

REGULAMIN SZCZEGÓŁOWY ŚWIADCZENIA USŁUGI DOSTĘPU DO SERWISU TV SMART GO I VOD TV SMART GO

1. PRZEDMIOT REGULAMINU

Niniejszy Regulamin Szczegółowy Świadczenia Usługi TV Smart GO i VoD TV Smart GO dalej zwany „Regulaminem Szczegółowym”, jest regulaminem w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną i określa szczegółowe zasady i warunki świadczenia Usługi TV Smart GO i VoD TV Smart GO 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”. Adres elektroniczny do kontaktu: bok@elsat.pl.

2. DEFINICJE

Użyte w niniejszym Regulaminie Szczegółowym pojęcia oznaczają:

TV Smart GO – bezpłatna Usługa Dodatkowa do Usługi Telewizji świadczona przez Dostawcę Usług, polegająca na udostępnianiu drogą elektroniczną Abonentom Usługi Telewizyjnej Serwisu umożliwiającemu oglądanie wybranych przez Dostawcę Usług programów, odpowiednich do Pakietu Telewizji, świadczonych Abonentowi.

Serwis – całość funkcjonalności dostępnych pod domeną www.tvsmart.elsat.pl lub w aplikacji TV Smart GO (dostępnej na urządzeniach mobilnych), umożliwiających świadczenie Usługom Usługi TV Smart GO oraz Usługom Usługi VOD TV Smart GO.

Użytkownik – będący Abonentem Dostawcy Usług w zakresie wybranej Usługi, zalogowany użytkownik korzystający z Serwisu.

Zmiana Urządzenia – czynność następująca w trakcie logowania do Serwisu, występująca w sytuacji, gdy Użytkownik posiada już maksymalną liczbę urządzeń autoryzowanych w usłudze TV Smart GO i chce się zalogować do usługi TV Smart GO na kolejnym urządzeniu, polegająca na wybraniu urządzenia autoryzowanego w usłudze TV Smart GO i jego podmianie na nowe urządzenie, na którym Użytkownik dokonuje logowania. W szczególności za Zmianę Urządzenia, ze względów technologicznych, będzie uznane: usunięcie tzw. ciasteczek (plików cookie) z przeglądarki, która została zarejestrowana jako osobne urządzenie; rozpoczęcie korzystania z usługi TV Smart GO na innej przeglądarce na tym samym systemie operacyjnym; usunięcie aplikacji TV Smart GO z urządzenia mobilnego i ponowna jej instalacja.

Grupa Programów – jeden lub więcej programów należących do właściciela praw do nadawania danego kanału.

VOD TV Smart GO – Usługa polegająca na umożliwieniu Użytkownikowi płatnego albo bezpłatnego dostępu do filmów, audycji lub innych zawartości aktualizowanej cyklicznie bazy (Pozycji), składająca się z usługi kontentowej obejmującej dostęp do treści filmów, audycji lub innych zawartości. Informacja o warunkach świadczenia oraz opłatach za VOD TV Smart GO dostępna za pośrednictwem Serwisu ze względu na specyfikę tej Usługi.

Limit Zakupów – ograniczenie wartości Zakupów Pozycji, stosowane dla zapewnienia ochrony interesów Użytkownika (kontrola kosztów dokonywanych Zakupów Pozycji), którego przekroczenie uprawnia Dostawcę Usług do wstrzymania Użytkownikowi możliwości Zakupu Pozycji. Dostawca Usług może zwiększyć lub zmniejszyć Limit Zakupów na telefonicznie lub pisemnie wniosek Użytkownika.

Okres Dostępu do Pozycji (Czas Wypożyczenia) – wskazana w opisie Pozycji liczba godzin liczona od momentu Zakupu Pozycji, na jaką Pozycja zostaje udostępniona Użytkownikowi do korzystania w wyniku Zakupu Pozycji.

Opłata za Wypożyczenie – opłata za Zakup Pozycji, nieobjętej Pakietem VOD, określona w Serwisie.

Zakup Pozycji – potwierdzenie przez Użytkownika woli korzystania z Pozycji w Okresie Dostępu do Pozycji w zamian za Opłatę za Wypożyczenie, dokonywane w Serwisie i autoryzowane przez Użytkownika Numerem PIN.

Numer PIN – czterocyfrowy kod pozwalający potwierdzić Zakup Pozycji VOD lub pozwalający na odblokowanie kontroli rodzicielskiej. Użytkownik może zmienić PIN w ustawieniach profilu w Serwisie.

