

## REGULAMIN SZCZEGÓŁOWY ŚWIADCZENIA USŁUGI TV SMART

### 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

- 1.1. Niniejszy Regulamin Szczegółowy Świadczenia Usługi TV Smart przez Vectra S.A., dalej zwany „Regulaminem Szczegółowym”, określa szczegółowe zasady świadczenia Usługi oraz związanych z nią Usług Dodatkowych świadczonych przez Vectra S.A. z siedzibą w Gdyni 81-825, przy al. Zwycięstwa 253, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy Gdańsk-Północ w Gdańsku, VIII Wydział Gospodarczy KRS pod numerem KRS 0000089460, NIP: 586-20-40-690, kapitał zakładowy – 331 682 590,00 zł, w całości wpłacony, zwaną dalej „Dostawcą Usług”. Adres elektroniczny do kontaktu: kontakt@vectra.pl.
- 1.2. Pojęcia pisane wielką literą i niezdefiniowane w niniejszym Regulaminie Szczegółowym mają znaczenie określone w „Regulaminie Świadczenia Usług przez Vectra S.A.”, zwanym dalej „Regulaminem”.
- 1.3. Odniesienia do Umowy dotyczą Umowy w zakresie Usługi TV Smart.
- 1.4. Użytkownik zobowiązuje się przestrzegać warunków określonych w Umowie, Regulaminie, Regulaminie Szczegółowym, odrębnych Regulaminach Usług Dodatkowych oraz Cenniku.

### 2. DEFINICJE

- 2.1. Użyte w niniejszym Regulaminie Szczegółowym pojęcia oznaczają:
  - URZĄDZENIE TV SMART – Urządzenie Abonencie służące do odbioru sygnałów cyfrowych przesyłanych za pomocą sieci internetowej, umożliwiające korzystanie z Usługi TV Smart.
  - USŁUGA TV SMART – Usługa cyfrowego rozprowadzania przez Dostawcę Usług programów telewizyjnych lub radiowych, dostępna w ramach istniejących możliwości technicznych i organizacyjnych Dostawcy Usług.
  - LIMIT WYDATKÓW TV SMART – ograniczenie wartości Zakupów Pozycji, stosowane dla zapewnienia ochrony interesów Użytkownika (kontrola kosztów), którego przekroczenie uprawnia Dostawcę Usług do wstrzymania Użytkownikowi możliwości Zakupu Pozycji. Dostawca Usług może zwiększyć lub zmniejszyć Limit Wydatków TV Smart na telefoniczny, mailowy lub pisemny wniosek Użytkownika.
  - WYKAZ PROGRAMÓW TV SMART – lista programów dostępnych w ramach poszczególnych pakietów.
  - PROGRAM GWARANTOWANY – Program oferowany w ramach poszczególnych pakietów, którego zamiana lub wycofanie stanowi zmianę Warunków Umowy.
  - PROGRAM NIEGWARANTOWANY – Program dodatkowy, oferowany jednak bez dodatkowych opłat w ramach poszczególnych pakietów, którego udostępnianie, zamiana lub wycofanie nie stanowi zmiany Warunków Umowy.
  - VOD TV SMART – Usługa polegająca na umożliwieniu Użytkownikowi płatnego albo bezpłatnego dostępu do filmów, audycji lub innych zawartości aktualizowanej cyklicznie bazy (Pozycji), składająca się z usługi kontentowej obejmującej dostęp do treści filmów, audycji lub innych zawartości. Informacja o opłatach za VoD TV Smart dostępna jest za pośrednictwem Usługi TV Smart, ze względu na specyfikę tej Usługi.
  - OKRES DOSTĘPU DO POZYCJI (CZAS WYPOŻYCZENIA) – wskazana w opisie Pozycji liczba godzin liczona od momentu Zakupu Pozycji, na jaką Pozycja zostaje udostępniona Użytkownikowi do korzystania w wyniku Zakupu Pozycji.
  - OPŁATA ZA WYPOŻYCZENIE – opłata za Zakup Pozycji nieobjętej Pakietem VoD, określona w aplikacji na Urządzeniu TV Smart.
  - ZAKUP POZYCJI – potwierdzenie przez Użytkownika woli korzystania z Pozycji w Okresie Dostępu do Pozycji w zamian za Opłatę za Wypożyczenie, dokonywane w serwisie i autoryzowane przez Użytkownika Numerem PIN. Zakup Pozycji zostaje objęty opłatą po minimalnym czasie odtworzenia, wynoszącym 20 sekund.
  - NUMER PIN – czterocyfrowy kod pozwalający potwierdzić Zakup Pozycji VoD lub pozwalający na odblokowanie kontroli rodzicielskiej. Domyślny Numer PIN to 1234, który Użytkownik może zmienić w ustawieniach aplikacji na Urządzeniu TV Smart.

### 3. WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUGI TV SMART

- 3.1. W ramach Usługi Dostawca Usług gwarantuje rozprowadzanie programów określonych w Wykazie Programów TV Smart dla określonego pakietu, stanowiącego załącznik do Umowy.
