

Regulamin Świadczenia Cyfrowych Usług Interaktywnych TV HD

Niniejszy Regulamin określa zasady korzystania z warunków dostępu do Cyfrowych Usług Interaktywnych TV HD świadczonych przez Operatora.

Rozdział 1. DEFINICJE

Operator - DOLSAT Spółka z o.o., z siedzibą w Bełchatowie przy ul. Wojska Polskiego 23c wpisaną do rejestru KRS pod numerem 0000240925 przez Sąd Rejonowy Łódź - Śródmieście XX Wydział Krajowego Rejestru Sądowego o kapitale zakładowym w wysokości 746.200,00zł

Sprzęt - Terminal z wyposażeniem (przewody, pilot) udostępniony Abonentowi na zasadach określonych w Umowie i Regulaminie.

Terminal HD – Terminal z funkcją umożliwiającą odbiór programów HDTV, na zasadach określonych w ofercie Operatora.

Programy - Programy telewizyjne wchodzące w skład Pakietów Cyfrowych Usług Interaktywnych TV HD przedstawia Cennik Usług Multimedialnych Cyfrowych Usług Interaktywnych TV HD.

Cyfrowy Pakiet Telewizyjny (Pakiet) – grupa Programów opisanych w Cenniku Usług Multimedialnych Cyfrowych Usług Interaktywnych TV HD znajdujących się w ofercie Operatora. Pakiet dostępny w obszarze SuperSieci Optycznej.

Oplata Abonamentowa – Opłata za odbiór Programów wchodzących w skład Pakietu; na opłatę składają się opłata abonamentowa (w miesiącu aktywacji abonamentu liczonej wg proporcji 1/30 abonamentu za każdy dzień korzystania z usługi) oraz opłata miesięczna z tytułu dostępu do cyfrowych usług interaktywnych TV HD poprzez Sprzęt/Terminal HD określona w Cenniku Usług Multimedialnych Cyfrowych Usług Interaktywnych TV HD.

Oplata Aktywacyjna – Opłata przyłączeniowa uiszczana przy zawarciu Umowy określona w Cenniku Usług Multimedialnych.

Cennik - Aktualny Cennik Usług Multimedialnych Cyfrowych Usług Interaktywnych TV HD określający wysokość opłat należnych i odszkodowań przewidzianych niniejszym Regulaminem.

Rozdział 2. STRONY UMOWY; OBOWIĄZKI OPERATORA

§1. Umowa zawierana jest przez Operatora z jednej strony oraz z drugiej strony, przez Abonenta, tj. osobę zamierzającą korzystać z cyfrowych usług telewizyjnych dla osobistego użytku.

§2. Operator zobowiązuje się do rozprowadzania do Abonenta Programów wchodzących w skład Pakietu z zastrzeżeniem rozdziału 7 Regulaminu.

Rozdział 3. NAJEM SPRZĘTU; OBOWIĄZKI OPERATORA

§3. Operator umożliwia Abonentowi dostęp do cyfrowych usług interaktywnych TV HD poprzez Sprzęt/ Terminal HD gwarantujący odkodowanie i odbiór Programów wchodzących w skład Pakietu. Za dostęp do cyfrowych usług interaktywnych TV HD Abonent zobowiązuje się wnieść na rzecz Operatora opłatę zgodną z Cennikiem Usług Multimedialnych, chyba że Regulamin promocji organizowanej przez Operatora stanowi inaczej.

§4. Operator zapewnia Abonentowi wymianę Sprzętu lub jego części oraz pośredniczy w wykonywanej przez Operatora naprawie Sprzętu lub jego części na następujących zasadach:

(a) nieodpłatnie - w przypadku ujawnienia się w trakcie instalacji lub w okresie eksploatacji ukrytych wad technicznych Sprzętu wynikających z przyczyn tkwiących w nim w chwili wydania Sprzętu Abonentowi;

(b) odpłatnie - w przypadku innych uszkodzeń niż wada określona w punkcie (a). Jeżeli uszkodzenie Sprzętu można usunąć w drodze naprawy Abonent pokrywa koszt tej naprawy. W przypadku uszkodzenia lub zniszczenia, którego nie można usunąć w drodze naprawy, Abonent pokrywa pełną wartość Sprzętu.

§5. Wymiana lub naprawa Sprzętu nastąpi po dostarczeniu przez Abonenta wadliwego, uszkodzonego lub zniszczonego Sprzętu do Operatora.

