

Regulamin świadczenia Usługi Telewizja przez ConnectedHome sp. z o.o.

Rozdział 1 Postanowienia ogólne

§1 Definicje

Użyte w niniejszym Regulaminie terminy oznaczają:

Abonent - konsument w rozumieniu przepisów Kodeksu cywilnego będący stroną Umowy

Biuro Obsługi Abonenta - jednostka organizacyjna odpowiedzialna za obsługę Abonenta;

Cennik – wykaz opłat za Pakiety i Opcje wraz z wykazem Programów oraz zasadami ich zamawiania;

Doładowanie – sprzedaż na rzecz Abonenta uprawnień do korzystania z Usługi Telewizja świadczonej przez Operatora Telewizji, dokonywana przez Partnera Telekomunikacyjnego na podstawie odrębnej umowy z Abonentem.

Miejsce Świadczenia Usługi – nieruchomość lub jej część (budynek lub lokal mieszkalny) na terytorium Polski, w którym świadczona jest Usługa Partnera Telekomunikacyjnego;

Opcje - dodatkowe zestawy Programów udostępnione Abonentowi na zasadach określonych w Regulaminie i Cenniku;

Operator Telewizji – ConnectedHome sp. z o.o. z siedzibą w Tychach, ul. Długa 19, 43-100 Tychy;

Pakiet – zestaw Programów, udostępniony Abonentowi na zasadach określonych w Regulaminie i Cenniku;

Partner Telekomunikacyjny – Netia S.A. z siedzibą w Warszawie, ul. Poleczki 13, 02-822 Warszawa, lub inny operator telekomunikacyjny z Grupy Netia świadczący na rzecz Abonenta Usługę Partnera Telekomunikacyjnego;

Programy – programy telewizyjne wchodzące w skład Pakietów i Opcji;

Regulamin – niniejszy Regulamin świadczenia Usługi Telewizja przez ConnectedHome sp. z o.o.;

Urządzenie – urządzenie typu Set Top Box (STB) identyfikowane unikalnym numerem MAC oraz router VDSL lub inne równoważne urządzenie dostarczone przez Partnera Telekomunikacyjnego;

Urządzenie Końcowe – odbiornik telewizyjny Abonenta;

Umowa – umowa o świadczenie Usługi Telewizja zawarta przez Abonenta z Operatorem Telewizji poprzez dokonanie czynności faktycznych polegających na zamówieniu Pakietu i ewentualnie Opcji przy Doładowaniu;

Usługa Partnera Telekomunikacyjnego – usługa dostępu do sieci Internet, świadczona przez Partnera Telekomunikacyjnego na podstawie odrębnej umowy z Abonentem;

Usługa Telewizja – usługa przedpłacona polegająca na zapewnieniu możliwości odbioru zakodowanych programów telewizyjnych za pośrednictwem sieci Partnera Telekomunikacyjnego, zgodnie z zamówionym Pakietem i Opcją;

Ustawa – ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171 poz. 1800 z późn. zm.).

Rozdział 2

Zakres Regulaminu, rodzaj i warunki świadczenia Usługi Telewizja oraz dane o jej jakości

§2 Zakres Regulaminu

1. Niniejszy Regulamin określa zakres i warunki świadczenia Usługi Telewizja na rzecz Abonentów przez Operatora Telewizji.
2. Operator Telewizji może wprowadzić odrębne regulaminy dla świadczonych przez siebie usług, w szczególności związane z akcjami promocyjnymi („Warunki Promocji”).
3. Postanowienia odrębnych regulaminów, odmienne od postanowień zawartych w niniejszym Regulaminie, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.

§3

Zakres, rodzaj oraz warunki świadczenia Usługi Telewizja

Operator Telewizji zapewnia swoim Abonentom możliwość odbioru kodowanych Programów za pośrednictwem Usługi Partnera Telekomunikacyjnego. Programy nie mogą być odbierane inną drogą. Odkodowanie Programów możliwe jest jedynie przy użyciu Urządzenia. Zakres udostępnionych do odbioru Programów i czas ich udostępnienia zależy od zamówionych Pakietów lub Opcji przy Doładowaniu.

