

Regulamin świadczenia usługi Canal+ w ramach promocji:

„Canal+ Select PROMOCJA” lub „Canal+ Prestige PROMOCJA”

Bydgoska Telewizja Kablowa „GAWEX” Paweł Karnowski

ul. Porazińskiej 4, 85-791 Bydgoszcz

DZIAŁ I. Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa warunki świadczenia usług telekomunikacyjnych w zakresie dostępu do pakietu kodowanych programów telewizji cyfrowej CANAL+ dalej zwanych Promocją.

2. Promocja trwa 12 miesięcy licząc od pierwszego pełnego miesiąca, po miesiącu, w którym nastąpiła aktywacja Usługi.

3. Usługi telekomunikacyjne świadczone są przez Operatora na podstawie pisemnej Umowy o świadczenie usług CANAL+ – zwanej dalej Umową, niniejszego Regulaminu stanowiącego integralną część Umowy, a także innych załączonych do Umowy dokumentów w tym Cennika.

4. Dostawca Usług może przy wykonywaniu obowiązków wynikających z Umowy posługiwać się osobami trzecimi – przedstawicielami i podwykonawcami.

5. Regulamin został wydany na podstawie art. 384 § 1 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz.U. 1964, Nr 16, poz. 93 ze zm.), a także art. 59 i 60 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. 2004, Nr 171, poz. 1800 ze zm.).

6. Użyte w niniejszym Regulaminie pojęcia oznaczają:

Operator – Bydgoska Telewizja Kablowa GAWEX

Organizator Promocji – Operator wraz z Nadawcą CANAL+.

Abonent – podmiot, będący stroną pisemnej Umowy o świadczenie usług CANAL+.

Umowa - Umowa z Abonentem zawarta na piśmie, na podstawie której Operator zobowiązuje się zapewnić Abonentowi odbiór pakietu kodowanych programów CANAL+ w ramach Promocji.

Aktywacja – uruchomienie pakietu kodowanych programów CANAL+ w Lokalu, zgodnie z wybraną Promocją, widoczną na Umowie.

Cennik Promocji – określony przez Operatora Cennik świadczenia usług (podstawowych i dodatkowych) związanych z CANAL+.

Lokal - miejsce Aktywacji wskazane przez Abonenta, do którego Abonent uprawdopodobni tytuł prawny.

Okres rozliczeniowy – okres, za który Operator dokonuje rozliczenia Opłaty Abonamentowej, będący miesiącem kalendarzowym.

Opłata Abonamentowa – opłata za możliwość korzystania z usługi CANAL+ w Okresie rozliczeniowym.

Urządzenia – dekodery umożliwiające odbiór programu kodowanego CANAL+ składający się z terminala oraz karty dekodującej oraz wyposażenie dodatkowe - pilot, kable, instrukcja obsługi, pudełko i inne, powierzone Abonentowi w celu realizacji usługi CANAL+, stanowiące własność Operatora lub moduł CAM wraz z kartą dekodującą.

Awaria – całkowite uniemożliwienie odbioru pakietu kodowanych programów CANAL+, z wyłączeniem przerw spowodowanych koniecznością przeprowadzenia prac konserwacyjnych oraz przerw wynikających z działania siły wyższej.

CANAL+ – pakiet kodowanych programów cyfrowych CANAL+ w wersji HD oferowanych przez Operatora w ramach Promocji:

-Canal+ Select Promocja, składający się z: CANAL+, CANAL+ Sport, CANAL+ Family, CANAL+ Film, CANAL+ 1, CANAL+ Sport 2 lub

-Canal+ Prestige Promocja, składający się z: CANAL+, CANAL+ Sport, CANAL+ Family, CANAL+ Film, CANAL+ 1, CANAL+ Sport 2, CANAL+ Seriale, CANAL+ Discovery.

Usterka - techniczna wada obniżająca jakość sygnału, umożliwiającą jednak odbiór Usługi.

Nadawca CANAL+ - ITI NEOVISION S. A. z siedzibą w Warszawie 02-758, przy Al. Gen. Władysława Sikorskiego 9.

