

Regulamin Oferty „nc+ telewizja na kartę z Pakietem Start+”

obowiązujący od dnia 1.02.2020 r.

1. Definicje

- 1) **Abonent** – podmiot pozostający w stosunku prawnym z Dostawcą Oferty „nc+ telewizja na kartę z Pakietem Start+”.
- 2) **Abonament** – opłata wnoszona z góry za możliwość korzystania przez Abonenta z Dostępu skutkująca od daty zaksięgowania.
- 3) **Aktywacja Karty dekodującej** – uruchomienie sygnału na polecenie Abonenta, umożliwiające korzystanie z Oferty „nc+ telewizja na kartę z Pakietem Start+”.
- 4) **Aktywacja Pakietu** – uruchomienie sygnału na polecenie Abonenta, umożliwiające korzystanie z Pakietu, skutkuje nie wcześniej niż po upływie pierwotnego Okresu ważności Pakietu określonego w zestawie startowym.
- 5) **BOK** – Biuro Obsługi Klienta powołane do obsługi Abonentów.
- 6) **Cennik** – Cennik Oferty „nc+ telewizja na kartę z Pakietem Start+” – zestawienie opłat za Dostęp lub inne usługi oraz innych opłat, dostępny w BOK oraz na www.canalplus.pl.
- 7) **Cennik Regulaminu Szczegółowych Warunków** – zestawienie opłat i usług świadczonych przez Dostawcę, określonych w Regulaminie Szczegółowych Warunków, dostępny w BOK oraz na www.canalplus.pl.
- 8) **Cennik Regulaminu Warunków Promocji** – zestawienie opłat i usług świadczonych przez Dostawcę na warunkach promocyjnych, dostępny w BOK i na www.canalplus.pl.
- 9) **Dezaktywacja** – wyłączenie sygnału umożliwiającego Dostęp, skutkuje nie wcześniej niż po upływie pierwotnego Okresu ważności, określonego w zestawie startowym.
- 10) **Dostawca** – spółka ITI Neovision zapewniająca Dostęp.
- 11) **Dostęp** – prawo do korzystania z Pakietów przez Okres ważności.
- 12) **ITI Neovision** – ITI Neovision spółka akcyjna, z siedzibą w Warszawie, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS: 0000469644, Nr BDO 000030685.
- 13) **Karta dekodująca** – elektroniczna karta sparowana z Urządzeniem dekodującym, nie stanowiąca własności Abonenta, udostępniana przez Dostawcę Abonentowi wraz z Ofertą „nc+ telewizja na kartę z Pakietem Start+”, która po jej należytych umieszczeniu w Urządzeniu dekodującym autoryzowanym przez Dostawcę oraz jej Aktywacji umożliwia Dostęp.
- 14) **Hasło** – kod numeryczny podany przy Rejestracji, służący do identyfikacji Abonenta przez BOK.
- 15) **Oferta „nc+ telewizja na kartę z Pakietem Start+”** – oferta ITI Neovision umożliwiająca uzyskiwanie Dostępu w zamian za Abonament (dalej zamiennie z „Ofertą”).
- 16) **Okres ważności** – czas oznaczony, na jaki Abonent uzyskał Dostęp w zamian za Abonament w wyniku rozliczenia Salda konta. Minimalny Okres ważności wynosi miesiąc tj. 31 dni.

- 17) **Pakiet** – Pakiet bez opłat, Podstawowy, Dodatkowy lub inny, do którego Dostęp umożliwia Dostawca.
- 18) **Pakiet bez opłat** – grupa kanałów telewizyjnych, do odbioru których Abonentowi niezbędne jest Urządzenie dekodujące wskazane przez podmiot zapewniający Dostęp, wyodrębniona z Pakietów: Podstawowego, Dodatkowego, bądź innych Pakietów, do których Abonent uzyskuje Dostęp, każdorazowo na okres jednego miesiąca od wygaśnięcia Dostępu do Pakietu Podstawowego, bez konieczności wnoszenia Abonamentu w tym okresie. Aktualna oferta programowa dostępna jest na www.canalplus.pl.
- 19) **Pakiet Dodatkowy** – grupa kanałów telewizyjnych, do odbioru których Abonentowi niezbędne jest Urządzenie dekodujące wskazane przez podmiot zapewniający Dostęp oraz Karta dekodująca, do których Dostęp umożliwia Dostawca w ramach odrębnych Regulaminów Szczegółowych Warunków, Cenników Regulaminów Szczegółowych Warunków, Regulaminów Warunków Promocji, Cenników Regulaminów Warunków Promocji. Warunkiem korzystania z Pakietu Dodatkowego jest korzystanie z Pakietu Podstawowego. Na warunkach odrębnych Pakiet Dodatkowy może pełnić rolę Pakietu Podstawowego. Aktualna oferta programowa dostępna jest na www.canalplus.pl.
- 20) **Pakiet Podstawowy** – grupa kanałów telewizyjnych, do odbioru których Abonentowi niezbędne jest Urządzenie dekodujące wskazane przez podmiot zapewniający Dostęp oraz Karta dekodująca, do których Dostęp umożliwia Dostawca. Pakiet Podstawowy nie może być Dezaktywowany, z wyłączeniem przypadków wprost opisanych w niniejszym Regulaminie chyba, że co innego wynika z Regulaminów Szczegółowych Warunków, Cenników Regulaminów Szczegółowych Warunków, Regulaminów Warunków Promocji, Cenników Regulaminów Warunków Promocji. Aktualna oferta programowa dostępna jest na www.canalplus.pl.
- 21) **Regulamin** – Regulamin Oferty „nc+ telewizja na kartę z Pakietem Start+” – niniejszy dokument – dostępny w BOK oraz na www.canalplus.pl.
- 22) **Regulamin Szczegółowych Warunków** – regulamin zasad korzystania z usług świadczonych przez Dostawcę ustalany przez Dostawcę w przypadkach, gdy specyfika usług wymaga odrębnego, szczegółowego uregulowania, dostępny w BOK oraz na www.canalplus.pl.
- 23) **Regulamin Warunków Promocji** – regulamin zasad promocyjnego świadczenia usług przez Dostawcę, dostępny w BOK oraz na www.canalplus.pl.
- 24) **Rejestracja** – wprowadzenie do systemu informatycznego danych Abonenta z wypełnionego przez Abonenta formularza rejestracyjnego lub SMSa w zdefiniowanym w przewodniku użytkownika standardzie, doręczonego Dostawcy.
- 25) **Saldo konta** – saldo na dedykowanym rachunku bankowym, służącym do rozliczeń Abonenta z Dostawcą z tytułu Abonamentu, które Abonent przeznacza na Dostęp lub inne usługi, które mogą być świadczone przez Dostawcę. Saldo konta można sprawdzić za pośrednictwem BOK bądź przy wykorzystaniu innych form komunikacji udostępnionych przez Dostawcę.
- 26) **SMS** – krótka wiadomość tekstowa wysłana z użyciem telefonu komórkowego, wykorzystywana przez Abonentów lub Dostawcę do: Aktywacji Karty