- 3.2. W ramach Opłaty Abonamentowej Dostawca Usług zapewnia:
  - a. możliwość korzystania z Usługi lub/i Usług Dodatkowych przypisanych w Umowie lub Cenniku do danej Opłaty Abonamentowej;
  - b. usługi serwisowe, z wyłączeniem usług serwisowych dodatkowo płatnych, obsługi bezpodstawnego wezwań serwisanta, oraz usług określonych w pkt. 3.32 niniejszego Regulaminu Szczegółowego.
- 3.3. Dostawca Usług może udostępnić Użytkownikowi, bez dodatkowych opłat, programy niewchodzące w skład Wykazu Programów TV Smart, nieobjęte zakupionym Pakietem, w formie dodatkowej promocji lub testowego rozprowadzania programów. Udostępnienie i wycofanie takich programów nie wymaga zmiany Umowy oraz uprzedniego powiadomienia Użytkownika.
- 3.4. Usługa TV Smart jest świadczona w ramach pakietów, określonych w Cenniku TV Smart i w Wykazie Programów TV Smart. Dodatkowo Użytkownik może złożyć zamówienie na Usługi Dodatkowe, określone w Cenniku TV Smart.
- 3.5. Dostawca Usług przysługuje prawo do wprowadzania promocji obowiązujących w terminach i obszarach przez siebie ustalonych. Skorzystanie z takich promocji zależy jednak od Użytkownika.
- 3.6. Dostawca Usług może dokonać zmiany zakresu usług, stanowiącej rozszerzenie usług i funkcjonalności Usługi bądź Urządzenia TV Smart, w miarę powstania nowych możliwości technicznych.
- 3.7. Dostawca Usług wykorzystuje w prezentacji Usługi systemy umożliwiające rekomendacje dostępnych treści, co stanowi integralny element Usługi TV Smart.

- 3.8. Usługa TV Smart dostępna jest na terenie Europejskiego Obszaru Gospodarczego, z zastrzeżeniem możliwości przenoszenia Usługi i korzystania z niej na takich samych warunkach, ale w ograniczonym zakresie programowym, zgodnie z Wykazem Programów TV Smart.
- 3.9. W celu korzystania z Usługi TV Smart wymagane jest posiadanie stałego dostępu do usługi Internetu o minimalnej przepustowości 10 Mbps dla materiałów w jakości HD i niższej oraz 25 Mbps dla materiałów w jakości 4K. Wraz z rozwojem technologii minimalne wymagane przepustowości łączą internetowego mogą ulec zmianie, co nie stanowi zmiany Warunków Umowy.
- 3.10. Do odbioru Usługi TV Smart niezbędne jest Urządzenie TV Smart. Dostawca Usług udostępnia Użytkownikowi Urządzenie TV Smart na zasadach określonych w Regulaminie oraz Protokole Przekazania Urządzeń Abonenckich.
- 3.11. Urządzenie TV Smart wymaga instalacji. W zasięgu Sieci Dostawcy Usług istnieje możliwość wykonania instalacji przez Instalatora, poza obszarem Sieci instalacja jest wykonywana przez Użytkownika.
- 3.12. Do korzystania z Usługi TV Smart wymagane jest posiadanie aktywnego konta Google. Użytkownik zakłada konto Google we własnym zakresie. Login oraz hasło do konta Google będą wymagane w trakcie instalacji Urządzenia TV Smart.
- 3.13. Podczas instalacji Urządzenia TV Smart Użytkownik wprowadza hasło Wi-Fi oraz loguje się do systemu za pomocą hasła do konta Google. Jednocześnie Użytkownik oświadcza, że hasło do sieci Wi-Fi oraz dane do logowania do konta Google są znane tylko jemu, a za udostępnienie tych danych innym osobom ponosi pełną odpowiedzialność.
- 3.14. Użytkownik zobowiązuje się do przywrócenia ustawień fabrycznych Urządzenia TV Smart przed jego zwrotem do Dostawcy Usług oraz do usunięcia wszelkich danych na nim zapisanych. Stosowna procedura dotycząca restartu oraz usuwania danych zawarta jest w instrukcji do Urządzenia TV Smart.
- 3.15. Użytkownik jest uprawniony do korzystania z Usługi TV Smart, w tym do kopiowania programów telewizyjnych i Programów Premium wyłącznie do własnego użytku osobistego, niemającego charakteru zarobkowego, bez prawa dalszego rozpowszechniania i udostępniania.
- 3.16. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za treść, charakter, formę programów i materiałów udostępnionych w Usłudze oraz niezależnie od Dostawcy Usług techniczne zmiany systemów nadawania, w wyniku których doszłoby do braku odbioru sygnału telewizyjnego lub zmiany jego zasięgu, oraz zaprzestanie nadawania programów telewizyjnych Usługi przez nadawców.