Pełnomocnik - osoba pełnoletnia, posiadająca pisemne upoważnienie od Abonenta do zawarcia w jego imieniu i na jego rzecz Umowy bądź dokonania innych czynności faktycznych i prawnych w stosunku do Operatora.

Przedstawiciel - osoba upoważniona przez Dostawcę Usług legitymująca się firmowym identyfikatorem lub pracownik podwykonawcy, legitymujący się odpowiednim zleceniem wykonania prac.

DZIAŁ II. Zasady Promocji

1. Umowa w ramach Promocji zawierana jest na czas określony 12 miesięcy.

2. Promocja przeznaczona jest dla abonentów Operatora korzystających z usług telewizji cyfrowej w pakiecie START, START BOX, START XL.

3. Promocja polega na udzieleniu Abonentowi rabatu i wprowadzeniu Cennika Promocji według następujących zasad:

a. opłata abonamentowa za miesiąc, w którym nastąpiła aktywacja 0 zł (zwolnienie to nie przysługuje w przypadku kontynuacji usługi),

b. opłata abonamentowa za Canal+ Select PROMOCJA, za kolejnych 12 miesięcy 39,00/miesiąc (powyższa kwota jest pomniejszona o 10 zł względem kosztu standardowej usługi, która aktualnie wynosi 49,00),

c. opłata abonamentowa za Canal+ Prestige PROMOCJA, za kolejnych 12 miesięcy 51,00/miesiąc (powyższa kwota jest pomniejszona o 8 zł względem kosztu standardowej usługi, która aktualnie wynosi 59,00).

Informacja o wybranej Promocji jest widoczna na Umowie lub aneksie do Umowy zawieranej przez Abonenta.

Po upływie okresu promocyjnego 12 miesięcy, Umowa ulega przedłużeniu na czas nieoznaczony, a Abonent zobowiązany będzie do uiszczenia opłaty abonamentowej za dany pakiet Canal+ zgodnie z aktualnie obowiązującym cennikiem Operatora.

DZIAŁ III. Zawarcie i rozwiązanie Umowy

1. Umowa zawierana jest w formie pisemnej.

2. Operator może odmówić zawarcia Umowy z osobami, które:

- zalegają z płatnościami w stosunku do Operatora,
- z którymi Operator rozwiązał umowę, w związku z naruszeniem jej postanowień bądź nieprzebraniem postanowień Regulaminu lub obowiązujących przepisów,
- które nie uprawdopodobniły tytułu prawnego do Lokalu,
- które przy zawieraniu Umowy posługują się dokumentami zniszczonymi lub budzącymi wątpliwości co do ich autentyczności lub kompletności,
- co do których Operator dokonał negatywnej oceny wiarygodności płatniczej na zasadach określonych w obowiązujących przepisach.

3. Na zasadach szczególnie określonych w pouczeniu o odstąpieniu od Umowy stanowiącym załącznik do Umowy, Abonent będący konsumentem, który zawarł Umowę na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa Operatora, może w terminie 14 dni od dnia następującego po dniu jej zawarcia odstąpić od niej bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów z wyjątkiem kosztów wskazanych w pouczeniu. W przypadku odstąpienia od Umowy zawartej na odległość lub Umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa umowę uważa się za niezawartą. Jeżeli Abonent będący konsumentem złożył oświadczenie o odstąpieniu od Umowy zanim Operator przyjął jego ofertę, oferta przestaje wiązać.

4. Abonentowi przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy z zachowaniem 30-dniowego terminu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego. Wypowiedzenie należy złożyć Operatorowi na piśmie.

5. W przypadku rozwiązania Umowy przed upływem okresu Promocji przez Abonenta lub przez Operatora z winy Abonenta, Abonent zobowiązany będzie do zwrotu Operatorowi wartości ulgi, określonej w Dziale II, pkt. 3 a-c, pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania.

6. Operatorowi przysługuje prawo do wstrzymania się ze świadczeniem usługi CANAL+, jeżeli Abonent zalega z uiszczeniem Opłaty Abonamentowej za dwa Okresy rozliczeniowe w całości lub części.

7. Jeżeli Abonent przedłoży potwierdzenie uiszczenia zaległości, Operator wznowi świadczenie usługi Canal+ w terminie 2 dni roboczych.