- dekodującej, Aktywacji Pakietu, Dezaktywacji, komunikacji z Abonentami, dokonywania zmian w zakresie Dostępu.
- 27) **Urządzenie dekodujące** – dekodery wraz z Kartą dekodującą lub moduł dostępu warunkowego wraz z Kartą dekodującą udostępniany przez Dostawcę, niezbędny do uzyskania Dostępu do Oferty „nc+ telewizja na kartę z Pakietem Start+”.
- 28) **Ważność Oferty** – maksymalny okres na jaki można uzyskać Dostęp. Ważność Oferty upływa z dniem 31 marca 2021 r. Dostawca zastrzega sobie możliwość przedłużenia Ważności Oferty. O przedłużeniu Ważności Oferty Dostawca poinformuje Abonentów w sposób określony w ust. 8 pkt 6 Regulaminu.

2. Aktywacja

- 1) Elementem koniecznym do rozpoczęcia korzystania z Oferty „nc+ telewizja na kartę z Pakietem Start+” jest dokonanie Aktywacji Karty dekodującej.
- 2) Dyspozycję Aktywacji Karty dekodującej Abonent może złożyć: SMS-em, telefonicznie, poprzez kontakt z BOK, bądź przy wykorzystaniu innych form komunikacji udostępnionych przez Dostawcę.
- 3) Aktywacja Karty dekodującej nastąpi w chwili wydania dyspozycji Aktywacji Karty dekodującej a techniczne uruchomienie sygnału w terminie do 2 dni roboczych od wydania przez Abonenta dyspozycji Aktywacji Karty dekodującej.

3. Zmiany w zakresie Dostępu do Pakietów

- 1) W przypadku zasilenia konta przez Abonenta i nie zgłoszenia żądania dotyczącego zmiany w zakresie Pakietów, do których Abonent ma posiadać Dostęp, zostanie Abonentowi aktywowany Dostęp do Pakietu Podstawowego.
- 2) Zmiana w zakresie Pakietów, do których Abonent posiada Dostęp, może zostać dokonana na żądanie Abonenta po jego identyfikacji i w zakresie określonym przez Dostawcę, na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie, Cenniku, Regulaminach Szczegółowych Warunków, Cennikach Regulaminów Szczegółowych Warunków, Regulaminach Warunków Promocji, Cennikach Regulaminów Warunków Promocji.
- 3) Aktywacja Pakietu każdorazowo skutkuje automatycznym rozliczeniem Salda konta i uzyskaniem przez Abonenta Dostępu do Pakietów aktywnych na koncie Abonenta, na Okres ważności wynikający z Salda konta.
- 4) Dostawca umożliwi Dostęp do Pakietu/ów, którego/ych aktywowania zażądał Abonent, w terminie do 2 dni roboczych od daty przyjęcia przez Dostawcę dyspozycji Aktywacji Pakietu/ów pod warunkiem, że Saldo konta Abonenta jest wystarczające do udostępnienia, na minimalny Okres ważności, Pakietu/ów, którego/ych udostępnienia Abonent zażądał.
- 5) Dostawca Dezaktywuje Pakiet/y Dodatkowy/e:
 - a) z upływem 31 dnia od daty przyjęcia przez Dostawcę dyspozycji Dezaktywacji, jeżeli w dacie przyjęcia przez Dostawcę dyspozycji Dezaktywacji Saldo konta Abonenta umożliwiało Dostęp na co najmniej 31 dni,