Zamówienia Pakietu lub Opcji Abonent dokonuje wraz z Doładowaniem.

Korzystanie z Usługi Telewizja przez Abonenta możliwe jest wyłącznie w Miejscu Świadczenia Usługi.

§4

Dane o jakości Usługi Telewizja

1. Operator Telewizji świadczy Usługę Telewizja 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu. Operator Telewizji świadczy Usługę Telewizja w zakresie istniejących możliwości technicznych. W szczególności oznacza to, że:
 - a) świadczy usługi, zgodnie ze standardami technologii telewizji cyfrowej. Informacje o technologiach stosowanych przez Operatora Telewizji są publikowane na stronie internetowej <http://www.netia.pl/tv>.
 - b) dostępność Usługi uzależniona jest od wielu czynników. Najistotniejszymi są uwarunkowania geograficzne, urbanistyczne oraz techniczne, zasięg sieci Partnera Telekomunikacyjnego. Z uwagi na powyższe uwarunkowania, dostępność Usługi Telewizja może być ograniczona (w szczególności terytorialnie), zaś jej jakość może nie być w każdej lokalizacji identyczna.

Rozdział 3

Ochrona danych osobowych oraz tajemnica telekomunikacyjna.

§5

Ochrona danych osobowych

1. Operator Telewizji jest administratorem danych osobowych Abonentów w rozumieniu przepisów o ochronie danych osobowych. Operator Telewizji samodzielnie lub poprzez podmioty przez niego upoważnione (np. Partnera Telekomunikacyjnego) przetwarza dane osobowe Abonenta, związane ze świadczoną Usługą Telewizja. Dane te przetwarzane są w celach związanych ze świadczeniem Usługi oraz - w przypadku, gdy Abonent wyrazi na to zgodę i nie narusza to praw i wolności osoby, której dane dotyczą - w celu marketingu własnych produktów i usług. W zakresie określonym w przepisach prawa dane osobowe mogą być przekazywane i udostępniane uprawnionym osobom, organom lub sądom. Abonentowi przysługuje prawo dostępu do treści dotyczących go danych osobowych i ich poprawiania.
2. Partner Telekomunikacyjny jest niezależnym administratorem danych, który przetwarza dane w związku ze świadczoną usługą telekomunikacyjną.
3. Operator Telewizji oraz Partner Telekomunikacyjny będą przekazywać między sobą oraz przetwarzać dane niezbędne do obsługi Abonenta.

§6

Tajemnica telekomunikacyjna.

1. Operator Telewizji, świadcząc Usługę, przestrzega tajemnicy telekomunikacyjnej, w szczególności poufności danych dotyczących Abonenta. Nie dotyczy to przypadków, gdy ujawnienie danych objętych tajemnicą telekomunikacyjną nastąpi za zgodą Abonenta, którego dane dotyczą, lub jest wymagane na podstawie przepisów prawa.
2. Środki techniczne stosowane przez Operatora Telewizji zgodnie z wymogami aktualnej wiedzy technicznej zapewniają w zwykłych warunkach zachowanie tajemnicy telekomunikacyjnej. Operator Telewizji nie gwarantuje jednak bezpieczeństwa przekazu informacji w następujących okolicznościach: awaria usługi, popełnienie przez osobę trzecią lub Abonenta czynu niedozwolonego, przypadki losowe, których wystąpienie było niezależne od Operatora Telewizji.