8. Operatorowi przysługuje prawo rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym jeżeli:

- Abonent mimo uprzedniego wezwania ze strony Operatora do zaprzestania naruszeń używa Urządzeń niezgodnie z przeznaczeniem, bądź poza Lokalem wskazanym w Umowie lub udostępnił je osobie trzeciej,
- Nadawca Usługi trwale zaprzestanie nadawania programów w ramach usługi CANAL+.

9. Umowa wygasa w przypadku:

- utraty przez Operatora zdolności prowadzenia działalności gospodarczej,
- utraty przez Operatora prawa świadczenia usługi Canal+,
- śmierci Abonenta.

10. Oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy, rozwiązaniu ze skutkiem natychmiastowym lub odstąpieniu od Umowy wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności.

11. Abonent wyraża zgodę na przeniesienie wszelkich praw i obowiązków Operatora wynikających z Umowy i Regulaminu na inne podmioty w celu zachowania ciągłości świadczenia Usług. O takiej okoliczności Operator zawiadomi Abonenta pisemnie lub poprzez komunikat umieszczony w programie planszowym lub stronie www Operatora.

12. W wypadku opisanym w punkcie poprzedzającym Abonentowi przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy, bez konieczności zwrotu wartości ulgi, o którym mowa w punkcie 5 Działu III Regulaminu.

DZIAŁ IV. Warunki świadczenia Usługi CANAL+

1. Aktywacja usługi CANAL+ nastąpi niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie dwóch dni roboczych od daty zawarcia Umowy.

2. Operator zobowiązuje się zapewnić w Lokalu odbiór kodowanych programów telewizyjnych CANAL+ w ramach sieci należącej do Operatora.

3. Po podpisaniu Umowy, Operator zobowiązany jest udostępnić Abonentowi dekodery wraz z wyposażeniem dodatkowym (Urządzenia). Z chwilą udostępnienia Urządzeń, na Abonenta przechodzi niebezpieczeństwo przypadkowej utraty lub uszkodzenia dekodera i wyposażenia dodatkowego.

4. Urządzenia stanowią wyłączną własność Operatora. Abonent nie jest uprawniony do rozporządzania Urządzeniami, a w szczególności udostępniania ich osobom trzecim.

5. Abonent zobowiązany jest do zwrotu Operatorowi Urządzeń w terminie 7 dni od daty rozwiązania Umowy. Uchybienie temu terminowi uprawnia Operatora do żądania

zapłaty opłaty za każdy dzień opóźnienia w zwrocie Urządzeń w wysokości wskazanej w Cenniku Operatora.

6. W przypadku zwrotu Urządzeń w stanie uszkodzonym lub niekompletnym, Abonent zobowiązany jest do pokrycia kosztów naprawy lub odtworzenia.

DZIAŁ V. Obowiązki Dostawcy Usług

1. Dostawca Usług zobowiązany jest do:

- dostarczania Abonentowi sygnału telekomunikacyjnego obejmującego programy Canal+ w wersji cyfrowej, zgodnie z wybraną Promocją,
 - świadczenia ww. sygnału o jakości, zgodnej z obowiązującymi Polskimi Normami, zaleceniami Urzędu Komunikacji Elektronicznej,
 - przeprowadzania obsługi serwisowej Urządzeń polegającej na bieżącym nadzorze w przypadku wystąpienia wad, o ile wada jest następstwem przyczyny tkwiącej w Urządzeniu przed jego montażem, a także usuwania Usterek i Awarii na zasadach niżej opisanych,
 - każdorazowego informowania Abonenta o przyczynie i prawdopodobnym czasie trwania przerw w dostawie świadczonych usług, na planszowym kanale informacyjnym lub stronie www Operatora.
2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek zakłócenia w dostarczonym sygnale, wynikające z przyczyn od niego niezależnych, w tym w szczególności związane z wadami lub złym stanem urządzeń i odbiorników, którymi posługuje się Abonent.