- 3.17. Dostawcy Usług przysługuje prawo do modyfikacji zakresu Usługi TV Smart, na którą została zawarta Umowa przez:
  - a. wprowadzenie nowego programu,
  - b. zastępowanie programów przez inne programy, w miarę możliwości o podobnym charakterze. Taka modyfikacja może nastąpić z ważnych przyczyn. Za ważną przyczynę uważa się w szczególności:
    - zaprzestanie nadawania programu przez nadawcę,
    - rozwiązanie lub wygaśnięcie umowy zawartej pomiędzy Dostawcą Usług a nadawcą,
    - niemożność rozprowadzania programu ze względów technicznych, ekonomicznych, organizacyjnych lub prawnych.
- 3.18. Dostawcy Usług przysługuje prawo do zaprzestania rozprowadzania Programu Gwarantowanego, co stanowi zmianę Warunków Umowy. W takim przypadku zastosowanie mają odpowiednie zapisy Umowy dotyczące zmiany Warunków Umowy.
- 3.19. O wycofaniu Programu Gwarantowanego lub jego zamianie na inny Dostawca Usług powiadomi Użytkownika elektronicznie na podany adres e-mail z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed jej wprowadzeniem albo – o ile nie będzie to możliwe z przyczyn niezależnych po stronie Dostawcy Usług (np. niezgłoszone zaprzestanie nadawania programu przez jego nadawcę) przed wprowadzeniem zmiany – bez zwłoki po ich wprowadzeniu.
- 3.20. Dostawcy Usług przysługuje prawo do zaprzestania rozprowadzania Programu Niegwarantowanego lub jego zamiany na inny Program Niegwarantowany, co nie stanowi zmiany Warunków Umowy.
- 3.21. O wycofaniu Programu Niegwarantowanego lub jego zamianie na inny program Dostawca Usług powiadomi Użytkownika z wykorzystaniem Strony WWW oraz aplikacji na Urządzeniu TV Smart, najpóźniej do dnia wprowadzenia zmian albo – o ile nie będzie to możliwe przed wprowadzeniem zmiany – bez zwłoki po ich wprowadzeniu.
- 3.22. Zmiany wprowadzane przez nadawcę danego programu, niezależnie od Dostawcy Usług, dotyczące np. zmiany nazwy handlowej programu, pod jaką jest oferowany, i/lub logotypu programu itp. zmiany w zakresie treści, charakteru, formy programów i materiałów udostępnionych przez nadawcę nie stanowią zmiany Warunków Umowy.
- 3.23. Dostawca Usług zastrzega sobie prawo do rozprowadzania wszystkich lub wybranych programów w formie cyfrowej lub w formie analogowej. Szczegółowe parametry rozprowadzanych programów określa Oferta Usług.
- 3.24. Dostawca Usług zastrzega sobie prawo zmiany sposobu kodowania oraz pasma częstotliwości emisji programów, jak też technologii ich rozprowadzania, co nie stanowi zmiany Umowy. W razie potrzeby Dostawca Usług poinformuje Użytkownika o powyższych zmianach za pośrednictwem Kanałów Kontaktu właściwych ze względu na specyfikę wprowadzanych zmian.
- 3.25. Dostawcy Usług przysługuje prawo nieodpłatnego udostępnienia Użytkownikowi Usług Dodatkowych w okresach promocyjnych i testowych. Zarówno udostępnienie, jak i późniejsze wyłączenie tych Usług Dodatkowych nie stanowi zmiany Umowy. Nie wymaga też wcześniejszego powiadomienia Użytkownika.
- 3.26. Dostawca Usług zabezpiecza dostęp do programów telewizyjnych przeznaczonych dla widzów dorosłych za pomocą hasła, które ma chronić osoby nieletnie przed uzyskaniem dostępu do treści prezentowanych w tych programach. Użytkownik odpowiedzialny jest za odpowiednie dysponowanie udostępnionym zabezpieczeniem.

- 3.27. Użytkownik zobowiązuje się do nieudostępniania Usługi, w charakterze komercyjnym, innym osobom lub podmiotom.
- 3.28. Użytkownik zobowiązuje się do korzystania z Usługi TV Smart zgodnie z warunkami niniejszego Regulaminu Szczegółowego oraz zgodnie z przeznaczeniem Usług i funkcjonalnościami. W szczególności Użytkownik zobowiązuje się do niewykorzystywania luk w oprogramowaniu Urządzenia TV Smart dla działań sprzecznych z warunkami korzystania z Serwisu, sprzecznych z przeznaczeniem funkcjonalności Usługi, w szczególności poprzez działania na szkodę Dostawcy Usług, innych Użytkowników Usługi, nadawców programów bądź osób trzecich.
- 3.29. Dostawca Usług na wniosek Użytkownika może dokonać:
- zmiany zakresu Usługi lub Usług Dodatkowych,
  - czasowego Zawieszenia Świadczenia Usługi na okres nieprzekraczający trzech kolejnych miesięcy.
