

REGULAMIN SZCZEGÓŁOWY ŚWIADCZENIA USŁUGI TELEWIZJI

1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1.1. Niniejszy Regulamin Szczegółowy Świadczenia Usługi Telewizji, dalej zwany „Regulaminem Szczegółowym”, określa szczegółowe zasady świadczenia usług telekomunikacyjnych oraz związanych z nimi innych usług w zakresie telewizji przez spółkę Virtual Operator sp. z o.o. z siedzibą w Gdyni przy al. Zwycięstwa 253, 81-525 Gdynia, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Gdańsk-Północ miasta Gdańsk, VIII Wydział Gospodarczy – Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0001064012, kapitał zakładowy 135.000,00 zł, zwaną dalej „Dostawcą Usług”.

1.2. Niniejszy Regulamin Szczegółowy stanowi regulamin świadczenia publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych w rozumieniu Prawa Telekomunikacyjnego w zakresie dotyczącym świadczenia usług telekomunikacyjnych.

1.3. Pojęcia pisane wielką literą i niezdefiniowane w niniejszym Regulaminie Szczegółowym mają znaczenie określone w Regulaminie świadczenia Usług oraz Dostarczania Usług/Treści Cyfrowych, zwanym dalej „Regulaminem”.

1.4. Odniesienia do Umowy dotyczą Umowy w zakresie Usługi Telewizji.

2. DEFINICJE

Użyte w niniejszym Regulaminie Szczegółowym pojęcia oznaczają:

DEKODER TELEWIZJI CYFROWEJ – Urządzenie Abonenckie służące do odbioru sygnałów cyfrowych przesyłanych za pomocą Sieci, umożliwiające korzystanie z Usługi w zakresie telewizji cyfrowej, również realizowanej w technologii Smart.

LIMIT WYDATKÓW Dekodera Telewizji cyfrowej w technologii Smart – ograniczenie wartości Zakupów Pozycji, stosowane dla zapewnienia ochrony interesów Abonenta.

OKRES DOSTĘPU DO POZYCJI (CZAS WYPOŻYCZENIA) – wskazana w opisie Pozycji liczba godzin liczona od momentu Zakupu Pozycji, na jaką Pozycja zostaje udostępniona Abonentowi do korzystania w wyniku Zakupu Pozycji.

OPŁATA ZA WYPOŻYCZENIE – opłata za Zakup Pozycji nieobjętej Pakietem VoD, określona w aplikacji na Dekoderze Telewizji cyfrowej w technologii Smart.

ZAKUP POZYCJI – potwierdzenie przez Abonenta woli korzystania z Pozycji w Okresie Dostępu do Pozycji w zamian za Opłatę za Wypożyczenie, dokonywane w serwisie i autoryzowane przez Abonenta Numerem PIN. Zakup Pozycji zostaje objęty opłatą po minimalnym czasie odtworzenia, wynoszącym 20 sekund.

GNIAZDO DODATKOWE – drugie lub kolejne Gniazdo Abonenckie, za które opłaty pobierane są zgodnie z Cennikiem świadczenia Usług.

PROGRAM GWARANTOWANY – program oferowany w ramach poszczególnych pakietów, którego zamiana lub wycofanie stanowi zmianę Warunków Umowy.

PROGRAM NIEGWARANTOWANY – program dodatkowy, oferowany jednak bez dodatkowych opłat w ramach poszczególnych pakietów, którego udostępnianie, zamiana lub wycofanie nie stanowi zmiany Warunków Umowy.

USŁUGI INTERAKTYWNE - transmisja sygnału w sieci telekomunikacyjnej, przekazywanego na indywidualne żądanie Abonenta skierowane z wykorzystaniem techniki telewizji cyfrowej Dostawcy Usług poprzez użycie pilota Dekodera Telewizji Cyfrowej lub menu telewizji cyfrowej. Do Usług Interaktywnych w szczególności należą: elektroniczny przewodnik po programach (EPG), kontrola rodzicielska, ułożenie listy programów, prezentacja informacji o dostępnych kanałach. Usługami Interaktywnymi nie są usługi polegające na wypożyczaniu filmów i audycji w wybranym przez korzystającego z usługi czasie.

USŁUGA TELEWIZJI – Usługa cyfrowego lub – do czasu określonego przez Dostawcę Usług - analogowego rozprowadzania przez Dostawcę Usług programów telewizyjnych lub radiowych, dostępna w ramach istniejących możliwości technicznych i organizacyjnych Dostawcy Usług.

3. WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUGI TELEWIZJI

3.1. Usługa Telewizji cyfrowej Dostawcy Usług jest świadczona za pomocą wybranego przez Abonenta Urządzenia Abonenckiego, tj. Dekodera Telewizji cyfrowej.