DZIAŁ VI. Obowiązki Abonenta

1. Abonent zobowiązany jest do uiszczania Opłaty Abonamentowej w wysokości określonej w Cenniku Promocji wg opisanego w Regulaminie wariantu – vide: Dział II, pkt 3 a-c.
2. Operatorowi przysługuje prawo naliczania odsetek ustawowych w przypadku opóźnienia w zapłacie Opłaty Abonamentowej.
3. Opłaty pobierane przez Operatora nie obejmują opłat za posiadanie i używanie odbiornika telewizyjnego lub radiowego, które płatne są niezależnie, na podstawie odrębnych przepisów prawa.
4. Opłatę Abonamentową należy uiszczać na rzecz Operatora do 15 dnia każdego miesiąca, na podstawie blankietu wpłat, bądź w kasie dostępnej w siedzibie Operatora albo też przelewem na rachunek bankowy Operatora wskazany w Umowie.
5. Rozwiązanie Umowy nie zwalnia Abonenta od obowiązku uregulowania na rzecz Operatora Opłat Abonamentowych za okres, w którym usługa była świadczona w związku z obowiązującą jeszcze Umową.
6. W przypadku zmiany adresu zamieszkania, a także zmiany nazwiska, imienia lub innych danych Abonenta zawartych w Umowie, Abonent zobowiązany jest powiadomić o tym fakcie Operatora w formie pisemnej w terminie 7 dni od dnia dokonania zmiany lub rozpoczęcia wprowadzania takich zmian, dołączając dokumenty potwierdzające fakt zmiany.

DZIAŁ VII. Zasady usuwania Awarii i Usterek

1. Usunięcie Usterki sygnału telekomunikacyjnego winno nastąpić w możliwie najkrótszym terminie i według kolejności zgłoszenia. O ile Usterka nie jest możliwa do usunięcia w ciągu 48 godzin od jej zgłoszenia Operator powiadomi Abonenta o przewidywanym terminie jej usunięcia.
2. Usunięcie Awarii powinno nastąpić nie później niż w ciągu 48 godzin od momentu zgłoszenia. O ile Awaria nie jest możliwa do usunięcia w ciągu 24 godzin od jej zgłoszenia, Operator powiadomi Abonenta o przewidywanym terminie jej usunięcia.
3. Operator nie odpowiada za Usterki i Awarie wynikające ze złego stanu technicznego urządzeń RTV (odbiornik telewizyjny, radiowo lub inne) używanych przez Abonenta lub braku sygnału telekomunikacyjnego będącego następstwem ingerencji Abonenta lub osób niepowołanych w sieć telekomunikacyjną lub Urządzenia. Operator nie jest zobowiązany do regulacji lub napraw sprzętu należącego do Abonenta.
4. Abonent jest zobowiązany do udostępnienia Przedstawicielom Urządzeń zainstalowanych w jego lokalu, w celu okresowego przeglądu, pomiarów i usuwania Usterek oraz Awarii, w godzinach od 8.00 do 21.00. Podczas dokonywania ww. czynności w lokalu musi być obecny Abonent lub jego Pełnomocnik. Brak dostępu do Lokalu Abonenta odpowiednio przesuną terminy usunięcia Usterki lub Awarii.
5. Operator ponosi odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi, z zastrzeżeniem postanowień powyższych, Abonent może się domagać zapłaty odszkodowania w formie kary umownej w wysokości 1/30 miesięcznej Opłaty abonamentowej, należnej za ostatni okres rozliczeniowy.
6. Niezależnie od kary umownej Abonentowi przysługuje obliczony proporcjonalnie upust w Opłacie abonamentowej za czas przerwy w świadczeniu Usługi.
7. Kara umowna może być wypłacona Abonentowi w kasie Operatora lub na wniosek Abonenta zostać zaliczona na poczet przyszłych Opłat Abonamentowych.
8. Do okresu, za który obniża się Opłatę abonamentową oraz za który przysługuje Abonentowi prawo żądania kary umownej nie wlicza się okresu, w którym usunięcie Awarii nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta.
9. Postanowienia pkt. 6-9 mają zastosowanie także w razie nieosiągnięcia określonego w Umowie, niniejszym Regulaminie lub Regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych Operatora poziomu jakości świadczonych Usług.