Numer Klienta – identyfikator Abonenta otrzymywany podczas zawarcia Umowy z Dostawcą Usług, pełniący rolę loginu i umożliwiający wraz z Hasłem zalogowanie się do TV Smart GO.

Hasło – ciąg znaków ustalonych przez Abonenta w mBOKu (mbok.elsat.pl).

3. WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUGI DOSTĘPU DO SERWISU

- 3.1. W ramach dostępu do Serwisu Użytkownik może być uprawniony do korzystania z:
- bezpłatnej Usługi TV Smart GO,
 - Usługi VOD TV Smart GO o charakterze płatnym i bezpłatnym w zależności od Pozycji oraz od posiadanego Pakietu VOD, na którego świadczenie wcześniej zawarł Umowę z Dostawcą Usług.

- 3.2. Korzystanie przez Użytkownika z Serwisu wymaga akceptacji warunków niniejszego Regulaminu.

- 3.3. Serwis oraz dostępne w ramach niego Usługi przeznaczone są wyłącznie dla Abonentów Dostawcy Usług.
- 3.4. W ramach dostępu do Serwisu każdy Użytkownik może korzystać z odpłatnej i nieodpłatnej Usługi VOD TV Smart GO, określonej w rozdziale 4. niniejszego Regulaminu.
- 3.5. W celu korzystania z Usług Użytkownik musi zalogować się w Serwisie za pomocą loginu i Hasła.
- 3.6. Pierwsze logowanie Użytkownika do Serwisu oznacza wolę Użytkownika rozpoczęcia korzystania z bezpłatnej Usługi TV Smart GO oraz Usługi VOD TV Smart GO.
- 3.7. Użytkownik może w dowolnym momencie wylogować się z Serwisu i zaniechać dalszych logowań.
- 3.8. Korzystanie z Serwisu wymaga od Użytkownika posiadania dostępu do sieci Internet.
- 3.9. Aby korzystanie z Serwisu i Usług odbywało się w sposób prawidłowy i komfortowy dla Użytkownika, Dostawca Usług rekomenduje, aby urządzenia Użytkownika spełniały następujące parametry:
- dla komputera:
 - dostęp do sieci Internet o szybkości transmisji nie mniejszej niż 20 Mb/s;
 - procesor o szybkości taktowania min. 2 GHz, pamięć RAM min. 4 GB, karta graficzna ze wsparciem dla sprzętowej akceleracji dekodowania wideo;
 - system operacyjny Windows 8 lub nowszy z jedną z przeglądarek internetowych: Google Chrome 83 lub nowsza, Mozilla Firefox 76 lub nowsza, Microsoft Edge 83 lub nowsza oraz Opera 68 lub nowsza;
 - system operacyjny Mac OS X 10.9.5 lub nowszy, z jedną z przeglądarek internetowych: Google Chrome 83 lub nowsza, Mozilla Firefox 76 lub nowsza, Safari 13 lub nowsza;
 - włączona obsługa plików „cookies”;
 - włączona obsługa JavaScript;
 - dla smartfonu lub tabletu:
 - dostęp do sieci Internet o szybkości transmisji nie mniejszej niż 4 Mb/s;
 - system operacyjny Android w najnowszej dostępnej wersji nie niższej niż 5.0 lub system operacyjny iOS w najnowszej dostępnej wersji nie niższej niż 13;
 - poprawna obsługa Widevine DRM lub Apple FairPlay;
 - zainstalowana najnowsza dostępna wersja aplikacji o nazwie TV Smart GO, udostępniona przez Operatora, która umożliwia Użytkownikowi zalogowanie się i korzystanie z Serwisu.