- b) bez zachowania 31-dniowego terminu, o którym mowa w lit. a niniejszego punktu, z końcem aktualnie posiadanego Dostępu, jeżeli w dacie przyjęcia przez Dostawcę dyspozycji Dezaktywacji Saldo konta Abonenta nie umożliwiałoby Dostępu na co najmniej 31 dni,
 - c) bez zachowania 31-dniowego terminu, o którym mowa w lit. a niniejszego punktu, w przypadku złożenia przez Abonenta polecenia Dezaktywacji w okresie, gdy Abonent posiada na koncie Pakiety lecz ich Okres ważności wygaś,
 - d) bez zachowania 31-dniowego terminu, o którym mowa w lit. a niniejszego punktu, z momentem zawarcia umowy o świadczenie usług z Dostawcą w ramach ofert dedykowanych dla Abonentów ze sprzętem stanowiącym własność Abonentai zakupionym w ramach Oferty „nc+ telewizja na kartę z Pakietem Start+” , z zastrzeżeniem postanowień odrębnych od niniejszego Regulaminu dokumentów dotyczących umowy o świadczenie usług zawartej z Dostawcą w ramach ofert dedykowanych dla Abonentów ze sprzętem stanowiącym własność Abonenta.
- 6) Abonent korzysta z Dostępu:
- a) do wyczerpania środków z Salda konta,
 - b) do Pakietu/ów Dodatkowego/ych przez okres nie dłuższy niż Dostęp do Pakietu Podstawowego chyba, że co innego wynika z Regulaminów Szczegółowych Warunków, Cenników Regulaminów Szczegółowych Warunków, Regulaminów Warunków Promocji, Cenników Regulaminów Warunków Promocji,
 - c) w przypadku Dezaktywacji Pakietu/ów, przez okresy wymienione w pkt. 5 niniejszego ustępu,
 - d) do momentu zawarcia umowy o świadczenie usług z Dostawcą w ramach ofert dedykowanych dla Abonentów ze sprzętem stanowiącym własność Abonenta i zakupionym w ramach Oferty „nc+ telewizja na kartę z Pakietem Start+” , z zastrzeżeniem postanowień odrębnych od niniejszego Regulaminu dokumentów dotyczących umowy o świadczenie usług zawartej z Dostawcą w ramach ofert dedykowanych dla Abonentów ze sprzętem stanowiącym własność Abonenta.
- 7) W przypadku zgłoszenia przez Abonenta, w formie ustnej, wniosku o zmianę Pakietu/ów aktywnego/ych na koncie Abonenta, o fakcie zaakceptowania przez Dostawcę przedmiotowego wniosku Abonent zostanie poinformowany niezwłocznie przez osobę przyjmującą zgłoszenie.
- 8) W przypadku zgłoszenia przez Abonenta, telefonicznie, wniosku o zmianę Pakietu/ów aktywnego/ych na koncie Abonenta, Dostawca ma prawo zarejestrować treść zgłoszonego przez Abonenta wniosku poprzez dokonanie zapisu.
- 9) Po Dezaktywacji Pakietu/ów Dodatkowego/ych Abonent ma prawo do ponownego Aktywowania Pakietu/ów pod warunkiem, iż:
- a) Abonent złoży dyspozycję ponownej Aktywacji Pakietów i,
 - b) Saldo konta Abonenta jest wystarczające do przyznania Dostępu na minimalny Okres ważności, do Pakietu/ów, którego/ych aktywowania Abonent zażądał.

- 10) Abonent po upływie pierwszego Okresu ważności zawartego w zestawie startowym, może:
- a) skorzystać z ofert Dostawcy dedykowanych dla Abonentów ze sprzętem własnym zakupionym w ramach Oferty „nc+ telewizja na kartę z Pakietem Start+” , świadczonych w oparciu o odrębne od niniejszego Regulaminu dokumenty. Powrót Abonenta, który skorzystał z ofert, o których mowa w zdaniu poprzednim, do Oferty „nc+ telewizja na kartę z Pakietem Start+” nie jest możliwy, o ile Dostawca nie postanowi inaczej, albo
 - b) kontynuować korzystanie z Oferty „nc+ telewizja na kartę z Pakietem Start+” na zasadach opisanych w niniejszym Regulaminie, Cenniku, Regulaminach Szczegółowych Warunków, Cennikach Regulaminów Szczegółowych Warunków, Regulaminach Warunków Promocji, Cennikach Regulaminów Warunków Promocji.