Rozdział 4. OBOWIĄZKI ABONENTA

§6. Opłata Abonamentowa i Opłata za dostęp do cyfrowych usług interaktywnych TV HD poprzez Sprzęt/ Terminal HD.

1. Abonent zobowiązuje się uiszczać Operatorowi terminowo Opłatę Abonamentową za odbieranie Programów wchodzących w skład Pakietu („Opłata Abonamentowa”) oraz Opłatę z tytułu dostępu do cyfrowych usług interaktywnych TV HD poprzez Sprzęt/ Terminal HD.

2. Abonent upoważnia Operatora do wystawiania faktur VAT bez jego podpisu zgodnie z Umową.

3. Opłata abonamentowa płatna jest do 20 dnia miesiąca na podstawie faktury VAT wystawionej przez Operatora. Za dzień zapłaty uważa się dzień wpływu należności na indywidualny rachunek bankowy podany na fakturze.

4. Brak faktury nie zwalnia Abonenta z konieczności uregulowania w terminie opłaty abonamentowej. Fakt braku faktury należy niezwłocznie zgłosić do Biura Operatora.

5. Przy zawarciu Umowy każdy Abonent uiszcza zgodną z aktualnym Cennikiem Opłatę Aktywacyjną, o ile aktualna oferta Operatora lub Regulamin promocji nie stanowi inaczej. Opłata Aktywacyjna obejmuje montaż, uruchomienie i konfigurację Terminala HD i nie podlega zwrotowi.

6. Z tytułu nieterminowych wpłat Operator nalicza i pobiera odsetki umowne zgodne z aktualnym Regulaminem Korzystania z Pakietu Usług Multimedialnych.

7. Operator zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu, Cennika, Oferty Programowej, o czym Abonent zostanie powiadomiony na piśmie, z co najmniej 30 dniowym wyprzedzeniem. W przypadku, gdy Abonent nie zaakceptuje zmian, o których mowa wyżej, przysługuje mu prawo do wypowiedzenia Umowy z zachowaniem terminu określonego w umowie. W razie skorzystania przez Abonenta z tego prawa Operatorowi nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze, a także zwrot ulgi przyznanej Abonentowi. Nie skorzystanie z prawa do wypowiedzenia Umowy w terminie 30 dni od daty przekazania informacji o zmianie postanowień zawartych w Regulaminie lub w Cenniku traktowane będzie jako akceptacja przez Abonenta wprowadzonych zmian. W przypadku, gdy Abonent nie akceptując planowanych zmian postanowień Regulaminu lub Cennika wypowiada Umowę, przez cały okres jej wypowiedzenia w stosunku do Abonenta obowiązuje brzmienie Regulaminu i Cennika bez uwzględnienia zmian, na które Abonent nie wyraził zgody. Odstąpienie przez Abonenta od Umowy nie uchyła jego odpowiedzialności za Sprzęt, obowiązku zapłaty ustalonych Opłat Abonamentowych za okres obowiązywania Umowy.

8. Uprawnienie zawarte w pkt.7 niniejszego § nie przysługuje Abonentowi, gdy konieczność wprowadzenia zmian następuje na skutek zmiany przepisów prawa, w tym również usunięcia niedozwolonych postanowień umownych.

§ 7. Korzystanie ze Sprzętu przez Abonenta.

1. Operator oddaje Abonentowi w posiadanie Sprzęt Operatora z chwilą podpisania Protokołu Przekazania Sprzętu. Abonent ma prawo używania Sprzętu Operatora w okresie obowiązywania Umowy Abonentkiej. Używanie Sprzętu dopuszczalne jest wyłącznie w obrębie lokalu Abonenta określonym w Umowie.

2. Abonent zobowiązany jest do używania Sprzętu zgodnie z jego przeznaczeniem i w sposób określony w Umowie. W szczególności Abonent nie jest uprawniony do otwierania Sprzętu oraz zrywania nalepki z numerem seryjnym Sprzętu. Koszt energii elektrycznej niezbędnej do zasilania Sprzętu ponosi Abonent.

