

usługi „Kanały telewizyjne tp na życzenie”

Dział I Definicje

§1

1. **Cennik** – cennik usługi Kanały telewizyjne tp na życzenie .
2. **Dedykowany numer** – numery telefoniczny 0-704 XXX XXX wskazany w Cenniku do zamawiania aktywacji danego Programu.
3. **Dekoder** - urządzenie wraz z wyposażeniem umożliwiające podłączenie odbiornika TV do platformy multimedialnej tp i przetworzenie zakodowanego sygnału telewizyjnego do postaci zrozumiałej dla odbiornika TV. Dekoder jest urządzeniem niezbędnym do świadczenia Usługi.
4. **Infolinia wsparcia technicznego** - Komórka organizacyjna umożliwiająca Abonentom, poprzez kontakt telefoniczny z numerem 0 800 102 102 uzyskanie wsparcia technicznego związanego z korzystaniem z Usługi.
5. **Klient** – Abonent usługi tv.
6. **Komórka organizacyjna** – komórka organizacyjna bezpośrednio obsługująca Abonentów.
7. **Nadanie uprawnień** – aktywacja uprawnień Klienta do odbioru Programu dokonywana w systemie teleinformatycznym TP.
8. **Odbiornik TV** – odbiornik telewizyjny wykorzystywany przez Abonenta, podłączony do platformy multimedialnej tp oraz dekodera, stosowanych do świadczenia usługi tv.
9. **Odbiór uprawnień** – odbiór uprawnień do Programu dokonywany przez Klienta za pośrednictwem Platformy usługi tv.
10. **Okres dostępu** – okres na jaki dokonywana jest aktywacja Programu w wyniku jednokrotnego wdzwonienia na Dedykowany numer określony w Cenniku Usługi
11. **Okres rozliczeniowy** – okres jednego miesiąca, będący podstawą rozliczenia należności Abonenta wobec TP, za który wystawiana jest faktura za usługi telekomunikacyjne, rozpoczynający się i kończący we wskazanych na fakturze dniach miesiąca.
12. **Portal** – platforma umożliwiająca Klientowi korzystanie z Usługi za pośrednictwem ekranu Odbiornika TV.
13. **Program** – program telewizyjny lub grupa programów telewizyjnych nadawane przez inne organizacje i rozprowadzane przez TP zgodnie z zawartymi umowami oraz obowiązującymi przepisami.
14. **Regulamin** – regulamin usługi Kanały telewizyjne tp na życzenie
15. **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 4 106 319 723 zł.
16. **Usługa** – usługa Kanały telewizyjne tp na życzenie świadczona jako dodatkowa funkcjonalność usługi tv, na zasadach określonych w Regulaminie, polegająca na umożliwieniu Klientom telefonicznego zamawiania poszczególnych Programów z oferty TP bez konieczności podpisywania umowy abonenckiej i oglądania ich za pośrednictwem Portalu oraz Odbiornika TV przez okres określony w Cenniku.
17. **Usługa tv** – usługa TV (również w ramach Oferty multipakiet tp i usługi neostrada tp + usługa TV) świadczona w technologii cyfrowej z wykorzystaniem łączy DSL w sieci kablowej TP lub technologii satelitarnej, 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 umowie, regulaminie i cenniku o świadczenie odpowiednio: usługi tv, oferty multipakiet tp i usługi neostrada tp + usługa tv.

Dział II Postanowienia ogólne

§2

1. 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 i Cenniku a Klient zobowiązuje się do ich przestrzegania.

§4

1. W zakresie istniejących możliwości technicznych Usługa jest świadczona Klientom będącym Abonentami usługi TV (również w ramach Oferty multipakiet tp i usługi neostrada tp + usługa TV).
2. W ramach Usługi, TP umożliwia Klientowi dostęp i możliwość oglądania za pośrednictwem Odbiornika TV wybranego Programu z oferty programowej TP.
3. Korzystanie z Usługi wymaga złożenia przez Klienta telefonicznego zamówienia, poprzez nawiązanie połączenia z numerem w sieci TP, na którym jest zainstalowana usługa tv z Dedykowanym numerem określonym w Cenniku.
4. Fakt połączenia Klienta z konsultantem jest równoznaczny z uiszczeniem opłaty za wybrany Program o czym Klient zostanie poinformowany w zapowiedzi przed realizacją połączenia.
5. Jednorazowe połączenie z konsultantem jest równoznaczne z uiszczeniem przez Klienta opłaty za okres dostępu do Programu przypisanego do Dedykowanego numeru. Długość okresu dostępu do Programu określona jest w Cenniku Usługi.
6. Rozwiązanie lub wygaśnięcie umowy na usługę tv skutkuje brakiem możliwości korzystania z usługi Kanały telewizyjne tp na życzenie.
7. TP zastrzega sobie prawo zmiany sposobu zamawiania i sposobu rozliczeń za korzystanie z Usługi. O każdej takiej zmianie informuje Klientów z 7 dniowym wyprzedzeniem.

§5

1. Klient może dokonać aktywacji dostępu do wybranego Programu poprzez nawiązanie połączenia z numeru telefonu, o którym mowa w § 4 ust.3. z Dedykowanym numerem, nie częściej niż w ciągu jednego okresu dostępu do Programu, którego długość określona jest w Cenniku.
2. Po przekroczeniu wskazanych w ust. 1 limitów, połączenia z konsultantem nie będą realizowane. Klient zostanie o tym poinformowany stosownym komunikatem, a opłata za połączenie nie zostanie pobrana.
3. Realizowane będą wyłącznie zamówienia dokonywane z telefonów identyfikowanych w sieci TP, na których jest zainstalowana usługa tv.