4. Opłaty za Dostęp oraz zasady ich rozliczania

- 1) Dostawca zapewnia Abonentom Dostęp do Pakietu bez opłat, Pakietu Podstawowego lub innych Pakietów wskazanych w Regulaminach Szczegółowych Warunków, Cennikach Regulaminów Szczegółowych Warunków, Regulaminach Warunków Promocji, Cennikach Regulaminów Warunków Promocji.
- 2) Opłaty za Dostęp podane są w Cenniku, aktualnym na dzień złożenia przez Abonenta dyspozycji Aktywacji Pakietu, Cennikach Regulaminów Szczegółowych Warunków, Cennikach Regulaminów Warunków Promocji. Aktualny Cennik oraz Cenniki Regulaminów Szczegółowych Warunków i Cenniki Regulaminów Warunków Promocji dostępne są każdorazowo na www.canalplus.pl.
- 3) Aby rozpocząć korzystanie z Oferty „nc+ telewizja na kartę z Pakietem Start+” Abonent zobowiązany jest do dokonania Aktywacji Karty dekodującej.
- 4) Abonent korzysta z Oferty „nc+ telewizja na kartę z Pakietem Start+” od chwili Aktywacji Karty dekodującej, przez Okres ważności poszczególnych Pakietów zawarty w zestawie startowym i maksymalnie do upływu Ważności Oferty.
- 5) Abonent, wyrażający chęć korzystania z Oferty „nc+ telewizja na kartę z Pakietem Start+” po Okresie ważności Pakietu, zawartym w zestawie startowym, powinien wnieść opłatę Abonamentową, w wysokości określonej w Cenniku, Cennikach Regulaminów Szczegółowych Warunków, Cennikach Regulaminów Warunków Promocji, umożliwiającą Aktywację Pakietu Podstawowego lub innego Pakietu, na zdefiniowane przez Dostawcę okresy, bądź w innej wysokości, umożliwiającej Aktywację Pakietu na co najmniej minimalny Okres ważności, na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie, Cenniku, Regulaminach Szczegółowych Warunków, Cennikach Regulaminów Szczegółowych Warunków, Regulaminach Warunków Promocji, Cennikach Regulaminów Warunków Promocji.
- 6) Abonent może wnieść dowolną kwotę na Abonament, przy czym rozliczona na poczet Dostępu do Pakietu Podstawowego lub innego Pakietu zostanie kwota

- w wysokości uprawniającej co najmniej do przyznania Dostępu na minimalny Okres ważności i nie dłuższy niż do upływu Ważności Oferty.
- 7) W przypadku wniesienia Abonamentu w kwocie nie wystarczającej do uzyskania Dostępu do Pakietów, z których Abonent aktualnie korzysta, na minimalny Okres ważności, wpłacone środki nie będą rozliczone, a Dostęp do usługi w ramach Oferty „nc+ telewizja na kartę z Pakietem Start+” nie zostanie przyznany do czasu wniesienia Abonamentu w kwocie umożliwiającej uzyskanie Dostępu na minimalny Okres ważności, z zastrzeżeniem pkt. 13 i 14 niniejszego ustępu.
 - 8) Opłatę na Abonament można wnieść przelewem bankowym na podany przez Dostawcę unikalny numer konta bankowego powiązany z numerem Karty dekodującej, bądź przy wykorzystaniu innej metody udostępnionej przez Dostawcę.
 - 9) W zamian za Abonament Dostawca przyznaje Abonentowi Dostęp do Oferty „nc+ telewizja na kartę z Pakietem Start+” .
 - 10) Dla potrzeb rozliczeń Abonamentu przyjmuje się, że miesiąc liczy 31 dni.
 - 11) Pierwsze wniesienie opłaty Abonamentowej dokonane po upływie Okresu ważności Pakietu zawartego w zestawie startowym, jest w całości przeliczane na Dostęp do Pakietu Podstawowego chyba, że są dostępne w ramach Oferty „nc+ telewizja na kartę z Pakietem Start+” inne Pakiety, a Abonent wydał uprzednio dyspozycję Aktywacji innego Pakietu i Saldo konta jest wystarczające do przyznania Dostępu, na minimalny Okres ważności, do wszystkich Pakietów aktywnych na koncie Abonenta. W takim przypadku pierwsze wniesienie opłaty na Abonament zostanie przeliczone na Dostęp do wszystkich Pakietów aktywnych na koncie Abonenta.
 - 12) Wniesiona opłata Abonamentowa skutkuje przyznaniem Abonentowi prawa do korzystania z Pakietu/ów i automatycznym przeliczeniem Salda konta na Okres ważności uprawniający do Dostępu do Pakietu Podstawowego lub innych Pakietów, na zasadach odpowiednio jak w pkt. 13 i 14 niniejszego ustępu z zastrzeżeniem, że w przypadku dokonania wpłaty w wysokości zdefiniowanej wprost w Cenniku, Cennikach Regulaminów Szczegółowych Warunków, Cennikach Regulaminów Warunków Promocji, Dostawca przyzna Abonentowi Dostęp na liczbę miesięcy przyporządkowaną danej opłacie w Cenniku, Cennikach Regulaminów Szczegółowych Warunków, Cennikach Regulaminów Warunków Promocji.
 - 13) Zasady rozliczeń wpłat na Abonament w przypadku, jeżeli Abonent korzysta wyłącznie z Pakietu Podstawowego i zasili konto opłatą na Abonament w wysokości innej niż zdefiniowana wprost w Cenniku, określone zostały w Cenniku.
 - 14) W przypadku, jeżeli Abonent korzysta z innych Pakietów niż Pakiet Podstawowy, to zasady rozliczeń wpłat na Abonament określone zostaną w Regulaminach Szczegółowych Warunków, Cennikach Regulaminów Szczegółowych Warunków, Regulaminach Warunków Promocji, Cennikach Regulaminów Warunków Promocji właściwych dla Pakietów innych niż Pakiet Podstawowy.
 - 15) Dostawca pobiera od Abonenta inne opłaty wymienione w Cenniku, Cennikach Regulaminów Szczegółowych Warunków, Cennikach Regulaminów Warunków Promocji.