3. Abonent odpowiedzialny jest za utratę, zniszczenie lub uszkodzenie Sprzętu, jak również za wszelkie inne szkody w Sprzęcie lub dotyczące Sprzętu powstałe w okresie od wydania Sprzętu Abonentowi do jego zwrotu, poza szkodami wynikłymi: (1) ze zużycia Sprzętu będącego następstwem prawidłowego jego używania lub (2) z ukrytych wad technicznych Sprzętu opisanych w Rozdziale 3 §4 pkt.(a) Regulaminu.

4. Wydanie Abonentowi Sprzętu zastępującego Sprzęt utracony nastąpi po zaplaceniu przez Abonenta odszkodowania w wysokości określonej w Cenniku do rąk Operatora, przy odbiorze Sprzętu.

5. Abonent zobowiązuje się do nie udostępniania Sprzętu osobom trzecim (poza osobami wspólnie zamieszkującymi z Abonentem) w żaden sposób, a w szczególności poprzez podnajmowanie go lub oddawanie do bezpłatnego używania, jak też do nie udostępniania tym osobom programów (sygnału) odbieranych przy pomocy Sprzętu.

6. Abonent zobowiązany jest do zwrotu Sprzętu Operatorowi w terminie 7 dni od daty rozwiązania Umowy. W przypadku opóźnienia w wykonaniu powyższego obowiązku, Abonent uiszcza na rzecz Operatora karę umowną w wysokości 800,00 (osiemset) złotych. Zapłata ww. kary umownej nie zwalnia Abonenta od obowiązku zwrotu Sprzętu. W przypadku nie dokonania zwrotu Sprzętu, pomimo wystosowania przez Operatora po upływie ww. terminu dodatkowego wezwania do zwrotu Sprzętu, Abonent jest zobowiązany, na podstawie żądania Operatora (w formie noty) do zapłaty Operatorowi odszkodowania w wysokości określonej w Cenniku. Ponadto Abonent pokryje koszty poniesione przez Operatora w związku z koniecznością odbioru przezeń Sprzętu z miejsca, w którym będzie się on znajdował po upływie miesiąca od wygaśnięcia/rozwiązania Umowy.

7. Jeśli w chwili zwrotu Sprzętu Operator stwierdzi, iż Sprzęt znajduje się w stanie niekompletnym lub w stanie pogorszonym (niebędącym następstwem zwykłego użytkowania), Abonent będzie zobowiązany do naprawienia wynikłej stąd szkody (zapłaty odszkodowania) na podstawie noty wystawionej przez Operatora.

8. Abonent przyjmuje do wiadomości, że nie jest właścicielem Sprzętu i nie jest uprawniony do jakiegokolwiek nim rozporządzania.

Rozdział 5. CZAS OBOWIĄZYWANIA UMOWY

§8. Umowę zawiera się na czas nieokreślony.

§9. Skorzystanie z promocyjnych warunków jest jednocześnie zobowiązaniem do korzystania z usługi przez okres płatnego korzystania wskazany w Umowie lub Załączniku do Umowy (w okres ten nie wlicza się bezpłatnych miesięcy użytkowania usług).

§10. W przypadku rezygnacji Abonenta (rozwiązania lub zawieszenia umowy ze skutkiem od miesiąca następnego) z korzystania z zamówionych usług przed upływem okresu, na który usługi zostały zamówione zgodnie z umową, załącznikiem lub wnioskiem (zerwanie warunków umowy specjalnej lub warunków promocji), Abonent zapłaci karę umowną o równowartości ulgi przyznanej Abonentowi w ramach zawartej umowy pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia umowy do dnia jej rozwiązania na podstawie noty obciążeniowej wystawionej przez Operatora.

§11. Każdej ze stron przysługuje prawo wypowiedzenia umowy na piśmie z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca. Wypowiedzenie Umowy jest skuteczne, jeżeli zostanie dokonane w formie pisemnej.

§12. Wszelkie oświadczenia Abonenta muszą być podpisane własnoręcznie przez Abonenta pod rygorem braku skutków prawnych takiego oświadczenia.

Rozdział 6. PROGRAMY

§13. Operator może wprowadzić zmiany liczby i rodzaju programów wchodzących w skład Pakietu. Wyżej wymienione zmiany uprawniają Abonenta do rozwiązania Umowy w trybie określonym w Rozdziale 4§6 pkt.7 niniejszego Regulaminu.

