

## Postanowienia ogólne

### § 1

1. Określenia użyte w niniejszym Regulaminie TV mają następujące znaczenie:

**Operator** – Rybnet Sp. z o.o. Sp. k. z siedzibą w Rybniku, ul. Mikołowska 40A, 44-200 Rybnik, wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000336231, NIP: 6423106447, która świadczy usługi telekomunikacyjne.

**Pakiet** – uporządkowany zbiór Programów wybrany przez Abonenta w ramach Usługi TV. W ramach Pakietu Operator i Partner zobowiązują się do udostępniania Programów gwarantowanych oraz ew. innych świadczeń wyraźnie wskazanych w opisie takiego Pakietu.

**Pakiet Dodatkowy** – dodatkowy Pakiet Programów dostępny dla Abonenta. Minimalnym zakresem Usług, jaki Abonent jest zobowiązany posiadać by korzystać z Pakietów Dodatkowych, jest usługa telewizyjna zawierająca Pakiet Wielotematyczny.

**Partner** – oznacza spółkę (1) SGT sp. z o.o. z siedzibą w Katowicach, kod pocztowy 40-568, ul. Ligocka 103 budynek 8, zarejestrowana przez Sąd Rejonowy Katowice-Wschód w Katowicach, Wydział VIII Gospodarczy pod numerem 0000873216, kapitał zakładowy: 2.055.400,00 PLN, opłacony w całości, NIP: 6312533927, (2) Interaktywny Dom sp. z o.o., z siedzibą w Katowicach, kod pocztowy (40-568), ul. Ligocka 103 budynek 8, zarejestrowana przez Sąd Rejonowy Katowice-Wschód w Katowicach, VIII Wydział Gospodarczy KRS pod numerem 0000373299, NIP: 6312624423, (3) Interaktywny Dom 2 sp. z o.o., z siedzibą w Katowicach, kod pocztowy (40-568), ul. Ligocka 103 budynek 8, zarejestrowana przez Sąd Rejonowy Katowice-Wschód w Katowicach, VIII Wydział Gospodarczy KRS pod numerem 0000640935, NIP: 6342875087, wespół z którą Operator świadczy Usługę telewizyjną oraz Usługę Dodatkowe do tej Usługi. Ilekroć w Umowie oraz jej załącznikach w zakresie Usługi telewizyjnej mowa jest o Operaterze, pod pojęciem tym rozumie się również Partnera. Partner świadczący Usługę TV wskazany jest w Umowie Abonenckiej.

**Programy** – uporządkowane zestawy audycji telewizyjnych, reklam i innych przekazów, regularnie nadawane przez nadawcę w ściśle określonych ramach czasowych (ramówce programowej). W ramach Programów Operator oferuje **Programy Gwarantowane** i **Programy Niegwarantowane**, zgodnie z postanowieniami § 4 Regulaminu.

**Regulamin** – regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych w sieci Rybnet Sp. z o.o. Sp. k., dokument będący załącznikiem do Umowy i stanowiący jej integralną część, określający ogólne warunki świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Operatora.

**Regulamin Dodatkowy** – dokument będący załącznikiem do Umowy i stanowiący jego integralną część, zawierający zasady świadczenia Usług Dodatkowych przez Operatora na warunkach innych niż określone Regulaminie i Cenniku.

**Regulamin TV** – niniejszy regulamin świadczenia usługi Telewizji cyfrowej w sieci Rybnet Sp. z o.o. Sp. k.

**STB** - Urządzenie Abonenckie pozwalające na dekodowanie dostarczanego sygnału telewizyjnego w Lokalu Abonenta oraz na dostęp do wszelkich innych Usług Dodatkowych dostępnych z jego wykorzystaniem i oferowanych przez Operatora i Partnera.

**Treść cyfrowa** – dane wytwarzane i dostarczane w postaci cyfrowej np. oprogramowanie, treści w usłudze VoD.

**TV Panel** - serwis o funkcjonalności analogicznej do dostępnej za pomocą e-BOK, ale dostępny za pomocą odbiornika telewizyjnego podłączonego do STB w miejscu Instalacji, do której dostęp następuje poprzez podanie przydzielonego Abonentowi Loginu i hasła dostępu.