- 16) Z uwagi na fakt, iż Abonent Oferty „nc+ telewizja na kartę z Pakietem Start” nie przechodzi procesu weryfikacji danych Abonenta w chwili przystępowania do Oferty „nc+ telewizja na kartę z Pakietem Start+” tj. Dostawca nie może być pewien danych pozostawionych przez Abonenta, a w konsekwencji Dostawca nie może zapewnić skutecznej komunikacji ewentualnych zmian opłat wymienionych w Cenniku, Cennikach Regulaminów Szczegółowych Warunków, Cennikach Regulaminów Warunków Promocji, Abonent każdorazowo przed skorzystaniem z jakiegokolwiek opłaty wymienionej w Cenniku, Cennikach Regulaminów Szczegółowych Warunków, Cennikach Regulaminów Warunków Promocji zobowiązany jest do potwierdzenia aktualności opłaty, z której zamierza skorzystać z wykorzystaniem strony internetowej www.canalplus.pl lub BOK.

5. Zakres dozwolonego Dostępu

- 1) Z Dostępu Abonent może korzystać wyłącznie na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej i wyłącznie dla prywatnego użytku.
- 2) Korzystanie przez Abonenta z Dostępu w zakresie przekraczającym zakres opisany w pkt. 1 niniejszego ustępu możliwe jest jedynie na podstawie odrębnej umowy zawartej z Dostawcą.
- 3) Dostawca ma prawo do natychmiastowego i całkowitego zaprzestania świadczenia Dostępu na rzecz Abonenta, jeżeli Abonent narusza postanowienia niniejszego Regulaminu, Regulaminów Szczegółowych Warunków, Cenników Regulaminów Szczegółowych Warunków, Regulaminów Warunków Promocji, Cenników Regulaminów Warunków Promocji lub powszechne przepisy prawa.
- 4) Dostawca ma prawo do natychmiastowego i całkowitego zaprzestania świadczenia Dostępu na rzecz Abonenta w przypadku stwierdzenia, że Abonent w celu uzyskania korzyści majątkowych dla siebie lub osoby trzeciej umożliwia Dostęp innym podmiotom bez zgody Dostawcy.
- 5) Dostawca ma prawo żądania od Abonenta odszkodowania na zasadach ogólnych, w przypadku stwierdzenia podjęcia przez Abonenta działań określonych w niniejszym ustępie.

6. Zagubienie, kradzież, uszkodzenie, wymiana Karty dekodującej lub Urządzenia dekodującego, aktualizacja oprogramowania

- 1) W przypadku zagubienia, kradzieży lub uszkodzenia Karty dekodującej lub Urządzenia dekodującego zakupionego w ramach Oferty „nc+ telewizja na kartę z Pakietem Start+” Abonent, który dokonał Rejestracji ma możliwość odpłatnego otrzymania kolejnej Karty dekodującej lub Urządzenia dekodującego.
- 2) Zarejestrowany Abonent może zgłosić pisemnie fakt kradzieży, zagubienia bądź uszkodzenia Karty dekodującej lub Urządzenia dekodującego zakupionego w ramach Oferty „nc+ telewizja na kartę z Pakietem Start+” do Dostawcy. Do zgłoszenia faktu kradzieży Abonent zobowiązany jest dołączyć oryginał zaświadczenia wydanego przez organ uprawniony do ścigania przestępstw (Policja, Prokuratura).

Dostawca po otrzymaniu pisemnego zgłoszenia dokona Dezaktywacji. W przypadku braku pisemnego zgłoszenia faktu zagubienia lub kradzieży Karty dekodującej lub Urządzenia dekodującego zakupionego w ramach Oferty „nc+ telewizja na kartę z Pakietem Start+” , Karta dekodująca lub Urządzenie dekodujące zakupione w ramach Oferty „nc+ telewizja na kartę z Pakietem Start+” pozostają aktywne.

Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z używania przez osoby trzecie zagubionej lub skradzionej Karty dekodującej lub Urządzenia dekodującego.

- 3) Dostawca zastrzega sobie prawo do wymiany używanych Kart dekodujących lub Urządzenia dekodującego zakupionego w ramach Oferty „nc+ telewizja na kartę z Pakietem Start+” na nowe i Dezaktywacji dotychczas używanych oraz do przeprowadzania aktualizacji oprogramowania w każdym czasie z zachowaniem praw nabytych Abonentów, w przypadku zagrożenia bezpieczeństwa systemu kodowania sygnałów lub innych przyczyn technicznych, organizacyjnych lub prawnych uniemożliwiających świadczenie Dostępu. Komunikaty o wymianie Kart dekodujących lub Urządzenia dekodującego zakupionego w ramach Oferty „nc+ telewizja na kartę z Pakietem Start+” publikowane będą na stronie internetowej www.canalplus.pl oraz dostarczane do Abonenta z wykorzystaniem elektronicznych form komunikacji, z co najmniej 31-dniowym wyprzedzeniem.