§14. Przerwy w odbiorze przez Abonenta Programów lub pogorszenie jakości sygnału spowodowane przyczynami obciążającymi Operatora, trwającymi nieprzerwanie dłużej niż 36 godzin lub łącznie 36 godzin w danym miesiącu kalendarzowym, zostaną zgłoszone przez Abonenta w postępowaniu reklamacyjnym - wówczas Opłata Abonamentowa za miesiąc, w którym nastąpiły te zdarzenia zostanie obniżona o 1/15 wysokości Opłaty abonamentowej, za każdy kolejny dzień przerwy lub pogorszenia sygnału z Programami. Obniżka ta zostanie uwzględniona w najbliższym możliwym rozliczeniu Operatora z Abonentem, poprzez potrącenie z bieżącymi należnościami Operatora z tytułu Umowy.

§15. Operator nie odpowiada za niedostateczną jakość lub brak odbioru spowodowane złą jakością urządzeń odbiorczych Abonenta.

§16. W przypadku braku wyraźnej zgody udzielonej przez Operatora, zabronione jest publiczne rozpowszechnianie, rozprowadzanie, kopiowanie oraz dystrybucja, w całości lub w części, Programów odkodowanych za pomocą Sprzętu, jak również wszelka inna ingerencja w treść lub formę utworów nadawanych w ramach Programów. Niedozwolone jest również i stanowi naruszenie warunków Umowy takie działanie, które umożliwia odbiór Programów przez osoby nieuprawnione.

§17. Zabronione jest: podłączanie do instalacji urządzeń innych niż Sprzęt lub Terminal HD, podłączanie większej liczby urządzeń, udostępniania usługi poza lokal określony w Umowie, jak również dokonywania jakichkolwiek zmian technicznych, konfiguracyjnych w udostępnionym Sprzęcie lub Terminalu HD. Wobec Abonentów dopuszczających się wyżej opisanych nielegalnych praktyk Operator wystosuje zawiadomienie z naliczoną karą umowną zgodną z aktualnym Cennikiem, jak również zablokuje dostęp do Usługi do momentu wyjaśnienia z Abonentem zaistniałego naruszenia.

Rozdział 7. ROZWIĄZANIE UMOWY

§18. W przypadku istotnego naruszenia przez stronę jej obowiązków określonych w Umowie lub przepisów prawa mających do niej zastosowanie, druga strona może Umowę rozwiązać w drodze pisemnego oświadczenia. W szczególności, za istotne naruszenie Umowy uznaje się opóźnienie w płatności wszelkich opłat wynikających z Umowy, przekraczającą dwa miesiące kalendarzowe, nienależytą dbałość o Sprzęt lub używanie go do celów innych niż określone w Umowie, przerwę, o której mowa w Rozdziale 6 §14 Regulaminu, trwającą w sposób ciągły przez 7 kolejnych dni od daty zgłoszenia tego faktu przez Abonenta w postępowaniu reklamacyjnym, niezrealizowanie wymiany wadliwego Sprzętu, opisanego w Rozdziale 3 §4 pkt. (a) Regulaminu w terminie 7 dni roboczych od daty jego dostarczenia przez Abonenta do Operatora. Opłata Abonamentowa i Opłaty z tytułu najmu Sprzętu należne za okres do dnia odstąpienia od Umowy, stanowią wynagrodzenia za usługi świadczone do dnia odstąpienia od Umowy, wobec czego świadczenia zapłacone nie podlegają zwrotowi, a niezapłacone powinny zostać niezwłocznie zapłacone.

§19. Operator uprawniony jest do rozwiązania Umowy, jeżeli z przyczyn technicznych jej wykonanie okazałoby się niemożliwe.

§20. Oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy winno zawierać opis naruszenia. W przypadku braku takiego opisu oświadczenie będzie uznane za wypowiedzenie, o którym mowa w Rozdziale 5 §11 Regulaminu.

§21. Oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy wywiera skutek na koniec miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu, w którym oświadczenie doszło do drugiej strony w taki sposób, że mogła zapoznać się z jego treścią.

Rozdział 8. ADRESY

§22. Strony zobowiązane są wzajemnie do powiadamiania siebie o każdej zmianie adresów lub innych danych identyfikujących strony, zawartych w Umowie.

