Usługę.
- Operator umożliwia Abonentowi zmianę obu PINów za pomocą pilota do odbiornika telewizyjnego połączony do urządzenia STB wpiętego do sieci Operatora w Lokalu Abonenta, czyli za pomocą TV Panelu.
- Operator ma prawo do zablokowania Abonentowi możliwość dokonywania operacji za pomocą jPIN w przypadku 5-krotnego niepoprawnego wpisania numeru jPIN.
- Abonent jest odpowiedzialny za zachowanie numerów PIN w tajemnicy przed osobami którym nie udziela zgody na wykonywanie operacji wymagających podania numerów PIN.
- Abonent jest odpowiedzialny za zmianę numerów PIN w przypadku, gdy zostały one ujawnione przez niego osobom niepowołanym.
- Operator i ID nie ponoszą odpowiedzialności za skutki dla Abonenta wynikające z ujawnienia numerów PIN przez Abonenta osobom trzecim.
- Abonent może dokonywać operacje odblokowania i blokowania numerów PIN telefonicznie dzwoniąc do Operatora. Zmiana PIN w ten sposób wymaga zidentyfikowania klienta przez pracownika działu Obsługi Klienta.

### § 5 Naliczanie opłat

- W przypadku Usług kupowanych na życzenie, jednorazowo, np. pojedynczych materiałów multimedialnych typu VOD, istnieje możliwość ograniczenia wysokości zakupów w Okresie Rozliczeniowym. Ograniczenia wysokości zakupów może dokonać Abonent jak i Operator. Szczegółowe informacje można uzyskać kontaktując się z Operatorem telefonicznie (58) 728 40 00 lub mailowo na adres biuro@limes.com.pl.

### § 6 Odpowiedzialność ID

- ID jest stroną odpowiednich umów licencyjnych, na podstawie których ID i Operator dostarczają usługi Abonentowi.
- Poza zobowiązaniami wynikającymi z punktu 1. całkowita odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług zakupionych przez Abonenta leży po stronie Operatora.

### § 7 Odpowiedzialność Operatora

- Abonent ma prawo do wszczęcia postępowania reklamacyjnego w razie Awarii. Do Awarii nie jest wliczany czas planowanych prac serwisowych, ogłoszonych w TV Panelu na minimum 2 dni przed pracami serwisowymi, jeśli czas trwania takich prac nie przekracza 48 godzin w Okresie Rozliczeniowym.
- Operator nie ponosi odpowiedzialności za Awarie dotyczące kanałów/Pakietów udostępnionych Abonentowi w ramach Promocji na którą Abonent nie posiada Umowy, a Abonentowi nie przysługuje odszkodowanie za takie Awarie.
- Operator nie odpowiada za Awarie i złą jakość Usług jeśli powodem ich wystąpienia jest zła jakość odbiornika telewizyjnego Abonenta.

### § 9 Postanowienia końcowe

- W zakresie nieregulowanym odrębnie w niniejszym regulaminie, stosuje się postanowienia Regulaminu Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych.
- Regulamin obowiązuje od 23 grudnia 2016 r.

Lista programów gwarantowanych:

TVP 1  
TVP 2  
TVP 3  
TVN  
Polsat  
TVN7  
TV4  
Polsat 2  
TVP Kultura  
TVP Historia  
TV Trwam  
TTV  
TV Puls  
Eurosport  
Polsat Sport  
AXN  
Disney Channel  
TVN24 TVP Info  
Discovery  
National Geographic  
TVN Turbo  
TVN Style