7. Reklamacje

- 1) Abonent ma prawo zgłoszenia reklamacji, w formie pisemnej, telefonicznie, ustnie do protokołu podczas wizyty w jednostce obsługującej Abonentów Dostawcy lub w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, o ile takie środki zostały do tego celu wskazane przez Dostawcę, dotyczącej niewykonania lub nienależytego wykonania przez Dostawcę usługi na rzecz Abonenta lub nieprawidłowego obliczenia opłat z tytułu świadczenia usługi na rzecz Abonenta.
- 2) Reklamacja powinna zawierać:
- a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta;
 - b) numer Karty dekodującej i Urządzenia dekodującego;
 - c) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
 - d) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - e) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności - w przypadku, gdy Abonent żąda ich wypłaty;
 - f) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych opłat (dodatkowe zasilenie Karty dekodującej Abonamentem) w przypadku, gdy Abonent żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności;
 - g) podpis Abonenta - w przypadku reklamacji złożonej pisemnie.
- 3) Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu ważności, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usług na

rzecz Abonenta, lub od dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana. Reklamację złożoną po upływie terminu wskazanego w zdaniu poprzedzającym pozostawia się bez rozpoznania, o czym Dostawca niezwłocznie powiadamia Abonenta.

- 4) W wypadku gdy reklamacja złożona pisemnie bądź ustnie do protokołu, podczas wizyty w jednostce obsługującej Abonentów Dostawcy nie spełnia warunków określonych w pkt. 2 lit. a-d, f lub g niniejszego ustępu, Dostawca obowiązany jest do niezwłocznego poinformowania Abonenta o konieczności uzupełnienia reklamacji, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji.
- 5) W przypadku gdy reklamacja złożona w inny sposób, niż wymieniony w pkt. 4 niniejszego ustępu nie spełnia warunków określonych w pkt. 2 lit. ad, f lub g niniejszego ustępu Dostawca, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego Abonenta do uzupełnienia reklamacji, 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.
- 6) W przypadku złożenia reklamacji pisemnie bądź ustnie do protokołu, podczas wizyty w jednostce obsługującej Abonentów Dostawcy, Dostawca jest obowiązany niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie.
- 7) W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, o ile takie środki zostały do tego celu wskazane przez Dostawcę, Dostawca jest obowiązany w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji do potwierdzenia jej przyjęcia z podaniem dnia złożenia reklamacji, nazwy, adresu oraz numeru telefonu Dostawcy.
- 8) Przepisu pkt. 7 niniejszego ustępu nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
- 9) Dostawca udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać: nazwę Dostawcy, informację o dniu złożenia reklamacji, rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji, w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jej wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności (dodatkowe zasilenie Karty dekodującej Abonamentem), zgodnie z wnioskiem reklamującego Abonenta, pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a w przypadku gdy reklamującym jest konsument, prawo do dochodzenia roszczeń w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozpoznawania sporów konsumenckich, dane identyfikujące pracownika reprezentującego Dostawcę z podaniem imienia, nazwiska oraz zajmowanego przez niego stanowiska.
- 10) W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna zawierać dodatkowo uzasadnienie faktyczne i prawne oraz zostać doręczona reklamującemu Abonentowi przesyłką poleconą - w przypadku, gdy odpowiedź na reklamację udzielana jest na papierze.

- 11) Dostawca potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze, z wyłączeniem sytuacji opisanych w pkt. 12 oraz 13 niniejszego ustępu.
- 12) W przypadku gdy Dostawca wskaże środki w celu wykorzystania komunikacji elektronicznej dla składania reklamacji, reklamujący Abonent może wyrazić zgodę na otrzymanie potwierdzenia złożenia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej, na wskazany do tego celu adres poczty elektronicznej, bądź przy wykorzystaniu innego środka komunikacji elektronicznej. Wyrażona zgoda może zostać w każdej chwili cofnięta przez reklamującego Abonenta.
- 13) W przypadku złożenia przez Abonenta reklamacji w formie elektronicznej, zgodnie z postanowieniem pkt. 12 powyżej, Dostawca potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej, na wskazany do tego celu adres poczty elektronicznej lub adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, bądź przy wykorzystaniu innego środka komunikacji elektronicznej albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego do złożenia reklamacji.
- 14) W przypadku braku doręczenia reklamującemu Abonentowi odpowiedzi na reklamację, Dostawca na żądanie Abonenta ponownie przekazuje kopię udzielonej odpowiedzi w ustalonej z Abonentem formie. W przypadku odmowy uznania reklamacji, kopia udzielonej odpowiedzi przekazywana jest na żądanie reklamującego Abonenta przesyłką poleconą.
- 15) W przypadku nierozpatrzenia reklamacji w terminie 30 dni od dnia jej wniesienia, uważa się, że reklamacja została uwzględniona.
- 16) Abonent może skierować sprawę do sądu powszechnego, a gdy jest konsumentem, może skorzystać z drogi opisanej w pkt. 17 niniejszego ustępu.
- 17) Spory pomiędzy konsumentem a Dostawcą, dotyczące usług świadczonych przez Dostawcę mogą być rozwiązywane w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.
- 18) Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich może być prowadzone:
 - a) przez Prezesa UKE (więcej na www.uke.gov.pl), na wniosek Abonenta będącego konsumentem lub z urzędu, jeśli wymaga tego ochrona interesu konsumenta,
 - b) przez inny podmiot uprawniony wpisany do rejestru podmiotów uprawnionych, prowadzonego przez Prezesa UOKiK, na wniosek Abonenta będącego konsumentem, a jeśli przewiduje to regulamin tego podmiotu - także na wniosek Dostawcy.
- 19) Udział Dostawcy w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich jest dobrowolny. W przypadku, gdy w następstwie reklamacji złożonej przez Abonenta będącego konsumentem spor nie został rozwiązany, Dostawca każdorazowo podejmuje decyzję o zgodzie na udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich lub o odmowie udziału w takim postępowaniu i przekazuje ją Abonentowi będącemu konsumentem na papierze lub innym trwałym nośniku. Jeśli Dostawca nie złożył żadnego oświadczenia, uznaje się, że wyraża zgodę na udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