- 3.30. Jeżeli wniosek, o którym mowa w punkcie poprzednim, zostanie złożony do 20 dnia miesiąca, zmiany objęte tym wnioskiem zostaną wprowadzone od 1 dnia kolejnego miesiąca. Każdorazowa zmiana zakresu Usług będzie powodowała zmianę Opłaty Abonamentowej i Opłaty Powiązanej oraz konieczność wniesienia opłaty określonej w Cenniku. Zawieszenie Świadczenia Usług powoduje dezaktywację Usług Dodatkowych powiązanych z tą Usługą.
- 3.31. Dostawca Usług może uzależnić realizację wniosku wymienionego w pkt. 3.30 od uregulowania wszelkich należności finansowych w stosunku do Dostawcy Usługi. Wniosek należy złożyć osobiście w Biurze Obsługi Klienta lub w Centrum Obsługi Klienta za pomocą jednego z Kanałów Kontaktów.
- 3.32. Postanowienia Regulaminu Świadczenia Usług przez Vectra S.A., zawarte w pkt. 5, 6.9 c, 6.11, 7.1 a-c oraz e-f, oraz 7.2, 8.18 oraz pkt.12 ulegają wyłączeniu i nie stosuje ich się w zakresie Umowy o świadczenie Usługi TV Smart.
- #### 4. URUCHOMIENIE, KORZYSTANIE I ZASADY ODPLATNOŚCI USŁUGI VoD TV SMART
- 4.1. W ramach Usługi TV Smart Użytkownik jest uprawniony do korzystania z Usługi VoD TV Smart o charakterze płatnym albo bezpłatnym w zależności od Pozycji oraz od posiadanego Pakietu Usługi TV Smart, na którego świadczenie wcześniej zawarł Umowę z Dostawcą Usług.
- 4.2. Warunkiem dokonania Zakupu Pozycji nieobjętej posiadanym Pakietem Telewizji cyfrowej jest podanie przez Użytkownika Numeru PIN.
- 4.3. Numer PIN definiowany jest przez Dostawcę Usług. Zdefiniowany przez Dostawcę Usług Numer PIN to 1234. Użytkownik może zmienić Numer PIN w ustawieniach Urządzenia TV Smart. Użytkownik zobowiązuje się skutecznie zabezpieczyć i chronić Numer PIN oraz nie udostępniać go innym osobom i chronić przed dostępem osób trzecich lub utratą. Dokonanie Zakupu Pozycji potwierdzone Numerem PIN wywołuje skutki prawne dla Użytkownika bez względu na to, przez kogo faktycznie zostało dokonane.
- 4.4. W celu rozpoczęcia korzystania należy w aplikacji na Urządzeniu TV Smart wybrać Pozycję, a następnie potwierdzić Zakup Pozycji Numerem PIN oraz zaakceptować oświadczenie o żądaniu natychmiastowego świadczenia Usługi.
- 4.5. Użytkownik może skorzystać z Pozycji niezwłocznie po dokonaniu Zakupu Pozycji przez Czas Wypożyczenia.
- 4.6. Wykaz aktualnie dostępnych Pozycji w ramach Usługi i ich opis, a w szczególności Okres Dostępu i Opłata za Wypożyczenie dostępne są w aplikacji na Urządzeniu TV Smart.
- 4.7. Użytkownik może skorzystać z Pozycji dowolną ilość razy w Okresie Dostępu do Pozycji. Po upływie Okresu Dostępu do Pozycji Użytkownik traci możliwość skorzystania z Pozycji.
- 4.8. Korzystanie z Usługi VoD TV Smart w zakresie wybranej Pozycji wiąże się z Zakupem Pozycji oraz naliczeniem Opłaty za Wypożyczenie.
- 4.9. Użytkownik zobowiązany jest zapoznać się z informacją o Opłacie za Wypożyczenie danej Pozycji przed dokonaniem Zakupu Pozycji. Każdorazowy Zakup Pozycji oznacza zgodę Użytkownika na obciążenie go Opłatą za Wypożyczenie.
- 4.10. Opłaty za Wypożyczenie będą wskazywane na rachunku/fakturze jako oddzielna pozycja określająca łączną wartość za wszystkie Zakupione Pozycje dokonane w danym Okresie Rozliczeniowym określonym na rachunku/fakturze przez Dostawcę Usług.
- 4.11. Szczegółowy wykaz Pozycji zamówionych w danym Okresie Rozliczeniowym będzie udostępniony Użytkownikowi na jego wniosek, złożony za pośrednictwem Centrum Obsługi Klienta.
- 4.12. Dostawca Usług jest uprawniony do odmowy realizacji Zakupu Pozycji, po przekroczeniu przez Użytkownika Limitu Wydatków TV Smart.
- 4.13. Limit Wydatków TV Smart dla Usługi VoD TV Smart wynosi 100 zł miesięcznie. Limit Wydatków TV Smart może zostać zwiększony lub zmniejszony przez Dostawcę Usług na pisemny, mailowy lub telefoniczny wniosek Użytkownika. Wniosek można złożyć w Centrum Obsługi Klienta lub w Biurze Obsługi Klienta.