§23. Jeżeli niniejszy Regulamin wymaga doręczenia pisma, stroną uznaje się za powiadomioną, jeżeli druga strona wyśle pismo na adres wskazany w Umowie, jako adres (siedziba) danej strony lub na adres (siedzibę) zaktualizowany zgodnie z zasadami opisanymi w niniejszym rozdziale. W przypadku zmiany adresu (siedziby) strona, której to dotyczy jest zobowiązana niezwłocznie powiadomić o tym fakcie drugą stroną.

§24. Jeżeli strona nie wykona obowiązku powiadomienia o zmianie swojego adresu, pismo skierowane na adres podany w Umowie będzie uznane za skutecznie doręczone tej stronie. W takim przypadku strona, która nie wykonała obowiązku powiadomienia, nie będzie mogła powoływać się na brak doręczenia pisma.

Rozdział 9. ZAWIESZENIE ŚWIADCZENIA USŁUG

§25. Operator ma prawo zawieszenia świadczenia usług objętych Umową w wypadku opóźnienia Abonenta w płatności całości lub części należności wynikających z Umowy przez okres równy lub przekraczający 60 dni kalendarzowych od dnia, w którym upłynął termin zapłaty tych należności. Przed zawieszeniem świadczenia usług Operator wezwie Abonenta w formie pisemnej do zapłaty ww. zaległych należności wynikających z Umowy. W takim wypadku Abonentowi nie będą przysługiwać jakiegokolwiek roszczenia odszkodowawcze w stosunku do Operatora.

§26. Wznowienie świadczenia usług objętych Umową po ich zawieszeniu, zgodnie z §25 niniejszego rozdziału może nastąpić wyłącznie po uregulowaniu przez Abonenta zaległych należności wynikających z Umowy wraz z odsetkami.

§27. Za okres zawieszenia Abonent uiszczać będzie ustaloną w Umowie opłatę z tytułu dostępu do cyfrowych usług interaktywnych TV HD poprzez pozostający w dyspozycji Sprzęt/ Terminal HD.

§28. W przypadku, gdy do końca miesiąca kalendarzowego, w którym Operator zgodnie z rozdziałem 9 §25 Regulaminu zawiesił usługi objęte Umową - Abonent nie ureguluje całości zaległych należności wynikających z Umowy - Umowa ulega samoczynnie rozwiązaniu ostatniego dnia tego miesiąca kalendarzowego, bez konieczności składania Abonentowi w tej mierze oświadczenia o rozwiązaniu Umowy przez Operatora.

Rozdział 10. REKLAMACJE

§29. Abonent ma prawo zgłoszenia swoich uwag i zastrzeżeń (reklamacji) dotyczących niewłaściwego realizowania Umowy w drodze bezpośredniej w Biurze Obsługi Klienta, telefonicznej, elektronicznej na biuro@dolsat.pl lub pisemnej na adres siedziby Spółki DOLSAT.

§30. Reklamacje mogą być wnoszone w terminie 12 m-cy, licząc od miesiąca wykonania (niewykonania) kwestionowanej usługi.

§31. Zgłoszenie reklamacji powinno zawierać imię i nazwisko Abonenta (nazwę w przypadku osoby prawnej), KOD Abonenta, opisany przedmiot reklamacji. Zgłoszenie reklamacji przez Abonenta nie zwalnia go od obowiązku uiszczenia wymagalnych na podstawie Umowy należności.

§32. W terminie 14 dni od daty zgłoszenia przez Abonenta reklamacji Operator przedstawi Abonentowi listownie (w przypadku zgłoszenia przez Abonenta takiego żądania) lub telefonicznie swoje stanowisko w sprawie przyczyn nieuwzględnienia reklamacji, zaś w przypadku jej uwzględnienia przedstawi Abonentowi sposób i zasady jej uwzględnienia.

Rozdział 11. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§33. Abonent za zgodą Operatora wyrażoną na piśmie ma prawo do przeniesienia swoich praw i obowiązków wynikających z Umowy na osobę trzecią.

§34. Wprowadzenie przez Operatora nowego, dodatkowego Programu, jak też obniżenie należności wynikających z Umowy, w tym Opłaty Abonamentowej i/lub Opłaty z tytułu dostępu do cyfrowych usług interaktywnych TV HD poprzez Sprzęt/Terminal HD nie stanowi zmiany Umowy lub Regulaminu uprawniającej Abonenta do wcześniejszego, niż to wynika z treści Umowy i Regulaminu, rozwiązania Umowy.

§35. Regulamin wchodzi w życie z dniem 01. września 2014 r.