4. W przypadku prawidłowej identyfikacji Nadanie uprawnień do Programu następuje w czasie nie dłuższym niż 0,5 godziny od momentu połączenia Klienta z konsultantem.
5. TP jest gotowa do rozpoczęcia świadczenia Usługi niezwłocznie po dokonaniu przez Klienta Odbioru uprawnień do Programu.
6. W celu Odbioru uprawnień Klient powinien włączyć Dekoder a następnie wybrać za pomocą pilota mozaikę, bądź dowolny program z mozaiki. Czas, w którym możliwy jest Odbiór uprawnień jest uzależniony od aktualnych warunków technicznych, nie dłuższy jednak niż 2 godziny od Nadania uprawnień. Wyświetlenie na ekranie Odbiornika TV obrazu aktywowanego Programu jest równoznaczne z prawidłowym Odbiorem uprawnień przez Klienta.
7. Klient może oglądać zamówiony Program przez okres wskazany w Cenniku rozpoczynający się w dniu dokonania nadania przez TP uprawnień do Programu.
8. Przed złożeniem telefonicznego zamówienia na wybrany Program Klient ma obowiązek zapoznania się z Regulaminem, który jest dostępny na Portalu usługi tv, pod adresem www.tp.pl oraz wszyst

kich Komórkach organizacyjnych.

9. Każdorazowe połączenie się Klienta z Dedykowanym numerem jest równoznaczne z akceptacją Regulaminu.

Dział IV Odpowiedzialność

§6

1. TP odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi w zakresie określonym w Regulaminie oraz w obowiązujących przepisach prawa.
2. TP nie ponosi odpowiedzialności za utrudnienia w korzystaniu przez Klienta z Usługi spowodowane przyczynami niezależnymi od TP.
3. TP zastrzega sobie prawo dokonywania zmian w ofercie Programów przy czym zmiana oferty w trakcie Okresu rozliczeniowego może następować w przypadku wystąpienia następujących okoliczności:
 - 1) przyczyny niezależne od TP leżące po stronie nadawcy, w szczególności: zaprzestanie nadawania, zmiana charakteru Programu lub obniżenie jego jakości, problemy techniczne po stronie nadawcy, zawartość Programu naruszająca prawo lub uzasadnione prawa osób trzecich;
 - 2) zmiany stanu prawnego uniemożliwiające TP kontynuowanie rozprowadzania Programu;
 - 3) względy techniczne uniemożliwiające TP dalsze rozprowadzanie Programu.
4. O zmianie, o której mowa w ust. 3 pkt. 1 - 3 TP zobowiązana jest powiadomić Klienta z, co najmniej, 7-dniowym wyprzedzeniem, podając przyczynę dokonywanych zmian, w formie informacji na Portalu usługi tv. W sytuacjach nagłych i niezależnych od TP, TP może poinformować Klienta o zmianie oferty programowej w terminie krótszym niż z 7-dniowym wyprzedzeniem.

W przypadku braku akceptacji przez Klienta powyższej zmiany, Klientowi przysługuje uprawnienie do żądania zwrotu 1/30 opłaty za każdy dzień pozostały do końca Okresu dostępu do Programu.
5. W ramach korzystania z Usługi Klient zobowiązany jest zgłaszać TP informacje o wszelkich nieprawidłowościach związanych z aktywacją Usługi, w tym dotyczących braku dostępu do zamówionego Programu oraz nieprawidłowościach w funkcjonowaniu Usługi, w terminie do 24 godzin od ich powstania pod funkcjonujący przez całą dobę numer Infolinii wsparcia technicznego 0 800 102 102,
6. Programy i wchodzące w ich skład audycje są chronione 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, utrwalaniu, kopiowaniu, obróbce i dystrybucji.
7. W przypadku gdy TP stwierdzi, że Klient narusza przepisy prawa w związku z korzystaniem z Usługi, TP przysługuje prawo uniemożliwienia Klientowi dostępu do Usługi, po uprzednim poinformowaniu Klienta.

Dział V Opłaty

§7

1. Opłata za jednorazowe połączenie z Dedykowanym numerem jest zgodna z obowiązującym w TP cennikiem stawek za połączenia z numerami 0-704 XXX XXX.
2. Opłata, o której mowa w ust. 1 zostanie wykazana jako połączenie z właściwym numerem 0-704 XXX XXX na fakturze VAT wystawianej przez TP za Okres rozliczeniowy, w którym to połączenie nastąpiło.
3. Za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu Usługi trwająca, co najmniej 24 godziny, Klientowi przysługuje uprawnienie

nie do żądania zwrotu 1/30 opłaty za Usługę.

Dział V Reklamacje

§8

1. Reklamacje mogą być składane z tytułu:
 - 1) niedotrzymania z winy TP terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi,
 - 2) niewykonywania lub nienależytego wykonywania przez TP Usługi,
 - 3) 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.

§9

1. Reklamacja może być złożona w terminie do 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi lub od dnia, w którym Umowa została nienależycie wykonana albo miała być wykonana lub od dnia doręczenia faktury VAT zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu Umowy
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

§10

1. 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).

2. TP powiadamia Abonenta o każdej zmianie Regulaminu z wyprzedzeniem, co najmniej 14 dni przed wprowadzeniem tych zmian w życie.

§11

Regulamin wchodzi w życie z dniem 12 grudnia 2008 r.