

Dział I. Definicje

§ 1

- 1) **ID** – identyfikator Klienta, składający się z ciągu znaków alfanumerycznych, zawarty w umowie o świadczenie Usługi tv, niezbędny w procesie Rejestracji do Portalu.
- 2) **Infolinia wsparcia technicznego** – Komórka organizacyjna umożliwiająca Klientom, poprzez kontakt telefoniczny z numerem 0801 505 505 uzyskanie wsparcia technicznego związanego z korzystaniem z Usługi.
- 3) **Karta** – karta zdrapka zawierająca Kod aktywacyjny, służąca do doładowania Konta.
- 4) **Klient** – Abonent Usługi tv.
- 5) **Kod aktywacyjny** – kod będący zestawem 10 cyfr, zamieszczony pod warstwą ochronną Karty.
- 6) **Kod dla dorosłych** – kod będący zestawem 4 cyfr, ustalany przez Klienta podczas procesu Rejestracji, umożliwiający Klientowi dostęp do Materiałów wideo dozwolonych od lat 18.
- 7) **Kod dostępu** – numer zawarty w umowie o świadczenie Usługi tv, niezbędny w procesie Rejestracji Usługi.
- 8) **Komórka organizacyjna** – Komórka organizacyjna bezpośrednio obsługująca Klientów.
- 9) **Konto** – konto, do którego dostęp możliwy jest wyłącznie przy użyciu Kodu dostępu, na którym Klient gromadzi środki pieniężne, służące do rozliczania opłat za korzystanie z Usługi.
- 10) **Materiały wideo** – filmy i audycje, podzielone na kategorie udostępnione do wypożyczania na zasadach określonych w Regulaminie.
- 11) **Odbiornik TV** – odbiornik telewizyjny wykorzystywany przez Klienta, podłączony do Zestawu instalacyjnego livebox lub Platformy multimedialnej tp oraz Dekodera, stosowanych do świadczenia Usługi tv.
- 12) **Pakiet** – określony zestaw Materiałów wideo dostępny w ramach Usługi na Portalu posiadający odrębną cenę dostępną wyłącznie dla Klientów Usługi tv świadczonej w technologii cyfrowej z wykorzystaniem łącza DSL w sieci kablowej TP
- 13) **Polecenie doładowania** – opcja dostępna w Portalu, dzięki której Klient może zwiększyć ilość środków na Koncie o wybraną kwotę, spośród kilku dostępnych, za co zostanie obciążony na fakturze. Opcja dostępna wyłącznie dla Klientów Usługi tv świadczonej w technologii cyfrowej z wykorzystaniem łącza DSL w sieci kablowej TP.
- 14) **Pay-per-rent** – tryb zamówienia Materiału wideo, w którym nie są wymagane środki na Koncie, a opłata doliczana jest do faktury za okres rozliczeniowy, właściwy dla Usługi tv. Opcja dostępna wyłącznie dla Klientów Usługi tv świadczonej w technologii cyfrowej z wykorzystaniem łącza DSL w sieci kablowej TP
- 15) **Portal** – platforma umożliwiająca Klientowi korzystanie z Usługi za pośrednictwem ekranu Odbiornika TV.
- 16) **Regulamin** – regulamin usługi wideo na życzenie.
- 17) **Rejestracja** – weryfikacja uprawnień Klienta do korzystania z Usługi na podstawie ID i Kodu dostępu. Klient podaje ID i Kod dostępu w polach wymaganych na Portalu.
- 18) **TP** – Telekomunikacja Polska Spółka Akcyjna z siedzibą i adresem w Warszawie (00-105) przy ulicy Twardej 18, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000010681; REGON 012100784, NIP 526-02-50-995; z pokrytym w całości kapitałem zakładowym wynoszącym 4 006 947 063 zł

- 19) **Usługa** – usługa wideo na życzenie, usługa dodatkowa do usługi tv, świadczona drogą elektroniczną na zasadach określonych w Regulaminie, polegająca na udostępnieniu Klientom usługi tv możliwości korzystania z Materiałów wideo za pośrednictwem Portalu oraz Odbiornika TV.
- 20) **Usługa tv** – usługa tv (również w ramach Oferty multipakiet tp i usługi neostrada tp + usługa tv), świadczona w technologii cyfrowej z wykorzystaniem łącza DSL w sieci kablowej TP lub w technologii satelitarnej z wykorzystaniem platformy satelitarnej TP, polegająca na umożliwieniu Klientowi dostępu do Programów telewizyjnych w ramach określonego w Umowie Pakietu podstawowego oraz dodatkowo pakietu Partnera TP na podstawie umowy zawartej pomiędzy Klientem i Partnerem TP, na zasadach określonych w regulaminie, cenniku i umowie o świadczenie odpowiednio usługi tv, Oferty multipakiet tp, usługi neostrada tp + usługa tv, usługi Internet z usługą tv i telefonią internetową.