**Usługa TV** – świadczona przez Operatora oraz Partnera usługa telekomunikacyjna wykonywana przez Partnera, polegająca na dostarczaniu Programów metodą cyfrowej transmisji sygnału telewizyjnego do Zakończenia Sieci w Lokalu Abonenta.

**Usługa Dodatkowa** – usługa akcesoryjna do Usługi, z której może skorzystać Abonent zapewniająca dodatkowe funkcjonalności Usługi.

**Usługa Multiroom** – Usługa Dodatkowa polegająca na udostępnieniu Usług TV na dodatkowym STB w Lokalu Abonenta. Abonent może posiadać kilka dodatkowych STB.

2. Wszelkie inne określenia użyte w niniejszym Regulaminie TV z dużej litery mają znaczenie nadane im w Regulaminie.

### § 2

- Regulamin TV stanowi integralną część Umowy Abonenckiej.
- Postanowienia Umowy Abonenckiej oraz odrębnych Regulaminów Promocji odmienne od postanowień zawartych w Regulaminie TV, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami niniejszego Regulaminu TV. Postanowienia Regulaminu TV znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.

## Postanowienia szczególne dotyczące Usługi TV

### § 3

- Zamówienia na pakiety taryfowe oraz dodatkowe opcje Usługi TV mogą być zgłaszane Operatorowi:
  - pisemnie,
  - osobiście w Biurze Obsługi Klienta,
  - za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość, w szczególności za pośrednictwem Elektronicznego Biura Obsługi Klienta (e-BOK) i telefonicznie,
  - za pośrednictwem własnego odbiornika telewizyjnego podłączonego do urządzenia STB wpiętego do sieci Operatora, czyli za pomocą TV Panelu, z wykorzystaniem jPIN i tvPIN. Abonent zalegający z płatnościami lub będący w okresie wypowiedzenia Umowy Abonenckiej, może skorzystać z wybranych Pakietów Dodatkowych lub Usług Dodatkowych po uprzednim uregulowaniu zobowiązań. Dodatkowo, w przypadku Abonenta będącego w okresie wypowiedzenia Umowy, zakup Usług Dodatkowych lub Pakietów Dodatkowych będzie możliwy, jeśli między zamówieniem takich Usług a zakończeniem ich świadczenia wskutek rozwiązania Umowy upłynie przynajmniej jeden pełny okres rozliczeniowy.
- Zakup lub zmiana wykupionych Pakietów Dodatkowych może podlegać osobnym Regulaminom Promocji lub Regulaminom Dodatkowym i może wiązać się z zapłatą za aktywację. Szczegółowe postanowienia w tym przedmiocie znajdują się w Regulaminach Promocji lub Regulaminach Dodatkowych.
- Na zgłoszone zamówienie Operator udziela odpowiedzi w terminie nie dłuższym niż 7 dni roboczych, informując Abonenta czy istnieją warunki techniczne umożliwiające realizację zamówionych pakietów taryfowych i/lub dodatkowych opcji Usług.
- Zakupu Pakietów Dodatkowych oraz Usług Dodatkowych Abonent może dokonywać w dowolnym momencie, jeśli nie jest to sprzeczne z Umową, Regulaminem, Regulaminami Promocji lub z Regulaminami Dodatkowymi dotyczącymi wykupionych dotychczas przez niego Usług, a Pakiety takie są dostępne w ofercie Operatora.
- W przypadku opisanym w ust. 5 aktywacja dostępu do nowych Pakietów Dodatkowych nastąpi najpóźniej w następnym dniu roboczym po dokonaniu zakupu, chyba że istnieje osobny Regulamin Dodatkowy lub Regulamin Promocji dotyczący danego Pakietu

- Dodatkowego i w Regulaminie tym podany jest inny warunek dotyczący terminu uruchomienia dostępu do Pakietu.
7. Zakup Pakietu Dodatkowego może być dokonany na minimum jeden Okres Rozliczeniowy liczony od pierwszego dnia miesiąca następującego po dniu aktywacji Pakietu Dodatkowego.
  8. Abonent ma prawo do rezygnacji z wykupionego na czas nieokreślony Pakietu Dodatkowego z jednomiesięcznym terminem wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca następującego po miesiącu, w którym złożone zostanie wypowiedzenie.
  9. Rezygnacja, o której mowa w ust. 8, powinna być złożona w trybie przewidzianym dla wypowiedzenia Umowy.
  10. W przypadku Usług kupowanych na życzenie, jednorazowo, np. pojedynczych materiałów multimedialnych typu VoD, istnieje możliwość ograniczenia wysokości zakupów w Okresie Rozliczeniowym. Ograniczenie wysokości zakupów może dokonać Abonent, zaś Operator jedynie w przypadku negatywnej weryfikacji płatniczej Abonenta dokonanej podczas zawierania Umowy.