- 4.14. Zakup Pozycji w Usłudze VoD TV Smart możliwy jest wyłącznie za pomocą Urządzenia TV Smart. Pozycje nie będą dostępne w Usłudze VoD na dekoderze oraz na innych Urządzeniach Abonenckich.
- 4.15. Dostawca Usług w ramach Usługi umożliwia nieodpłatne korzystanie z niektórych Pozycji. Dostęp do poszczególnych darmowych Pozycji jest zależny od posiadanego Pakietu Telewizji. Lista nieodpłatnych Pozycji jest dostępna w aplikacji na Urządzeniu TV Smart.
- #### 5. ODSTĄPIENIE OD UMOWY
- 5.1. Użytkownik, będący konsumentem, zawierający Umowę poza lokalem Dostawcy Usług lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość ma prawo odstąpienia od Umowy (w zakresie danej Usługi) bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, za wyjątkiem tych określonych w pkt. 5.8 i 5.7, w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia.
- 5.2. Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy Użytkownik może złożyć na formularzu, którego wzór stanowi załącznik do Umowy. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.
- 5.3. Użytkownik może złożyć swoje oświadczenie również drogą elektroniczną, z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej:
- za pomocą wzoru formularza odstąpienia od Umowy stanowiącego załącznik do Umowy poprzez przesłanie go na adres odstapienia@vectra.pl,
  - poprzez złożenie oświadczenia na stronie WWW Dostawcy Usług.
- 5.4. Dostawca Usług niezwłocznie przesyła Użytkownikowi na Trwałym Nośniku potwierdzenie otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od Umowy, złożonego w formie elektronicznej, na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo w formie oświadczenia złożonego poprzez formularz dostępny na stronie WWW Dostawcy Usług.
- 5.5. W przypadku złożenia oświadczenia o odstąpieniu od Umowy Użytkownik jest zobowiązany do zwrotu Urządzenia TV Smart na swój koszt, w terminie 14 dni od dnia złożenia oświadczenia o odstąpieniu od Umowy.
- 5.6. Jeżeli na wyraźne żądanie Użytkownika wykonanie Usługi ma się rozpocząć przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy zawartej poza lokalem Dostawcy Usług lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość, Dostawca Usług wymaga złożenia wyraźnego oświadczenia zawierającego takie żądanie na Trwałym Nośniku.
- 5.7. Z chwilą złożenia przez Użytkownika oświadczenia o odstąpieniu od Umowy, po zgłoszeniu żądania rozpoczęcia świadczenia Usługi, o którym mowa w punkcie powyższym, Użytkownik ma obowiązek zapłaty za Usługi świadczone do chwili odstąpienia od Umowy. Kwotę zapłaty oblicza się proporcjonalnie do zakresu wykonywanego świadczenia Usług, z uwzględnieniem uzgodnionej w Umowie ceny.
- 5.8. W chwili odstąpienia przez Użytkownika od Umowy zawartej poza lokalem Dostawcy Usług lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość, Użytkownik na Usługi Powiązane zawarte przez Użytkownika. Użytkownik nie ponosi kosztów związanych z wygaśnięciem tych Umów za wyjątkiem kosztów wykonanych w pełni Usług (np. Usługi VOD TV Smart).
- #### 6. WARUNKI ZMIANY UMOWY, REGULAMINU SZCZEGÓŁOWEGO
- 6.1. Dostawca Usług umożliwi Użytkownikowi zmianę Warunków Umowy, zgodnie z aktualnymi Warunkami Standardowymi lub Promocyjnymi.
- 6.2. Dostawca Usług może uzależnić zmianę Warunków Umowy polegającą na rozszerzeniu zakresu Usługi lub Usług Dodatkowych, zmianie pakietu, świadczeniu Usług Dodatkowych dotychczas nieobjętych Umową, zwiększeniu kwoty zobowiązań Użytkownika wobec Dostawcy Usług wynikających z Umowy bądź też dalsze świadczenie Usług lub Usług Dodatkowych od:
- dostarczenie przez zamawiającego Usługę dokumentów potwierdzających możliwość wykonania wobec Dostawcy zobowiązania wynikającego z Umowy,
  - pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej zamawiającego Usługę, wynikającej z danych będących w posiadaniu Dostawcy Usług lub udostępnionych przez BIG zgodnie z przepisami prawa,
  - złożenia lub podwyższenia Kaucji bądź też złożenia innego odpowiedniego zabezpieczenia roszczeń mogących powstać w związku z uszkodzeniem lub utratą Urządzenia TV Smart bądź też nieterminową wpłatą należności z tytułu świadczenia Usługi lub Usług Dodatkowych.
- 6.3. Dostawca Usług ma możliwość zmiany treści niniejszego Regulaminu Szczegółowego, zgodnie z trybem określonym w pkt. 6.4–6.12 Regulaminu Szczegółowego.