Dział II. Postanowienia ogólne

§ 2

Regulamin określa zakres i warunki wykonywania Usługi przez TP.

Dział III. Zakres i warunki świadczenia usługi

§ 3

TP zobowiązuje się do świadczenia Usługi w zakresie i na warunkach określonych w Regulaminie, a Klient zobowiązuje się do ich przestrzegania.

§ 4

1. W zakresie istniejących możliwości technicznych Usługa jest świadczona Klientom będącym Abonentami usługi Usługa tv (również w ramach Oferty multipakiet tp, usługi neostrada tp + usługa tv, usługi Internet z usługą tv i telefonią internetową).
2. W ramach Usługi, TP umożliwia Klientowi korzystanie z Materiałów wideo (za pośrednictwem Odbiornika TV). Skorzystanie z Usługi wiąże się z uiszczeniem opłaty określonej na Portalu.
3. Korzystanie z Usługi wymaga posiadania przez Klienta środków pieniężnych na Koncie za wyjątkiem zamówienia w trybie Pay-per-rent lub w trybie Pakiet.
4. Klient może uzupełniać stan Konta poprzez dokonanie czynności określonych w § 5.
5. Środki zgromadzone na Koncie mogą zostać przeznaczone wyłącznie na korzystanie z Usługi.
6. Rozwiązanie lub wygaśnięcie umowy na Usługę tv skutkuje brakiem możliwości korzystania z usługi wideo na życzenie. W przypadku wygaśnięcia lub rozwiązania umowy na Usługę tv niewykorzystane przez Klienta środki pieniężne pozostałe na Koncie nie podlegają zwrotowi.

§ 5

1. Klient może doładować Konto poprzez:
 - a) wybranie w Portalu Polecenia doładowania o wybraną kwotę (spośród kilku dostępnych) i potwierdzenie Kodem dostępu.

Opcja dostępna wyłącznie dla Klientów Usługi tv świadczonej w technologii cyfrowej z wykorzystaniem łączu DSL w sieci kablowej TP

- b) nawiązanie połączenia z numerem 703 900 100 lub
 - c) nawiązanie połączenia z numerem 800 100 103 i podanie kodu aktywacyjnego znajdującego się na Karcie.
2. Klient może dokonać doładowania Konta poprzez nawiązanie połączenia z numerem 703 900 100, nie więcej niż 10 razy w ciągu doby z jednego numeru telefonu. Realizowane będą wyłącznie doładowania, dokonywane z telefonów identyfikowanych w sieci TP i na których jest zainstalowana Usługa tv. W przypadku prawidłowej identyfikacji Konto zostaje doładowane. W przypadku próby nawiązania połączenia z telefonu z aktywną usługą dodatkową blokada prezentacji numeru, Klient zostanie poinformowany o braku możliwości doładowania Konta i konieczności przerwania połączenia.
 3. Klient może również dokonać doładowania Konta poprzez zakupienie w Komórce organizacyjnej Karty i podanie znajdującego się na niej Kodu aktywacyjnego po połączeniu z nr infolinii 800 100 103. Uzupelnienie Konta następuje w trakcie połączenia z numerem 800 100 103. Konto zostanie doładowane o kwotę odpowiadającą nominalnej wartości Karty.
 4. Na Karcie znajduje się m.in. 10 -cyfrowy numer Kodu aktywacyjnego oraz data jej ważności.
 5. Każdy Kod aktywacyjny jest unikalny i może być użyty wyłącznie jeden raz w celu doładowania Konta głównego.
 6. Każdorazowe doładowanie Konta dokonywane w sposób określony w ust. 3 wymaga podania przez Klienta odrębnego Kodu aktywacyjnego.
 7. Niemożliwe jest doładowanie Konta przy użyciu raz użytej Karty lub Karty, której termin ważności minął.
 8. Klient po wybraniu odpowiedniej funkcji na Portalu może sprawdzić aktualny stan Konta.

