

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 Abonentkie 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.

OPLATA 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 Abonentkie, 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 Abonentkiego, 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 niezależnie 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 nadawcę.
- 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 dekodkach PVR (utrata w wyniku uszkodzenia dysku, zmiany oprogramowania itp.) oraz za brak nagrań, złe 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 Abonentkiego 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 Kontaktów 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 Abonentkich. 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 systemy 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 umożliwi 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.