3.2. W ramach Usługi Telewizji Dostawca Usług gwarantuje rozprowadzanie programów określonych w załączniku do Umowy. Dostawca Usług może umożliwić Abonentowi odbiór programów, których rozprowadzanie nie jest gwarantowane w ramach Usługi Telewizji. Dostawca Usług podaje do publicznej wiadomości aktualny wykaz programów, których rozprowadzanie nie jest gwarantowane w ramach Usługi Telewizji.

3.3. Abonent jest uprawniony do korzystania z Usługi, w tym do kopiowania programów telewizyjnych i Programów Premium, wyłącznie do własnego użytku osobistego, niemającego charakteru zarobkowego, bez prawa dalszego rozpowszechniania i udostępniania.

3.4. *Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za treść, charakter, formę programów i materiałów udostępnionych w Usłudze Telewizji i Usługach Dodatkowych oraz niezależne od Dostawcy Usług techniczne zmiany systemów nadawania, w wyniku których doszłoby do braku odbioru sygnału telewizyjnego i radiowego lub zmiany jego zasięgu oraz zaprzestanie nadawania programów telewizyjnych i radiowych przez nadawców.*

3.5. *Dostawca Usług zabezpiecza dostęp do programów telewizyjnych przeznaczonych dla widzów dorosłych za pomocą hasła, które ma chronić osoby nieletnie przed uzyskaniem dostępu do treści prezentowanych w tych programach. Abonent odpowiedzialny jest za odpowiednie dysponowanie udostępnionym zabezpieczeniem.*

3.6. *Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za utratę nagranych programów na dekodernach PVR (utrata w wyniku uszkodzenia dysku, zmiany oprogramowania itp.) oraz za brak nagrań, źle nagrane programy, błędne informacje w EPG, jeśli wyniknęły one z przyczyn leżących po stronie Abonenta lub innych przyczyn niezależnych od Dostawcy Usług. Nagrane programy w przypadku zwrotu lub wymiany Urządzenia Abonenckiego nie są możliwe do odtworzenia z uwagi na zabezpieczenia, do stosowania których Dostawca Usług jest zobowiązany.*

4. MODYFIKACJA USŁUGI TELEWIZYJNEJ

4.1. *Dostawcy Usług przysługuje prawo do modyfikacji zakresu Usługi Telewizji, na którą została zawarta Umowa przez:*

a. *wprowadzenie nowego programu,*

b. *zastępowanie programów przez inne programy, w miarę możliwości o podobnym charakterze. Taka modyfikacja może nastąpić z ważnych przyczyn. Za ważną przyczynę uważa się*

w szczególności:

- zaprzestanie nadawania programu przez nadawcę,*
- rozwiązanie lub wygaśnięcie umowy zawartej pomiędzy Dostawcą Usług a nadawcą,*
- niemożność rozprowadzania programu ze względów technicznych, ekonomicznych, organizacyjnych lub prawnych.*

4.2. Dostawcy Usług przysługuje prawo do zaprzestania rozprowadzania Programu Gwarantowanego, co stanowi zmianę Warunków Umowy. W takim przypadku zastosowanie mają odpowiednie zapisy Umowy dotyczące zmiany Warunków Umowy.

4.3. O wycofaniu Programu Gwarantowanego lub jego zamianie na inny, Dostawca Usług powiadomi Abonenta na piśmie z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed jej wprowadzeniem, albo – o ile nie będzie to możliwe z przyczyn nie leżących po stronie Dostawcy Usług (np. niezgłoszone zaprzestanie nadawania programu przez jego nadawcę) przed wprowadzeniem zmiany – bez zwłoki po ich wprowadzeniu. W przypadku określonym w art. 60a Prawa Telekomunikacyjnego, Abonent może być poinformowany o zmianie Warunków Umowy drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą innego środka porozumiewania się na odległość.

4.4. Dostawcy Usług przysługuje prawo do zaprzestania rozprowadzania Programu Niegwarantowanego lub jego zamiany na inny Program Niegwarantowany, co nie stanowi zmiany Warunków Umowy.

4.5. O wycofaniu Programu Niegwarantowanego, lub jego zamianie na inny program Dostawca Usług powiadomi Abonenta z wykorzystaniem Strony WWW oraz Kanału Informacyjnego, najpóźniej do dnia wprowadzenia zmian albo – o ile nie będzie to możliwe przed wprowadzeniem zmiany – bez zwłoki po ich wprowadzeniu.