§ 6

1. W przypadku braku środków na Koncie lub niewystarczających do zamówienia Materiału wideo środków na Koncie, Klient może zrealizować zamówienie w trybie Pay-per-rent lub dokonać aktywacji Pakietu na zasadach określonych w § 7, za które zostanie obciążony na fakturze.
2. Kwota obciążająca Klienta wymieniona w ust. 1 jest równa cenie danego Materiału wideo obowiązującej w momencie wypożyczenia. Obowiązująca cena jest podana na Portalu.
3. Faktura wymieniona w ust. 1 obejmuje wszystkie zamówienia w trybie Pay-per-rent lub wszystkie dostępy do Pakietów za dany okres rozliczeniowy, właściwy dla Usługi tv.

§ 7

1. W ramach Usługi Klient może aktywować Pakiet. Opcja dostępna wyłącznie dla Klientów Usługi tv świadczonej w technologii cyfrowej z wykorzystaniem łączu DSL w sieci kablowej TP.
2. Pakiet zawiera zestaw Materiałów wideo, którego szczegółowa zawartość jest wskazana na Portalu.
3. Aktywacja Pakietu dokonywana jest przez Klienta po wybraniu odpowiedniej funkcji na Portalu
4. Klient otrzymuje dostęp do Pakietu od dnia jego aktywacji.
5. TP pobiera miesięczne opłaty z tytułu dostępu do Pakietu zgodnie z § 11
6. Klient w dowolnym momencie może dezaktywacji Pakietu po wybraniu odpowiedniej funkcji na portalu.
7. W przypadku dezaktywacji dostępu do Pakietu ustaje po upływie okresu, za który TP wystawiła fakturę z tytułu dostępu do Pakietu.
8. W okresie dostępu do Pakietu Klient może oglądać Materiały wideo dowolną ilość razy z zastrzeżeniem ust.9.
9. W każdym miesiącu kalendarzowym TP dokona wymiany od 20% do 25% Materiałów wideo w ramach Pakietu. Informacja o wymianie zostanie zamieszczona na Portalu z wyprzedzeniem nie mniej niż 3 dni.

§ 8

1. Warunkiem rozpoczęcia korzystania z Usługi jest dokonanie przez Klienta Rejestracji na Portalu.

2. Klient ma obowiązek zapoznania się z Regulaminem, który jest dostępny na Portalu, pod adresem www.tp.pl oraz w Komórkach organizacyjnych.
3. Każdorazowe zamówienie przez Klienta (poprzez wybranie odpowiedniej funkcji na Portalu) Materiału wideo jest równoznaczne z akceptacją Regulaminu.
4. Korzystanie z Usługi w trybie Pay-per-rent lub Polecenia doładowania lub w trybie Pakietu wymaga wyrażenia przez Klienta zgody na przetwarzanie jego danych osobowych dla celów naliczania opłat.
5. TP jest gotowa do rozpoczęcia świadczenia Usługi niezwłocznie po dokonaniu przez Klienta zamówienia Materiału wideo lub Pakietu dla Klientów Usługi tv świadczonej w technologii cyfrowej z wykorzystaniem łączu DSL w sieci kablowej TP
6. Świadczenie Usługi dla Klientów technologii satelitarnej z wykorzystaniem platformy satelitarnej TP wiąże się z koniecznością pobrania przez dekoder właściwy dla technologii satelitarnej Materiału wideo.
7. W przypadku opisanym w ust. 6 przed zamówieniem Klient zostanie poinformowany stosownym komunikatem o szacowanym czasie pobierania i możliwości rozpoczęcia projekcji Materiału wideo.
8. Klient, z zastrzeżeniem ust. 9 oraz z zastrzeżeniem § 7 ust. 9, może oglądać zamówiony Materiał wideo dowolną ilość razy w ciągu wskazanej na Portalu dla danego Materiału wideo liczby godzin liczonej od momentu uruchomienia projekcji.
9. W odniesieniu do Materiałów wideo, których projekcja została przewidziana jako jednorazowa, Klient otrzyma na Portalu informację o ilości czasu, w którym możliwa jest ich projekcja.
10. Po upływie wskazanej na Portalu dla danego Materiału wideo liczby godzin od momentu uruchomienia jego projekcji, Klient traci możliwość jego obejrzenia z wyłączeniem Materiałów wideo dostępnych w ramach Pakietu.
11. Kod dla dorosłych jest definiowany przez Klienta podczas procesu Rejestracji. Klient może go później zmienić poprzez wybór odpowiedniej opcji na Portalu.
12. Klient może uruchomić system zabezpieczeń w udostępnianiu usług związanych z wiekiem użytkownika. Wybranie przy użyciu Kodu dostępu odpowiedniej opcji w zakładce Portalu o nazwie „Kontrola rodzicielska” pozwala Klientowi określić poziom ograniczenia dostępności Materiałów wideo dla wybranej przez Klienta grupy wiekowej.
13. Klient może wyłączyć Kod dostępu, w wyniku czego operacje, które domyślnie wymagają potwierdzenia Kodem dostępu, np. Polecenie doładowania, będzie można zrealizować bez konieczności jego wprowadzania.
14. Klient może w dowolnej chwili przywrócić zabezpieczenie Kodem dostępu.
15. Operacja wyłączenia Kodu dostępu wymaga potwierdzenia Klienta poprzez wprowadzenie ważnego Kodu dostępu.