- 3.10. Ilość programów dostępnych poprzez Usługę TV Smart GO wynika z warunków odrębnych umów, które Dostawca Usług zawarł z poszczególnymi nadawcami lub dostawcami programów.
- 3.11. Dostęp do poszczególnych programów w ramach Usługi TV Smart GO jest uzależniony od Pakietu Telewizji wykupionego przez Użytkownika u Dostawcy Usług. Wykaz programów dla Usługi TV Smart GO odpowiednich dla poszczególnych Pakietów Telewizji dostępny jest na Stronie WWW Dostawcy Usług.
- 3.12. Dostawca Usług w ramach Serwisu umożliwia nieodpłatne korzystanie z niektórych Pozycji. Dostęp do poszczególnych darmowych Pozycji jest zależny od posiadanego Pakietu Telewizji.
- 3.13. Użytkownik może korzystać z Serwisu maksymalnie na czterech urządzeniach, definiowanych samodzielnie przez Użytkownika przy pierwszym logowaniu na danym urządzeniu. Dodatkowo Użytkownik może dokonać maksymalnie 5 Zmian Urządzeń w miesiącu kalendarzowym. Dodatkowo Dostawca Usług zastrzega, że w przypadku części programów mogą występować dodatkowe ograniczenia, takie jak maksymalna liczba jednoczesnych odtworzeń danego programu lub programów należących do danej Grupy Programów.
- 3.14. Użytkownik w celu zapewnienia działania Serwisu i Usług zapewnia we własnym zakresie i na własny koszt połączenie internetowe wymagane do ich działania. W związku z korzystaniem z Serwisu Użytkownik może być obciążony dodatkowymi opłatami wynikającymi z osobnych umów na świadczenie usługi dostępu do internetu. W szczególności korzystanie z Usług w ramach dostępu do Serwisu może wykorzystywać przysługujące w ramach usługi internetu limity danych, prowadząc do istotnego ograniczenia lub zablokowania funkcjonalności usługi dostępu do internetu oraz konieczności wykupienia dodatkowych pakietów danych.
- 3.15. Użytkownik zobowiązuje się do nieudostępniania Serwisu innym osobom lub podmiotom.
- 3.16. Użytkownik zobowiązuje się do korzystania z Serwisu zgodnie z warunkami niniejszego Regulaminu Szczegółowego oraz zgodnie z przeznaczeniem Usług i funkcjonalności Serwisu. W szczególności Użytkownik zobowiązuje się do niewykorzystywania luk w oprogramowaniu Serwisu dla działań sprzecznych z warunkami korzystania z Serwisu, sprzecznych z przeznaczeniem funkcjonalności Serwisu, w szczególności poprzez działania na szkodę Dostawcy Usług, innych Użytkowników Serwisu, nadawców programów bądź osób trzecich.
- 3.17. Użytkownik jest odpowiedzialny za zabezpieczenie dostępu do Pozycji, w tym dostępnych w ramach Pakietu, przeznaczonych wyłącznie dla dorosłych, przed dostępem osób niepełnoletnich bądź jakichkolwiek innych osób, którym nie jest znany charakter prezentowanych tam treści lub które nie życzą sobie kontaktu z takimi treściami.