- 6.4. W odniesieniu do Umów zawartych na czas nieokreślony, a w tym dodatkowo po zakończeniu Okresu Zobowiązania w odniesieniu do Umów z Okresem Zobowiązania, Dostawca Usług uprawniony jest do podniesienia lub wprowadzenia nowych Opłat Abonamentowych określonych w Umowie, Cenniku lub Regulaminie, nie częściej niż raz w roku kalendarzowym, z powodu podwyższenia kosztów świadczenia Usług i działalności Dostawcy Usług wynikające z okoliczności takich jak:
- zmiany przepisów prawa,
  - istotne zmiany w interpretacji przepisów prawa dokonane przez organy władzy publicznej lub wytyczne organów władzy publicznej wpływające na konieczność zmiany warunków Usług, ponoszenie dodatkowych opłat oraz kosztów dostarczenia Usługi,
  - wzrost kosztów i nakładów związanych ze świadczoną Usługą, które mają bezpośredni wpływ na jakość i zawartość Usług, m.in. kosztów reemisji Programów i powiązane z nimi opłaty, koszty dostępu i utrzymania infrastruktury, koszty międzyoperatorskie, koszty prac oraz energii elektrycznej,
  - wzrost cen towarów i usług potwierdzony wzrostem Rocznego Wskaźnika Cen Towarów i Usług Konsumpcyjnych (CPI), publikowanego przez Główny Urząd Statystyczny w stosunku do podstawy roku poprzedniego wynoszącej 100, a także z powodu znaczącego rozszerzenia lub polepszenia funkcjonalności świadczonych Użytkownikowi Usług, w tym poprzez dodanie nowych Programów telewizyjnych lub stworzenie Użytkownikom możliwości skorzystania z nowych produktów, Usług bądź aplikacji wprowadzonych do oferty Dostawcy Usług. Dostawca Usług uprawniony jest do podniesienia Opłat Abonamentowych z przyczyn wskazanych powyżej nie częściej niż raz do roku oraz każdorazowo nie więcej niż o 10 zł dla każdej Usługi, której dotyczy przyczyna zmian. Ograniczenie to nie dotyczy jednak zmiany lub wprowadzenia opłat z przyczyn wskazanych w lit. a) powyżej.
- 6.5. W przypadku Umów z Okresem Zobowiązania zawartych na czas nieokreślony podwyższenie lub wprowadzenie nowych Opłat Abonamentowych w czasie Okresu Zobowiązania będzie jednak możliwe wyłącznie w przypadku, jeżeli nie będzie wiązało się z automatycznym podwyższeniem uiszczanej przez Użytkownika opłaty w Okresie Zobowiązania (tj. wejdą one w życie po zakończeniu Okresu Zobowiązania). Ograniczenie zawarte w niniejszym ustępie nie dotyczy jednak zmiany lub wprowadzenia opłat z przyczyn wskazanych w lit. a) powyżej.
- 6.6. Wprowadzenie przez Dostawcę Usług zmiany w zakresie podwyższenia lub wprowadzenia nowych Opłat Abonamentowych musi pozostawać w związku z co najmniej jedną z przyczyn wskazanych w pkt. 6.4, a zakres zmian powinien być adekwatny do rodzaju i skali tych przyczyn.
- 6.7. Dostawca Usług uprawniony jest nadto do jednostronnego obniżenia opłat za świadczone przez niego Usługi lub usunięcia opłaty za nieświadzone już Usługi, zarówno w Okresie Zobowiązania, jak i poza Okresem Zobowiązania lub w przypadku braku Okresu Zobowiązania.
- 6.8. W odniesieniu do Umów zawartych na czas nieokreślony, tak w Okresie Zobowiązania, jak i po zakończeniu Okresu Zobowiązania, jak również i w odniesieniu do Umów bez Okresu Zobowiązania, Dostawca Usług uprawniony jest do zmiany Warunków Umowy określonych w Umowie lub Regulaminie w następujących przypadkach:
- zmiana wynikająca z przepisów prawa (w tym zmian stawki podatku VAT),
  - zmiany wynikające z decyzji, zaleceń lub rekomendacji organów administracji wydanych w zakresie ich kompetencji bądź z orzeczeń sądów,

- c. stworzenie Użytkownikowi możliwości skorzystania z nowych produktów, usług lub aplikacji wprowadzonych do oferty Dostawcy Usług,
- d. całkowite zaprzestanie nadawania objętego Umową Programu Gwarantowanego w dotychczasowym kształcie przez jego nadawcę, przy czym: zmiana technologii nadawania Programu Gwarantowanego na inną nie stanowi zaprzestania jego nadawania i tym samym zmiany Warunków Umowy. Dostawca Usług w miarę możliwości może świadczyć najbardziej zbliżony przedmiotowo produkt znajdujący się w jego aktualnej ofercie,
- e. rozwiązanie lub odmowa przedłużenia przez licencjonodawcę z przyczyn nieleżących po stronie Dostawcy Usług umowy o dostarczenie produktu (w tym Programu Gwarantowanego), usługi lub aplikacji, niezbędnych dla świadczenia Usługi na rzecz Użytkownika.