- 20) Zasady i procedury dostępu do pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich określone są w przepisach prawa lub w regulacjach, które są stosowane przez podmioty uprawnione w ramach rozwiązywania sporów konsumenckich, w szczególności, obowiązujących w tych podmiotach regulaminach.

8. Zmiany Programowe, postanowienia dodatkowe, zmiany dokumentów

- 1) Z uwagi na fakt, iż Abonent Oferty „nc+ telewizja na kartę z Pakietem Start” nie przechodzi procesu weryfikacji danych Abonenta w chwili przystępowania do Oferty „nc+ telewizja na kartę z Pakietem Start+” tj. Dostawca nie może być pewien danych pozostawionych przez Abonenta, a w konsekwencji Dostawca nie może zapewnić skutecznej komunikacji ewentualnych zmian w Ofercie „nc+ telewizja na kartę z Pakietem Start+” , Abonent każdorazowo przed skorzystaniem z Oferty „nc+ telewizja na kartę z Pakietem Start+” , zobowiązany jest do potwierdzenia aktualności oferty, z której zamierza skorzystać z wykorzystaniem strony internetowej www.canalplus.pl lub BOK.
- 2) Dostawca zastrzega sobie prawo wprowadzania zmian programowych w Ofercie „nc+ telewizja na kartę z Pakietem Start+” , polegających na zastąpieniu lub usunięciu kanału telewizyjnego wchodzącego w skład Pakietu, spowodowanych: utratą uprawnień do rozprowadzania, nadania; zaprzestaniem nadawania programów przez nadawców; zmianą satelity nadawania; niskim poziomem oglądalności programów; niedostateczną jakością techniczną usługi uniemożliwiającą prawidłowe udostępnianie usług przez Dostawcę Zmiany programowe, o których mowa w zdaniu poprzedzającym, komunikowane będą Abonentom poprzez podanie do publicznej wiadomości. Komunikaty o zakresie przedmiotowych zmian publikowane będą na stronie internetowej www.canalplus.pl oraz dostarczane do Abonenta z wykorzystaniem elektronicznych form komunikacji, z co najmniej miesięcznym wyprzedzeniem.
- 3) W okresach testowych i promocyjnych, Abonentowi mogą zostać udostępnione, dodatkowe kanały, usługi/Pakiety. Udostępnienie jak i wycofanie takich kanałów, usług/Pakietów nie wymaga poinformowania ani uzyskania zgody Abonenta.
- 4) W przypadku dokonania zmiany w ofercie programowej, polegającej na zastąpieniu lub usunięciu kanału telewizyjnego wchodzącego w skład Pakietu, Abonentowi, który na dzień dokonania zmiany miałby Dostęp do Pakietu, w ramach którego dokonano zmiany, przysługuje roszczenie o zwrot niewykorzystanej części Abonamentu przypadającej na kanał telewizyjny podlegający usunięciu lub zastąpieniu. Ewentualne roszczenia zaspakajane będą, na wniosek Abonenta, przez dodatkowe zasilenie Karty dekodującej Abonamentem, proporcjonalnie do niewykorzystanej części Abonamentu przypadającej na program telewizyjny podlegający usunięciu lub zastąpieniu. Wszelką korespondencję w tym zakresie Abonent zobowiązany jest kierować do Dostawcy maksymalnie do upływu 31 dni od dokonania zmiany. List

powinien zawierać dane Abonenta oraz dane Karty dekodującej, która ma być zasiloną.