§ 9

Wszelkie nieprawidłowości związane z funkcjonowaniem Usługi, w tym dotyczące nieprawidłowości w funkcjonowaniu Kodu aktywacyjnego oraz doładowywaniu Konta, Klient może zgłaszać przez całą dobę pod numer Infolinii wsparcia technicznego 801 505 505.

Dział IV. Odpowiedzialność

§ 10

1. TP odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi wyłącznie w zakresie określonym w Regulaminie oraz w obowiązujących przepisach prawa.
2. W przypadku, jeśli Klient nie mógł obejrzeć wypożyczonego Materiału wideo lub nastąpiły jakiegokolwiek utrudnienia w trakcie jego oglądania z przyczyn, za które odpowiedzialność ponosi TP, środki pieniężne pobrane przez TP od Klienta z tytułu wypożyczenia tego Materiału zostaną zwrócone na Konto
3. TP nie ponosi odpowiedzialności za:
 - 1) utrudnienia w korzystaniu przez Klienta z Usługi spowodowane z przyczyn niezależnych od TP,

- 2) następstwa udostępnienia przez Klienta ID i Kodu dostępu osobom trzecim,
- 3) jakiegokolwiek operacje, w szczególności wskazane w § 7, dokonane przez osoby nieuprawnione za pośrednictwem Platformy, w przypadku wyłączenia przez Klienta konieczności potwierdzania operacji dokonywanych za pośrednictwem Platformy Kodem dostępu.
4. TP zastrzega sobie prawo zawieszenia świadczenia Usługi w przypadku, gdy nie ma możliwości świadczenia Usługi ze względu na istniejące warunki techniczne.
5. W przypadku gdy TP stwierdzi, że Klient narusza przepisy prawa w związku z korzystaniem z Usługi, TP przysługuje prawo uniemożliwienia dostępu do Usługi, po uprzednim przesłaniu informacji do Klienta o planowanym wyłączeniu.
6. W ramach korzystania z Usługi Klient zobowiązany jest:
 - a) niezwłocznie powiadomić TP o wszelkich nieprawidłowościach, usterkach oraz o przerwach w świadczeniu Usługi,
 - b) chronić i nie udostępniać swojego ID i Kodu dostępu osobom trzecim,
 - c) nie powodować w jakichkolwiek sposób zakłóceń w działaniu Usługi, w szczególności nie podejmować jakichkolwiek działań mogących uszkodzić infrastrukturę sieciową TP lub zakłócić poprawne funkcjonowanie systemów TP.
7. Materiały wideo chronione są prawem autorskim. Korzystanie z nich ograniczone jest wyłącznie do dozwolonego użytku własnego. Klient nie ma prawa do dokonywania jakichkolwiek działań polegających na ich rozpowszechnianiu (w tym publicznym) przetwarzaniu, utwalaniu, kopiowaniu, obróbce lub dystrybucji.