- 4.6. *Zmiany wprowadzane przez nadawcę danego programu, niezależne od Dostawcy Usług, dotyczące np. zmiany nazwy handlowej programu, pod jaką jest oferowany i/lub logotypu programu itp. zmiany w zakresie treści, charakteru, formy programów i materiałów udostępnionych przez nadawcę nie stanowią zmiany Warunków Umowy.*
- 4.7. *Dostawca Usług zastrzega sobie prawo do rozprowadzania wszystkich lub wybranych programów w formie cyfrowej lub w formie analogowej. Szczegółowe parametry rozprowadzanych programów określa Oferta Usług.*
- 4.8. *Dostawca Usług zastrzega sobie prawo zmiany sposobu kodowania oraz pasma częstotliwości emisji programów, jak też technologii ich rozprowadzania, co nie stanowi zmiany Umowy. W razie potrzeby Dostawca Usług poinformuje Abonenta o powyższych zmianach za pośrednictwem Kanałów Kontaktu właściwych ze względu na specyfikę wprowadzanych zmian.*
- 4.9. *Dostawcy Usług przysługuje prawo nieodpłatnego udostępnienia Abonentowi Usług Dodatkowych w okresach promocyjnych i testowych. Udostępnienie to może być ograniczone do określonego obszaru lub do określonej grupy Abonentów, w szczególności dysponujących określonym typem Urządzeń Abonenckich. Zarówno udostępnienie jak i późniejsze wyłączenie tych Usług Dodatkowych nie stanowi zmiany Umowy. Nie wymaga też wcześniejszego powiadomienia Abonenta.*
- 4.10. *W celu pomiaru i organizacji ruchu w Sieci, aby zapobiec osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza, Dostawca Usług dokonuje pomiaru oraz zapewnia organizację ruchu w Sieci. Pomiar ruchu dokonywany jest w sposób automatyczny i cykliczny, za pomocą specjalistycznych urządzeń i oprogramowania. Organizacja ruchu oparta jest na mechanizmach zapewniających podział na niezależne*

kategorie i pozwalające w przypadku Awarii na kierowanie, w pierwszej kolejności, ruchu dla Usługi Telefonicznej, a następnie dla Usługi Telewizji świadczonej przez Dostawcę Usług. Metody pomiaru oraz organizacji ruchu stosowane przez Dostawcę Usług nie mają wpływu na jakość świadczonych usług

5. WARUNKI KORZYSTANIA Z DEKODERA TELEWIZJI CYFROWEJ W TECHNOLOGII SMART

- 5.1. *W ramach Usługi Telewizji Abonent może skorzystać z Dekodera Telewizji cyfrowej w technologii Smart.*
- 5.2. *W celu korzystania z Usługi Telewizji za pomocą Dekodera Telewizji cyfrowej w technologii Smart wymagane jest posiadanie Usługi dostępu do Internetu, świadczonej przez Dostawcę Usług, o minimalnej przepustowości 10 Mbps.*
- 5.3. *Do korzystania z Usługi Telewizji cyfrowej za pomocą Dekodera Telewizji cyfrowej w technologii Smart wymagane jest posiadanie aktywnego konta Google. Abonent zakłada konto Google we własnym zakresie. Login oraz hasło do konta Google będą wymagane w trakcie instalacji.*
- 5.4. *Podczas instalacji Dekodera Telewizji cyfrowej w technologii Smart Abonent wprowadza hasło Wi-Fi oraz loguje się do systemu za pomocą hasła do konta Google. Jednocześnie Abonent oświadcza, że hasło do sieci Wi-Fi oraz dane do logowania do konta Google są znane tylko jemu, a za udostępnienie tych danych innym osobom ponosi pełną odpowiedzialność.*
- 5.5. *Dostawca Usług może dokonać zmiany zakresu usług, stanowiącej rozszerzenie usług funkcjonalności Dekodera Telewizji cyfrowej w technologii Smart w miarę powstania nowych możliwości technicznych.*