- 5) Dostawca zastrzega sobie prawo wprowadzania zmian Regulaminu, Cennika, Regulaminów Szczegółowych Warunków, Cenników Regulaminów Szczegółowych Warunków, Regulaminów Warunków Promocji, Cenników Regulaminów Warunków Promocji, z ważnych przyczyn prawnych, ekonomicznych, technicznych lub organizacyjnych, jak również z przyczyn spowodowanych działaniem siły wyższej, z zastrzeżeniem ust. 4 pkt 16 i ust. 8 pkt 1 niniejszego Regulaminu. Za ważne przyczyny uznaje się:
- a) zmianę właściwych podatków, w tym stawki podatku od towarów i usług (VAT) stosowanej dla usług objętych Dostępem / Ofertą „nc+ telewizja na kartę z Pakietem Start+” ;
 - b) utratę uprawnień do rozprowadzania, nadawania; zaprzestanie nadawania programów przez nadawców; zmianę satelity nadawania; niski poziom oglądalności programów; niedostateczną jakość techniczną usługi uniemożliwiającą prawidłowe udostępnianie usług przez Dostawcę;
 - c) łączenie lub przejęcie spółek z udziałem Dostawcy wymagające reorganizacji jego działalności;
 - d) zmiany przepisów prawa, wydanie decyzji organu administracji publicznej lub orzeczenia sądu wymagające dokonania odpowiedniej modyfikacji Regulaminu, Cennika, Regulaminów Szczegółowych Warunków, Cenników Regulaminów Szczegółowych Warunków, Regulaminów Warunków Promocji, Cenników Regulaminów Warunków Promocji;
 - e) zmiany w technologii świadczenia usług;
 - f) zmiany norm technicznych dotyczących świadczenia usług;
 - g) konieczność wprowadzenia działań zapewniających zachowanie integralności sieci i usług;
 - h) konieczność wprowadzenia działań zapewniających świadczenie usług na wysokim poziomie jakościowym;
 - i) konieczność wprowadzenia działań zapewniających ochronę usług przed wykorzystywaniem ich w celu sprzecznym z Regulaminem, Cennikiem, Regulaminami Szczegółowych Warunków, Cennikami Regulaminów Szczegółowych Warunków, Regulaminami Warunków Promocji, Cennikami Regulaminów Warunków Promocji;
 - j) przyczyny spowodowane działaniem siły wyższej.
- 6) Zmiany Regulaminu, Cennika, Regulaminów Szczegółowych Warunków, Cenników Regulaminów Szczegółowych Warunków, Regulaminów Warunków Promocji, Cenników Regulaminów Warunków Promocji komunikowane będą Abonentom poprzez podanie do publicznej wiadomości. Komunikaty o zakresie przedmiotowych zmian publikowane będą na stronie internetowej www.canalplus.pl oraz dostarczane do Abonenta z wykorzystaniem elektronicznych form komunikacji, z co najmniej miesięcznym wyprzedzeniem. W przypadku dokonania zmiany Regulaminu, Cennika, Regulaminów Szczegółowych Warunków, Cenników Regulaminów Szczegółowych Warunków, Regulaminów Warunków Promocji, Cenników Regulaminów Warunków Promocji, Abonentowi, który na dzień dokonania zmiany miałby

Dostęp do Pakietów i który na skutek dokonanej zmiany nie wyraża chęci dalszego korzystania z Oferty „nc+ telewizja na kartę z Pakietem Start+” , przysługuje roszczenie o zwrot niewykorzystanej części Abonamentu. W przypadku zgłoszenia takiego roszczenia Dostawca dokona zwrotu niewykorzystanej części Abonamentu. W przypadku zwrotu Dostawca Dezaktywuje Kartę dekodującą Abonenta. Nie zgłoszenie przez Abonenta powyższego roszczenia oznaczać będzie zgodę Abonenta na kontynuowanie korzystania z Oferty „nc+ telewizja na kartę z Pakietem Start+” w oparciu o zmieniony Regulamin, Cennik, Regulaminy Szczegółowych Warunków, Cenniki Regulaminów Szczegółowych Warunków, Regulaminy Warunków Promocji, Cenniki Regulaminów Warunków Promocji. Wszelką korespondencję w tym zakresie Abonent zobowiązany jest kierować do Dostawcy do daty wejścia w życie zmienianego Regulaminu, Cennika, Regulaminów Szczegółowych Warunków, Cenników Regulaminów Szczegółowych Warunków, Regulaminów Warunków Promocji, Cenników Regulaminów Warunków Promocji. List powinien zawierać dane Abonenta oraz dane Karty dekodującej podlegającej Dezaktywacji.

- 7) Dostawca zastrzega sobie prawo do wprowadzania Regulaminów Szczegółowych Warunków, Cenników Regulaminów Szczegółowych Warunków, Regulaminów Warunków Promocji, Cenników Regulaminów Warunków Promocji.
- 8) Dostawca zastrzega sobie prawo do przysyłania Abonentowi komunikatów elektronicznych dotyczących usług Dostawcy.
- 9) Abonentowi będącemu konsumentem przysługuje prawo do odstąpienia, w terminie 14 dni od daty zawarcia, od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, zawartej na odległość, chyba że zaistnieją okoliczności opisane w art. 38 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (tj. Dz.U. 2017 poz.683), bez podawania przyczyny, z poniesieniem bezpośrednich kosztów zwrotu rzeczy. W przypadku skorzystania z prawa do odstąpienia od umowy przez Abonenta będącego konsumentem, po zgłoszeniu żądania o wykonanie usługi przed upływem terminu do odstąpienia od umowy, Dostawca zastrzega sobie prawo naliczenia opłat za świadczenia spełnione na rzecz Abonenta do chwili odstąpienia od umowy.
- 10) Do niniejszego Regulaminu stosuje się aktualnie obowiązujące: Cennik, Regulaminy Szczegółowych Warunków, Cenniki Regulaminów Szczegółowych Warunków, Regulaminy Warunków Promocji, Cenniki Regulaminów Warunków Promocji, dotyczące Oferty „nc+ telewizja na kartę z Pakietem Start+” obowiązującej od dnia 5.10.2017 r.
- 11) W kwestiach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie zastosowanie mają przepisy powszechnie obowiązujące.

9. Obowiązki Regulaminu

Regulamin obowiązuje od dnia 1.02.2020 r.