- 3.18. Pozycje dostępne w ramach Serwisu chronione są prawem autorskim. Korzystając z Pozycji, Użytkownik zobowiązany jest do przestrzegania przepisów prawa oraz warunków korzystania z Pozycji określonych przez uprawnione podmioty, w szczególności korzystanie z Pozycji ograniczone jest do dozwolonego użytku własnego. Zakazane jest kopiowanie Pozycji i ich rozpowszechnianie w jakiegokolwiek formie.
- 3.19. W razie korzystania przez Użytkownika z Serwisu w sposób sprzeczny z niniejszym Regulaminem Szczegółowym Dostawca Usług zastrzega sobie prawo do zablokowania Użytkownikowi dostępu do Serwisu i Usługi, przy czym:
- w przypadku naruszeń stanowiących naruszenie prawa, mogących skutkować po stronie Dostawcy Usług wyrządzeniem znacznej szkody lub powodujących znaczne utrudnienia w korzystaniu z Usług innym Użytkownikom, Dostawca Usług może zablokować dostęp do Serwisu i Usługi lub zawiesić świadczenie Usługi do czasu usunięcia naruszenia bez uprzedniego wezwania Użytkownika do zaniechania naruszeń, informując go jednocześnie drogą elektroniczną o przyczynie zaprzestania świadczenia Usług;
 - w przypadku naruszeń mniejszej wagi, w tym niewywołujących znacznych utrudnień w korzystaniu z Usług innym Użytkownikom, Użytkownik wzywany będzie drogą elektroniczną do niezwłocznego zaprzestania działań niezgodnych z Regulaminem, w terminie nie krótszym niż 2 dni. Dostęp do Serwisu będzie blokowany po bezskutecznym upływie tego terminu.
- 3.20. Warunkiem korzystania z Serwisu jest zaakceptowanie przez Użytkownika (poprzez odpowiednie ustawienia przeglądarki internetowej wykorzystywanej do korzystania z Serwisu) tzw. ciasteczek. Ciasteczka są technologią polegającą na zapisywaniu przez serwisy internetowe różnych informacji dotyczących Użytkownika, jego urządzenia, w celu udostępnienia pełnej funkcjonalności Serwisu oraz dostosowanie funkcjonalności i treści Serwisu do potrzeb Użytkownika. Użytkownik może nie akceptować tzw. ciasteczek pochodzących z Serwisu, ale może to być przyczyną całkowitej lub częściowej niedostępności całego Serwisu lub części funkcji Serwisu, błędnego działania Serwisu, za co Dostawca usług nie odpowiada.
- 3.21. W związku ze świadczeniem dostępu do Serwisu Dostawca Usług przetwarza te dane osobowe Użytkownika, które zebrał wcześniej na podstawie Umowy o świadczenie Usługi Telewizji, na podstawie osobnych przepisów prawa, na podstawie osobnych zgód i żądań Użytkownika. Dodatkowo Dostawca Usług na potrzebę świadczenia dostępu do Serwisu może przetwarzać dodatkowe dane dotyczące poszczególnych urządzeń Użytkownika. Użytkownik ma prawo wglądu w dane dotyczące urządzeń wykorzystywanych dla świadczenia dostępu do Serwisu oraz możliwość ich samodzielnego edytowania. Informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych przez Dostawcę Usług zostały zawarte na stronie <https://virtualoperator.pl/ochrona-danych.html>. Użytkownik, akceptując niniejszy Regulamin, potwierdza, że zapoznał się z informacjami zamieszczonymi na tej stronie.
- 3.22. Dostawca Usług przekazuje informacje o zagrożeniach związanych ze świadczonymi Usługami, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych, poprzez zamieszczenie ich na Stronie WWW Dostawcy Usług.
- 3.23. Zakazane jest wykorzystywanie Serwisu z naruszeniem prawa, w tym umieszczanie w Serwisie jakichkolwiek treści lub materiałów naruszających prawo.
- #### 4. URUCHOMIENIE, KORZYSTANIE I ZASADY ODPLATNOŚCI USŁUGI VOD TV SMART GO
- 4.1. Warunkiem dokonania Zakupu Pozycji nieobjętej posiadanym Pakietem VOD jest podanie przez Użytkownika Numeru PIN.
- 4.2. Numer PIN definiowany jest przez Dostawcę Usług w Serwisie. Użytkownik może zmienić Numer PIN w ustawieniach Serwisu. Użytkownik zobowiązuje się skutecznie zabezpieczać i chronić Numer PIN o raz nie udostępniać go innym osobom i chronić przed dostępem osób trzecich lub utratą. Dokonanie Zakupu Pozycji potwierdzone Numerem PIN wywołuje skutki prawne dla Użytkownika bez względu na to, przez kogo faktycznie zostały dokonane.
- 4.3. W celu rozpoczęcia korzystania należy w Serwisie wybrać Pozycję, a następnie potwierdzić Zakup Pozycji Numerem PIN oraz zaakceptować oświadczenie o żądaniu natychmiastowego świadczenia Usługi.
- 4.4. Użytkownik może skorzystać z Pozycji niezwłocznie po dokonaniu Zakupu Pozycji przez Czas Wypożyczenia.
- 4.5. Wykaz aktualnie dostępnych Pozycji w ramach Usługi i ich opis, a w szczególności Okres Dostępu i Oplata za Wypożyczenie dostępne są w Serwisie.