Rozdział 4

Warunki zawarcia i wykonywania Umowy

§7

Warunki zawarcia Umowy

1. Umowa zostaje zawarta poprzez zamówienie Pakietu i Opcji oraz Doładowanie zgodnie z warunkami Cennika.
2. Aktywowanie pierwszego Pakietu następuje poprzez inicjujące uruchomienie Urządzenia przyłączonego do aktywnej Usługi Partnera Telekomunikacyjnego. Inicjujące uruchomienie Urządzenia powinno zostać dokonane w terminie wynikającym z umowy o Doładowanie (w terminie 3 dni od daty aktywacji Usługi Partnera Telekomunikacyjnego). W przypadku nieuruchomienia Urządzenia w ww. terminie, z upływem tego terminu następuje automatyczna aktywacja pierwszego Pakietu.
3. Zamówienie kolejnych Pakietów i Opcji możliwe jest wyłącznie poprzez Doładowanie. Udostępnienie Pakietu wynikającego z kolejnego Doładowania następuje z dniem następującym po wygaśnięciu prawa do korzystania z poprzedniego Pakietu.

§8

Warunki wykonywania Umowy

1. Operator Telewizji zobowiązuje się świadczyć Usługę Telewizja zgodnie z Pakietem i Opcją zakupionymi w ramach Doładowania.
2. W przypadku Umowy zawartej poza lokalem lub na odległość, Abonent ma prawo odstąpienia od Umowy bez podania przyczyny, w terminie 10 dni od jej zawarcia, chyba że wyraził zgodę na świadczenie Usługi Telewizja przed tym terminem, składając w siedzibie Operatora Telewizji lub za pośrednictwem Partnera Telekomunikacyjnego stosowne oświadczenie na piśmie. Odstąpienie od Umowy oznacza jednoczesne odstąpienie od Umowy o Doładowanie.
3. Abonent zobowiązuje się do nieudostępniania osobom trzecim sygnału Programów odbieranych za pośrednictwem Urządzenia.

§9

Opłaty oraz informacja o aktualnym Cenniku

1. Abonent uiszcza opłatę za dany Pakiet i Opcję w ramach Doładowania.
2. Ceny Doładowania zawarte są w Cenniku
3. Aktualny Cennik dostępny jest na stronie <http://www.netia.pl/tv>.

§10

Obowiązki Abonenta.

1. Abonent ponosi wyłączną odpowiedzialność za zapewnienie warunków niezbędnych do prawidłowego funkcjonowania Urządzenia, w szczególności: zasilanie energią elektryczną, warunki klimatyczne (odpowiednia temperatura, wilgotność), brak nadmiernego zapylenia pomieszczenia. Warunki te powinny być zgodne z instrukcją obsługi Urządzenia.
2. Abonent powinien używać wyłącznie Urządzeń Końcowych, których parametry techniczne umożliwiają niezakłóconą współpracę z Urządzeniami i korzystanie z Usługi. Wymagane parametry techniczne Urządzeń Końcowych określone są w instrukcji obsługi Urządzenia.

Rozdział 5

Zakres obsługi serwisowej, sposób informowania o kosztach usług serwisowych.

§11

1. Obsługę serwisową w imieniu Operatora Telewizji realizuje Partner Telekomunikacyjny, w szczególności w zakresie:
 - a) udzielania Abonentom informacji dotyczących Umowy, w tym Regulaminu oraz Cennika;
 - b) przyjmowania zgłoszeń Awarii;
 - c) przyjmowania reklamacji;

- d) udzielania Abonentom informacji odnośnie Usługi, Urządzeń, Urządzeń Końcowych w związku z korzystaniem z Usługi, a także zasad postępowania w przypadku awarii Urządzeń;
 - e) udzielania Abonentom informacji odnośnie aktualnych promocji.
2. Jeśli wykonanie usług serwisowych wiąże się z dodatkowymi kosztami dla Abonenta, każdorazowo są one określone w Cenniku.

Rozdział 6

Tryb i warunki dokonywania zmian Umowy oraz warunki jej przedłużania.