Dział V. Opłaty

§ 11

1. Z tytułu korzystania z Usługi TP, za wyjątkiem trybu Pay-per-rent oraz dostępu do Pakietu, pobiera środki pieniężne zgromadzone na Koncie Klienta w wysokości określonej na Portalu dla każdego zamówionego Materiału wideo.
2. Suma naliczonych opłat z tytułu Polecenia doładowania i zamówienia w trybie Pay-per-rent i dostępu do Pakietów jest umieszczana na fakturze VAT wystawianej po zakończeniu okresu rozliczeniowego właściwego dla Usługi tv.
3. Opłata naliczana na fakturze VAT za każde zamówienie Materiału wideo w trybie Pay-per-rent równa jest aktualnej w momencie dokonania przez Klienta zamówienia cenie wybranego Materiału wideo podanej na Portalu.
4. Opłata naliczana na fakturze VAT za każde Polecenie doładowania równa jest określonej i wybranej przez Klienta na Portalu kwocie doładowania.
5. Opłata naliczana na fakturze VAT za każdy zamówiony Pakiet równa jest aktualnej w momencie dokonania przez Klienta zamówienia cenie wybranego Pakietu podanej na Portalu.
6. Opłata za jednorazowe połączenie z numerem 703 900 100 wynosi 9,91 zł brutto (8,12 zł netto). W wyniku połączenia z numerem 703 900 100 Konto Klienta zostanie doładowane o kwotę 9,91 zł.
7. TP nie pobiera opłat za połączenie z numerem 800 100 103.
8. W celu doładowania Konta, Klient może dokonać zakupu Kart o wartości nominalnej: 10 zł, 25 zł, 50 zł i 75 zł. Całość środków zgromadzonych na Karcie służy do wykorzystania w ramach Usługi.
9. Wybranie opcji zamówienia Materiału wideo na Portalu powoduje pobranie przez TP środków pieniężnych z Konta.
10. Na życzenie Klienta TP udostępni Klientowi szczegółowy biling, rozumiany jako historię Poleczeń doładowania oraz zamówień Pay-per-rent podającą datę oraz kwotę każdej takiej transakcji we wskazanym okresie rozliczeniowym. Zamówienie szczegółowego bilingu powinno zostać złożone w formie pisemnej w Komórcie organizacyjnej.
11. W przypadku zalegania z opłatami na rzecz TP Klient nie może:
 - a) doładować Konta poprzez Polecenie doładowania dostępne w Portalu
 - b) doładować Konta poprzez nawiązanie połączenia z numerem 703 900 100

- c) zamówić Materiału wideo w trybie Pay-per-rent
- d) aktywować Pakietu

Dział VI. Reklamacje

§ 12

1. Reklamacje mogą być składane z tytułu:
 - a) niedotrzymania z winy TP terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi,
 - b) niewykonywania lub nienależytego wykonywania przez TP Usługi,
 - c) nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usługi.
2. Reklamacja może zostać złożona w każdej Komórcie organizacyjnej.
3. Klient może złożyć reklamację pisemnie, telefonicznie lub ustnie do protokołu sporządzonego w Komórcie organizacyjnej a także przy pomocy innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości.
4. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu bezpośrednio w Komórcie organizacyjnej, pracownik TP lub osoba upoważniona przez TP przyjmująca reklamację, obowiązana jest niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej.
5. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, elektronicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, TP w ciągu 14 dni potwierdza jej przyjęcie w formie pisemnej, chyba że udzieli odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia. W potwierdzeniu TP określa nazwę i adres Komórki organizacyjnej rozpatrującej reklamację oraz numer ewidencyjny reklamacji.

§ 13

1. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana, albo miała być wykonana.
2. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ust. 1, pozostawia się bez rozpoznania, o czym TP niezwłocznie powiadamia Klienta.
3. Za dzień wniesienia reklamacji w formie pisemnej przyjmuje się datę wpływu reklamacji do Komórki organizacyjnej.
4. Komórka organizacyjna rozpatrująca reklamację udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od jej złożenia.

Dział VII.

Postanowienia przejściowe i końcowe

§ 14

5. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie stosuje się przepisy ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks Cywilny (Dz. U. Nr 16 poz. 93 z późniejszymi zmianami) oraz ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. Nr 144 poz. 1204 z późniejszymi zmianami).
6. TP powiadamia Klienta o każdej zmianie Regulaminu z wyprzedzeniem, co najmniej 30 dni przed wprowadzeniem tych zmian w życie.

§ 15

Regulamin wchodzi w życie z dniem 15 maja 2010 r.