- 6.9. Dostawca Usług jest nadto uprawniony do zmiany Warunków Umowy określonych w Umowie lub Regulaminie tak w Okresie Zobowiązania lub w razie braku Okresu Zobowiązania, w przypadku rozszerzenia funkcjonalności świadczonych Usług albo ograniczenia oferty Dostawcy Usług na całości lub części obszaru działania Dostawcy Usług, które polegają na:
- a. zaprzestaniu świadczenia Usług (w tym Programu Gwarantowanego) w technologii bądź o parametrach nieodpowiadających standardom rynkowym uwarunkowanym aktualnym stanem rozwoju techniki, z zapewnieniem Użytkownikom kontynuacji świadczonych Usług do końca bieżącego Okresu Zobowiązania w innej technologii, jeśli jest to technicznie możliwe i Użytkownik zgodzi się na dokonanie nieodpłatnych zmian w zakresie Urządzeń Abonenckich umożliwiających korzystanie z Usług do końca Okresu Zobowiązania w nowej lub zastępczej technologii,
- b. zaprzestaniu przez Dostawcę Usług świadczenia Usługi w określonej konfiguracji lub technologii, spowodowane potrzebą ujednolicenia wachlarza produktów (w tym dostosowania warunków zawartych dotychczas Umów do aktualnej oferty Dostawcy Usług), z zapewnieniem Użytkownikom kontynuacji świadczonych Usług do końca bieżącego Okresu Zobowiązania w innej konfiguracji lub technologii, jeśli jest to technicznie możliwe i Użytkownik zgodzi się na dokonanie nieodpłatnych zmian w zakresie Urządzeń Abonenckich umożliwiających korzystanie z Usług do końca Okresu Zobowiązania w nowej lub zastępczej technologii.
- 6.10. Wprowadzenie przez Dostawcę Usług zmian, o których mowa w pkt. 6.8–6.9, musi pozostawać w związku z co najmniej jedną z przyczyn wskazanych w pkt. 6.8–6.9, a zakres zmian powinien być adekwatny do rodzaju i skali tych przyczyn.
- 6.11. Dostawca Usług doręcza Użytkownikowi treść proponowanej zmiany Warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie lub Regulaminie Szczegółowym w formie odpowiadającej formie zawartej Umowy, chyba że Użytkownik założył żądanie:
- a. dostarczanie treści tych zmian drogą elektroniczną na wskazany przez Użytkownika w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość lub
- b. dostarczenie treści tych zmian na piśmie na wskazany adres korespondencyjny z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian, następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Jednocześnie Użytkownik powinien zostać poinformowany o prawie wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia tych zmian w życie.
- 6.12. W razie skorzystania z prawa do wypowiedzenia Umowy, o którym mowa w pkt. 6.11. z powodu zmian Warunków Umowy opisanych w pkt. 6.4, 6.8 i 6.9., Dostawca Usług nie przysługuje zwrot ulgi związanej z rozwiązaniem Umowy przed upływem Okresu Zobowiązania, chyba że konieczność wprowadzenia tych zmian wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa.
- ## 7. WARUNKI ROZWIĄZANIA I WYGAŚNIĘCIA UMOWY
- 7.1. Umowa zawarta jest z dniem jej podpisania lub akceptacji jej warunków w przypadku zawarcia Umowy w formie dokumentowej. Każda ze stron ma prawo rozwiązania Umowy z jednomiesięcznym okresem wypowiedzenia, przy czym wypowiedzenie Umowy przez Dostawcę Usług może nastąpić z ważnych przyczyn określonych w wypowiedzeniu. Termin wypowiedzenia biegnie od pierwszego dnia miesiąca po miesiącu, w którym nastąpiło wypowiedzenie, a datą nadającą bieg terminowi jest data wpływu wypowiedzenia do siedziby Dostawcy Usług lub Biura Obsługi Klienta. Wypowiedzenie powinno zostać złożone na piśmie, elektronicznie lub w formie dokumentowej. Pismo składane przez Użytkownika powinno zostać przesłane na adres siedziby Dostawcy Usług lub Biura Obsługi Klienta, których dane kontaktowe zawarte są na stronie WWW Dostawcy Usług. Wypowiedzenie składane przez Użytkownika może zostać przesłane także na numer faksu Dostawcy Usług albo drogą elektroniczną – dane kontaktowe wskazane są na stronie WWW Dostawcy Usług.
- 7.2. W przypadku zawarcia Umowy związanej z ulgą przyznaną Użytkownikowi Dostawcy Usług przysługuje roszczenie z tytułu jednostronnego rozwiązania Umowy przez Użytkownika lub przez Dostawcę Usług z winy Użytkownika, przed upływem Okresu
- Zobowiązania – z zastrzeżeniem pkt. 6.11. Roszczenie to nie może przekroczyć wartości ulgi przyznanej Użytkownikowi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania.