§12

1. Abonent zmienia warunki Umowy zamawiając odpowiedni Pakiet lub Opcje w ramach Doładowania.
2. Operator Telewizji może zmienić Umowę poprzez :
 - a) zmianę Regulaminu.
 - b) zmianę Cennika.
3. Zmiana Umowy przez Operatora Telewizji dokonywana jest poprzez publikację nowego Regulaminu lub Cennika na stronie internetowej <http://www.netia.pl/tv>. W przypadku zmiany Programów wchodzących w skład Pakietów lub Opcji dodatkowo następuje automatyczne przekonfigurowanie Urządzenia celem poinformowania Abonenta o dokonanych zmianach oraz umożliwienia mu korzystania z Usługi na nowych warunkach. Zmiana Umowy następuje z chwilą aktywacji nowego Pakietu lub Opcji.
4. Abonent w celu otrzymywania informacji i zawiadomień przewidzianych w Regulaminie, może udostępnić następujące dane:
 - a) imię i nazwisko,
 - b) numer ewidencyjny PESEL, a w przypadku osoby nieposiadającej numeru ewidencyjnego PESEL - nazwę i numer dokumentu stwierdzającego tożsamość,
 - c) adres korespondencyjny.
5. Operator Telewizji doręcza na piśmie Abonentowi, który udostępnił swoje dane, o których mowa w ust. 4, treść każdej proponowanej zmiany warunków umowy określonych w Regulaminie oraz każdej proponowanej zmiany w Cenniku z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie, chyba że abonent złożył żądanie określone w ust. 6. Jednocześnie abonent powinien zostać poinformowany o prawie wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian.
6. Na żądanie Abonenta, który udostępnił swoje dane, o których mowa w ust. 4, Operator Telewizji dostarcza treść każdej proponowanej zmiany warunków umowy określonych w Regulaminie oraz treść każdej proponowanej zmiany w Cenniku drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.

Rozdział 7

Zasady, tryb i terminy składania oraz rozpatrywania reklamacji

§13

1. Obsługę serwisową w zakresie przyjmowania reklamacji w imieniu Operatora Telewizji realizuje Partner Telekomunikacyjny. Abonent może złożyć reklamację w sprawie niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, przesyłając ją pisemnie na adres Partnera Telekomunikacyjnego z dopiskiem „Reklamacja” albo składając ją ustnie do protokołu, pisemnie lub telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, o ile nie stoją na przeszkodzie możliwości techniczne.
2. Przyjęcie reklamacji przesłanej pisemnie albo złożonej telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, wymaga potwierdzenia przez Partnera Telekomunikacyjnego w imieniu Operatora Telewizji w formie pisemnej z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki rozpatrującej reklamację, w terminie 14 dni od dnia jej złożenia, z wyjątkiem przypadku udzielenia odpowiedzi w tym terminie.

3. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu, upoważniona osoba obowiązana jest niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej.
4. Reklamacja powinna określać:
 - a) imię i nazwisko lub nazwę Abonenta wraz z adresem zamieszkania;
 - b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
 - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - d) numer Urządzenia udostępnionego Abonentowi, którego reklamacja dotyczy, lub adres zakończenia sieci;
 - e) datę zawarcia Umowy i termin rozpoczęcia świadczenia Usług;
 - f) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności, w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty;
 - g) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wnioszek o zaliczenie na poczet przyszłych należności – w przypadku, gdy reklamujący żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności;;
 - h) podpis Abonenta w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
5. W przypadku, gdy reklamacja złożona pisemnie, ustnie do protokołu lub telefonicznie nie spełnia warunków określonych w ust. 4 lit. a-e, g lub h, reklamujący zostaje niezwłocznie poinformowany o konieczności jej uzupełnienia.
6. W przypadku gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w pkt 4 lit. a-e, g lub h, i o ile jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa się reklamującego do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
7. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w pkt 4 lit. f, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności nie budzi wątpliwości, reklamacja jest traktowana tak, jakby kwota ta była określona.
8. Reklamacja może zostać złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia miesiąca, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana. Reklamację złożoną po upływie powyższego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym niezwłocznie powiadamia się reklamującego.
9. Odpowiedzi na reklamację udziela się w formie pisemnej w terminie 30 dni od daty jej złożenia. Reklamacja nierozpatrzona w tym terminie uznana jest za uwzględnioną.
10. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
 - a) nazwę jednostki rozpatrującej reklamację;
 - b) powołanie podstawy prawnej;
 - c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
 - d) w przypadku przyznania odszkodowania – określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty;
 - e) w przypadku zwrotu innej należności – określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu;
 - f) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w art. 109 i 110 Ustawy;
 - g) podpis upoważnionego pracownika, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
11. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, odpowiedź na reklamację powinna:
 - a) dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
 - b) zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą.
12. Abonent ma prawo:
 - a) złożyć odwołanie od odpowiedzi na złożoną reklamację w terminie 30 dni od daty otrzymania odpowiedzi lub
 - b) w dowolnym czasie skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym lub dochodzić roszczeń w postępowaniu mediacyjnym lub przed sądem polubownym (o których mowa w art. 109 i 110 Ustawy).

Odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy

§14

Zakres odpowiedzialności, wysokość odszkodowania oraz zasady i terminy jego wypłaty

1. Operator Telewizji ponosi odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy wyłącznie w zakresie określonym w Regulaminie.
2. Operator Telewizji nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie postanowień Umowy, w przypadku niespełnienia przez Abonenta zobowiązania wynikającego z Regulaminu, Cennika, Umowy lub warunków specjalnych, w zakresie w jakim niewykonanie przez Abonenta takiego zobowiązania miało wpływ na niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy.
3. Z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania przez Operatora Telewizji Usługi Telewizja Abonentowi przysługuje odszkodowanie. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi, Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości części wartości Doładowania odpowiadającej stosunkowi, w jakim dzień ten pozostaje w relacji do czasu ważności wykupionego przez Abonenta Doładowania.
4. Wypłata odszkodowania następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta w trybie określonym w Rozdziale 7 Regulaminu w terminie 14 dni od daty rozpatrzenia reklamacji.

Rozdział 9

Wygaśnięcie i rozwiązanie Umowy, przepis końcowy

§15

Wygaśnięcie i rozwiązanie Umowy

1. Umowa wygasa wskutek:
 - a) trwałego zaprzestania świadczenia Usług Partnera Telekomunikacyjnego z przyczyn leżących po stronie Abonenta;
 - b) trwałego zaprzestania świadczenia Usług Partnera Telekomunikacyjnego z przyczyn nie leżących po stronie Abonenta;
 - c) utraty przez Operatora Telewizji uprawnień niezbędnych do prowadzenia działalności telekomunikacyjnej lub innych pozwalających na świadczenie Usługi Telewizja;
 - d) śmierci Abonenta.
2. Operator Telewizji może według własnego wyboru rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym bez wcześniejszego uprzedzenia Abonenta lub zawiesić świadczenie Usługi Telewizja bez odszkodowania w przypadku, gdy Abonent rażąco narusza przepisy prawa lub postanowienia Umowy, w szczególności:
 - a) korzysta z Usługi Telewizja w sposób naruszający prawo lub postanowienia Umowy;
 - b) korzysta z Usługi Telewizja za pośrednictwem Urzędnika z naruszoną integralnością;
 - c) podejmuje działania powodujące lub mogące powodować zakłócenia pracy Urzędów innych Abonentów.
3. O rozwiązaniu Umowy w trybie opisanym w ust. 2, Operator Telewizji zawiadamia Abonenta poprzez wysłanie wiadomości pisemnej lub elektronicznej na znany adres korespondencyjny lub adres poczty elektronicznej wskazany przez Abonenta.
4. W dniu, w którym Umowa została rozwiązana, Operator Telewizji zaprzestaje świadczenia Usługi i uniemożliwia korzystanie z niej przez Abonenta bez względu na pozostały okres ważności wykupionego przez niego Pakietu.

§16

Przepis końcowy

Regulamin obowiązuje od dnia 14.12.2010r.