- 4.6. Użytkownik może skorzystać z Pozycji dowolną ilość razy w Okresie Dostępu do Pozycji. Po upływie Okresu Dostępu do Pozycji Użytkownik traci możliwość skorzystania z Pozycji.
- 4.7. Korzystanie z Usługi VOD TV Smart GO w zakresie wybranej Pozycji wiąże się z Zakupem Pozycji oraz naliczeniem Opłaty za Wypożyczenie.
- 4.8. Użytkownik zobowiązany jest zapoznać się z informacją o Opłacie za Wypożyczenie danej Pozycji przed dokonaniem Zakupu Pozycji. Każdorazowy Zakup Pozycji oznacza zgodę Użytkownika na obciążenie go Opłatą za Wypożyczenie.
- 4.9. Opłaty za Wypożyczenie będą wskazywane na rachunku/fakturze jako oddzielna pozycja określająca łączną wartość za wszystkie zakupione Pozycje w danym Okresie Rozliczeniowym określonym na rachunku/fakturze przez Dostawcę Usług.
- 4.10. Szczegółowy wykaz Pozycji zamówionych w danym Okresie Rozliczeniowym będzie udostępniony Użytkownikowi na jego wniosek, złożony za pośrednictwem Centrum Obsługi Klienta. Szczegółowy wykaz Pozycji jest również dostępny w Serwisie.
- 4.11. Dostawca Usług jest uprawniony do odmowy realizacji Zakupu Pozycji po przekroczeniu przez Użytkownika Limitu Zakupów VOD.
- 4.12. Limit Zakupów wynosi 100 zł miesięcznie i obejmuje Zakup Pozycji w zakresie Usługi VOD TV Smart GO. Limit Zakupów VOD może zostać zwiększony lub zmniejszony przez Dostawcę Usług na pisemny lub telefoniczny wniosek Użytkownika. Wniosek można złożyć w Centrum Obsługi Klienta lub Biurze Obsługi Klienta.
- 4.13. Zakup Pozycji w Usłudze VOD TV Smart GO możliwy jest w Serwisie TV Smart GO, na dekoderyze oraz na innych Urządzeniach Abonenckich.
- #### 5. ODPOWIEDZIALNOŚĆ DOSTAWCY USŁUG
- 5.1. Dostawca Usług ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie Szczegółowym oraz właściwych przepisach prawa.
- 5.2. Użytkownik ma prawo wnieść reklamację. Tryb postępowania reklamacyjnego określa Regulamin Świadczenia Usług oraz Dostarczenia Usług/Treści Cyfrowych dostępny na Stronie WWW Dostawcy Usług. Przedmiotem reklamacji może być działanie Serwisu niezgodnie z postanowieniami niniejszego regulaminu, jednak z zastrzeżeniami wynikającymi z niniejszego Regulaminu Szczegółowego, a w szczególności w związku z bezpłatnym charakterem Usługi TV Smart GO, oraz w związku z dostępem do Serwisu, a w szczególności z brakiem możliwości odtworzenia Pozycji przez Użytkownika w Okresie Dostępu.
- 5.3. Dostawca Usług będzie czynił wszelkie starania, aby Serwis funkcjonował w sposób ciągły, prawidłowy i wolny od wad, niemniej Dostawca Usług zastrzega sobie prawo do:
- przerw w działaniu Serwisu w celu przeprowadzenia niezbędnych prac konserwacyjnych lub związanych ze zmianami w Serwisie. Dostawca Usług będzie informował Użytkowników o planowanych i bieżących przerwach na stronie Serwisu;
 - zmiany ilości, jakości i technologii dostarczania Programów za pomocą Serwisu. O planowanych zmianach liczby Programów dostępnych w Serwisie, jakości i technologii dostarczania Programów za pomocą Serwisu Abonent zostanie powiadomiony za pośrednictwem strony Serwisu lub poczty elektronicznej.
- 5.4. Dostawca Usług nie odpowiada względem Użytkowników za skutki działań czy zdarzeń związanych z uprawnieniami Dostawcy Usług wynikającymi z punktu 5.3.
- 5.5. Dostawca Usług zobowiązuje się do niedostarczania za pomocą Serwisu treści o charakterze bezprawnym, jednakże odpowiedzialność Dostawcy Usług za bezprawne treści dostępne za pomocą Serwisu zostaje ograniczona na podstawie art. 14 i 15 Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
- #### 6. POSTANOWIENIA KOŃCOWE
- 6.1. Dostawca Usług zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszego Regulaminu w dowolnym momencie. W razie zmiany regulaminu przez Dostawcę Usług Użytkownik zostanie o tym poinformowany podczas logowania oraz zostanie poproszony o ponowną akceptację treści zmienionego Regulaminu. Korzystanie z Serwisu TV Smart GO po terminie wejścia w życie zmian Regulaminu Serwisu jest równoznaczne z akceptacją jego treści. W przypadku braku akceptacji proponowanych zmian Regulaminu Serwisu Użytkownik zaprzestaje korzystania z Serwisu TV Smart GO.
- 6.2. W zakresie nieuregulowanym niniejszym Regulaminem Szczegółowym obowiązują zapisy Regulaminu Świadczenia Usług oraz Dostarczenia Usług/Treści Cyfrowych, przepisy Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną oraz przepisy kodeksu cywilnego.
- 6.3. Niniejszy Regulamin Szczegółowy obowiązuje od dnia 01.07.2024 r.