- 7.3. Umowa wygasa w przypadku:
- a. śmierci Użytkownika albo ustania bytu osoby prawnej (o ile w prawa Użytkownika nie wstąpią inne osoby),
- b. likwidacji bądź zaprzestania prowadzenia działalności gospodarczej przez Dostawcę Usług (o ile inne podmioty nie wejdą w prawa i obowiązki Dostawcy Usług w zakresie umożliwiającym dalsze wykonywanie Umowy),
- c. utraty przez Dostawcę Usług uprawnień do świadczenia Usługi objętej Umową, a w szczególności wymaganych zezwoleń (o ile inne podmioty nie wejdą w prawa i obowiązki Dostawcy Usług w zakresie umożliwiającym dalsze wykonywanie Umowy).
- 7.4. Umowa rozwiązuje się z winy Użytkownika z upływem 6 miesięcy od Zawieszenia Świadczenia Usługi, które nie nastąpiło na wniosek Użytkownika. Niezależnie od powyższego, Dostawca Usług w okresie Zawieszenia Świadczenia Usługi, które nie nastąpiło na wniosek Użytkownika, może jednostronnie rozwiązać Umowę bez zachowania terminu wypowiedzenia.
- 7.5. Dostawca Usług ma prawo do rozwiązania Umowy lub Zawieszenia Świadczenia Usługi, w tym zakresie Usług Dodatkowych, w przypadku stwierdzenia korzystania z Usługi lub Usług Dodatkowych niezgodnego z prawem lub Warunkami Umowy, w tym również określonymi w Regulaminie, Regulaminie Szczegółowym lub odrębnym regulaminie Usług Dodatkowych.
- ## 8. ODPOWIEDZIALNOŚĆ DOSTAWCY USŁUG
- 8.1. Dostawca Usług ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie Szczegółowym oraz właściwych przepisach prawa.
- 8.2. Użytkownik ma prawo wnieść reklamację. Tryb postępowania reklamacyjnego określa Regulamin Świadczenia Usług przez Vectra S.A. dostępny na stronie [www.vectra.pl](http://www.vectra.pl). Przedmiotem reklamacji może być działanie Usługi niezgodnie z postanowieniami niniejszego regulaminu, jednak z zastrzeżeniami wynikającymi z niniejszego Regulaminu Szczegółowego oraz w związku z dostępem do Usługi VoD TV Smart, a w szczególności z brakiem możliwości odtworzenia Pozycji przez Użytkownika w Okresie Dostępu.
- 8.3. Dostawca Usług będzie czynił wszelkie starania, aby Usługa funkcjonowała w sposób ciągły, prawidłowy i wolny od wad.
- 8.4. Dostawca Usług zobowiązuje się do niedostarczania za pomocą Usługi treści o charakterze bezprawnym, jednakże odpowiedzialność Dostawcy Usług za bezprawne treści dostępne za pomocą Usługi zostaje ograniczona na podstawie art. 14 i 15 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
- 8.5. W przypadku, gdy w następstwie złożonej reklamacji spór nie został rozwiązany, Dostawca Usług przekazuje Użytkownikowi na papierze lub innym trwałym nośniku oświadczenie o zamiarze, zgodzie albo odmowie udziału w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed Inspekcją Handlową.
- ## 9. DANE NIEZBĘDNE DO ŚWIADCZENIA USŁUG
- 9.1. Dostawca Usług może przetwarzać następujące dane charakteryzujące sposób korzystania przez Użytkownika z Usługi TV Smart (dane eksploatacyjne):
- a. oznaczenia identyfikujące Użytkownika nadawane na podstawie danych: nazwisko i imiona Użytkowników, numer ewidencyjny PESEL lub – gdy ten numer nie został nadany – numer paszportu, dowodu osobistego lub innego dokumentu potwierdzającego tożsamość, adres zameldowania na pobyt stały, adres do korespondencji, jeżeli jest inny niż adres zameldowania, dane służące do weryfikacji podpisu elektronicznego Użytkownika, adresy elektroniczne Użytkownika;
- b. oznaczenia identyfikujące zakończenie sieci telekomunikacyjnej lub system teleinformatyczny, z którego korzystał Użytkownik;
- c. informacje o rozpoczęciu, zakończeniu oraz zakresie każdorazowego korzystania z usługi świadczonej drogą elektroniczną;
- d. informacje o skorzystaniu przez usługobiorcę z usług świadczonych drogą elektroniczną.
- ## 10. POSTANOWIENIA KOŃCOWE
- 10.1. W zakresie nieuregulowanym niniejszym Regulaminem Szczegółowym obowiązują zapisy Regulaminu Świadczenia Usług przez Vectra S.A., przepisy Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną oraz przepisy kodeksu cywilnego.
- 10.2. Niniejszy Regulamin Szczegółowy wchodzi w życie z dniem 1.09.2020 r.