DZIAŁ VIII. Postępowanie reklamacyjne

1. Abonentowi przysługuje reklamacja usługi CANAL+ w zakresie wskazanym w Umowie.
2. Reklamację oraz inne zastrzeżenia odnośnie świadczonych usług należy zgłaszać do Biura Obsługi Abonentów pisemnie, telefonicznie pod numerem 523434959 lub ustnie przedstawicielowi Operatora do protokołu.
3. Reklamacja powinna zawierać: imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta; określenie przedmiotu reklamacji ewentualnie reklamowanego okresu; uzasadnienie reklamacji; datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej - w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania terminu rozpoczęcia świadczenia usług, wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności - w przypadku, gdy reklamujący żąda ich wypłaty, numer rachunku bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności, podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
4. Jeżeli reklamacja nie zawiera informacji, o których mowa w punkcie poprzedzającym upoważniony pracownik Operatora wzywa Abonenta do jej uzupełnienia z terminie 7 dni pod rygorem pozostawienia reklamacji bez rozpoznania.
5. Operator potwierdza przyjęcie reklamacji na piśmie niezwłocznie, gdy reklamacja składana jest osobiście lub w terminie 14 dni, wskazując nadany numer reklamacji oraz nazwę, adres i numer telefonu podmiotów rozpatrujących reklamację, chyba, że reklamacja zostanie rozpoznana w tym terminie.
6. Operator w terminie 30 dni rozpoznaje reklamację i udziela Abonentowi pisemnej odpowiedzi, którą przesyła listem poleconym na adres Abonenta. W razie nieuwzględnienia reklamacji odpowiedź wymaga uzasadnienia. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że została uwzględniona.
7. Po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego Abonent może skierować sprawę na drogę postępowania sądowego. Jeżeli reklamującym jest osoba fizyczna, która zawarła Umowę w celu niezwiązanym bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową (konsument), ma ona prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu mediacyjnym lub przed sądem polubownym, o których mowa w art. 109 i 110 Ustawy Prawo Telekomunikacyjne (Dz. U. 2004 Nr 171 poz. 1800 ze zm.).

DZIAŁ IX. Postanowienia końcowe

1. Prawa do poszczególnych audycji wchodzących w skład programów CANAL+ są zastrzeżone. Abonent nie ma prawa do ich publicznego rozpowszechniania, dystrybucji, przetwarzania, utrwalania, kopiowania, obróbki (w tym wizualnej) w celach innych niż do użytku domowego (prywatnego).
2. Operator nie ma wpływu na treść i formę audycji w ramach programów CANAL+.
3. Operator z chwilą zawarcia Umowy jest uprawniony – na mocy przepisów prawa – do przetwarzania następujących danych osobowych Abonenta, będącego osobą fizyczną:
 - * nazwisk i imion oraz imion rodziców,
 - * miejsca i daty urodzenia,
 - * adresu miejsca zamieszkania i adresu korespondencyjnego jeżeli jest on inny niż adres miejsca zamieszkania,
 - * numeru ewidencyjnego PESEL,
 - * nazwy, serii, numeru dokumentów potwierdzających tożsamość,
 - * innych, zawartych w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania usługi na rzecz Abonenta.
4. Oprócz powyższych danych Operator – za zgodą Abonenta – może przetwarzać inne dane osobowe w związku z wykonywaną na mocy Umowy usługą telekomunikacyjną.
5. Ww. dane osobowe przetwarzane są przez Operatora wyłącznie w celu wykonywania Umowy oraz dochodzenia roszczeń z jej tytułu.
6. Ww. dane osobowe przetwarzane są w okresie obowiązywania Umowy, a po jej zakończeniu w okresie dochodzenia roszczeń lub wykonywania innych zadań przewidzianych w przepisach prawa.
7. Abonent ma prawo wglądu i poprawiania danych osobowych przetwarzanych przez Operatora.
8. Miejscem wykonania Umowy jest wskazany w jej treści adres Abonenta - Lokalu.
9. W zakresie nieuregulowanym niniejszym Regulaminem oraz Cennikiem Promocji obowiązują warunki świadczenia przez Operatora usług, określone w Regulaminie Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych Operatora oraz Cenniku Operatora.

Regulamin wchodzi w życie z dniem 11 maja 2015 r.

.....
Czytelny podpis Abonenta