- 5.6. Dostawca Usług wykorzystuje w prezentacji Usługi systemu umożliwiające Rekomendacje dostępnych treści, co stanowi integralny element Dekodera Telewizji cyfrowej w technologii Smart.
- 5.7. Abonent zobowiązuje się do przywrócenia ustawień fabrycznych Dekodera Telewizji cyfrowej w technologii Smart przed jego zwrotem do Dostawcy Usług oraz do usunięcia wszelkich danych na nim zapisanych. Stosowna procedura dotycząca restartu oraz usuwania danych zawarta jest w instrukcji Dekodera Telewizji cyfrowej w technologii Smart.
- 5.8. W ramach Usługi Telewizji cyfrowej z Dekoderem Telewizji cyfrowej w technologii Smart Abonent jest uprawniony do korzystania z Usługi VOD o charakterze płatnym albo bezpłatnym w zależności od Pozycji oraz od posiadanego Pakietu Usługi Telewizji cyfrowej, na którego świadczenie wcześniej zawarł Umowę z Dostawcą Usług.
- 5.9. Warunkiem dokonania Zakupu Pozycji nieobjętej posiadanym Pakietem Telewizji cyfrowej z Dekoderem Telewizji cyfrowej w technologii Smart jest podanie przez Abonenta Numeru PIN.
- 5.10. Numer PIN definiowany jest przez Dostawcę Usług. Zdefiniowany przez Dostawcę Usług Numer PIN to 1234. Abonent może zmienić Numer PIN w ustawieniach Dekodera Telewizji cyfrowej w technologii Smart. Abonent zobowiązuje się skutecznie zabezpieczać i chronić Numer PIN oraz nie udostępniać go innym osobom i chronić przed dostępem osób trzecich lub utratą. Dokonanie Zakupu Pozycji potwierdzone Numerem PIN wywołuje skutki prawne dla Abonenta bez względu na to, przez kogo faktycznie zostało dokonane.
- 5.11. W celu rozpoczęcia korzystania należy w aplikacji na Dekoderze Telewizji cyfrowej w technologii Smart wybrać Pozycję, a następnie potwierdzić Zakup Pozycji Numerem PIN

oraz zaakceptować oświadczenie o żądaniu natychmiastowego świadczenia Usługi.

- 5.12. Abonent może skorzystać z Pozycji niezwłocznie po dokonaniu Zakupu Pozycji przez Czas Wypożyczenia.
- 5.13. Wykaz aktualnie dostępnych Pozycji w ramach Usługi i ich opis, a w szczególności Okres Dostępu i Opłata za Wypożyczenie, dostępne są w aplikacji na Dekoderze Telewizji cyfrowej w technologii Smart.
- 5.14. Abonent może skorzystać z Pozycji dowolną ilość razy w Okresie Dostępu do Pozycji. Po upływie Okresu Dostępu do Pozycji Abonent traci możliwość skorzystania z Pozycji.
- 5.15. Korzystanie z Usługi VOD w zakresie wybranej Pozycji wiąże się z Zakupem Pozycji oraz naliczeniem Opłaty za Wypożyczenie.
- 5.16. Abonent zobowiązany jest zapoznać się z informacją o Opłacie za Wypożyczenie danej Pozycji przed dokonaniem Zakupu Pozycji. Każdorazowy Zakup Pozycji oznacza zgodę Abonenta na obciążenie go Opłatą za Wypożyczenie.
- 5.17. Opłaty za Wypożyczenie będą wskazywane na rachunku/fakturze jako oddzielna pozycja określająca łączną wartość za wszystkie Zakupione Pozycje dokonane w danym Okresie Rozliczeniowym określonym na rachunku/fakturze przez Dostawcę Usług.
- 5.18. Szczegółowy wykaz Pozycji zamówionych w danym Okresie Rozliczeniowym będzie udostępniony Abonentowi na jego wniosek, złożony za pośrednictwem Centrum Obsługi Klienta.
- 5.19. Dostawca Usług jest uprawniony do odmowy realizacji Zakupu Pozycji po przekroczeniu przez Abonenta Limitu

Wydatków dla Dekodera Telewizji cyfrowej w technologii Smart.

5.20. Limit Wydatków Dekodera Telewizji cyfrowej w technologii Smart dla Usługi VOD wynosi 100 zł miesięcznie. Limit ten może zostać zwiększony lub zmniejszony przez Dostawcę Usług na pisemny, mailowy lub telefoniczny wniosek Abonenta. Wniosek można złożyć w Centrum Obsługi Klienta lub w Biurze Obsługi Klienta.

5.21. Zakup Pozycji w Usłudze VoD dla Dekodera Telewizji cyfrowej w technologii Smart możliwy jest za pomocą Dekodera Telewizji cyfrowej w technologii Smart oraz Serwisu TV Smart GO. Wypożyczone Pozycje nie będą dostępne w Usłudze VoD na pozostałych Urządzeniach Abonenckich.

5.22. Dostawca Usług w ramach Usługi umożliwia nieodpłatne korzystanie z niektórych Pozycji. Dostęp do poszczególnych darmowych Pozycji jest zależny od posiadanego Pakietu Telewizji. Lista nieodpłatnych Pozycji jest dostępna w aplikacji na Dekoderze Telewizji cyfrowej w technologii Smart.

6. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

6.1. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem Szczegółowym mają zastosowanie odpowiednie postanowienia Regulaminu, przepisy Kodeksu Cywilnego oraz przepisy regulujące działalność w dziedzinie telekomunikacji oraz radiofonii i telewizji.

6.2. Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 lipca 2024 r. dla Umów/Usług zawieranych/nabywanych od dnia 1 lipca 2024 r.