### **Szczegółowe zapisy dotyczące Usługi TV**

#### § 4

1. Operator zobowiązuje się dostarczać do zainstalowanego w Lokalu Zakończenia Sieci sygnały Programów telewizyjnych o jakości zgodnej z właściwymi normami technicznymi.
2. Abonentowi, zwłaszcza w okresach promocyjnych, mogą zostać udostępnione do czasowego korzystania, bez dodatkowych opłat ani zobowiązań dodatkowe Programy telewizyjne lub pakiety telewizyjne nieobjęte Umową, co nie wpłynie na wybrane przez Abonenta w Umowie pakiety, tj. Programy Niegwarantowane. Dodatkowe Programy na wniosek Abonenta mogą w każdej chwili zostać wycofane. Zmiany w zawartości zamówionych przez Abonenta Programów Gwarantowanych (wycofanie, zamiana programów TV itp.) traktowane będą jak zmiana treści Umowy, wymagająca przeprowadzenia procedur opisanych w Umowie.
3. Operator, oprócz dostępu do Pakietów i pojedynczych kanałów telewizyjnych świadczy również dostęp do dodatkowych usług takich jak: VoD (video na żądanie), kanały radiowe, dostęp do serwisów informacyjnych i multimedialnych, i inne, wskazane w Cenniku, Regulaminach Promocji lub Regulaminach Dodatkowym.
4. W zależności od Usługi Dodatkowej, dostęp do danej Usługi może być uwzględniony zarówno w cenie Pakietu Wielotematycznego, może być uwzględniony w cenie innych Pakietów lub być dodatkowo płatny. Szczegółowe postanowienia w tym zakresie określa Umowa, Cennik, Regulaminy Promocji, lub Regulaminy Dodatkowe.
5. Operator nie ponosi odpowiedzialności za treść i formę Programów telewizyjnych oraz zmiany ramówki Programów.
6. Abonent może kopiować audycje nadawane w ramach Programów telewizyjnych w całości lub ich części wyłącznie dla własnego użytku osobistego, jeżeli nie łączy się z tym osiąganie korzyści majątkowych. Operator usług może ograniczyć nagrywanie Programów telewizyjnych i innych treści na zewnętrznych nośnikach danych.
7. Operator nie ponosi odpowiedzialności za prawidłowość dostarczonych przez nadawców Programów informacji o audycjach telewizyjnych, w tym zawartych w treści EPG - elektronicznego przewodnika po programach.
8. Abonent uprawniony jest do korzystania z usługi telewizji wyłącznie na użytek własny, w sposób nie łączący się z osiąganiem korzyści majątkowych, w Lokalu który ze względu na swój charakter nie jest dostępny dla większej – nieograniczonej – grupy osób, chyba że Umowa stanowi inaczej.
9. Operator w ramach oferty udostępnia Programy telewizyjne pogrupowane w pakiety bądź dostępne pojedynczo. Minimalnym pakietem Programów, jaki Abonent jest zobowiązany posiadać może zostać określony w Regulaminie promocji.
10. Operator oprócz dostępu do Programów telewizyjnych świadczy również dostęp do usług dodatkowych, jeśli zostały wybrane lub udostępnione Abonentowi przez Operatora, takie jak: Multiroom, VoD (Video on Demand), EPG – elektroniczny przewodnik po programach, usługa blokady rodzicielskiej i ewentualnie inne znajdujące się w ofercie Operatora, kanały radiowe, dostęp do serwisów informacyjnych i multimedialnych, i inne, wskazane w Umowie bądź innych jej załącznikach, szczególnie w Regulaminach Promocji.
11. W zależności od wybranej usługi dodatkowej, dostęp do niej może być uwzględniony zarówno w cenie lub może być dodatkowo płatny. Szczegółowe postanowienia w tym zakresie określa Umowa, Cennik, lub Regulaminy Promocji.
12. Konsument zawierający umowę na odległość lub poza lokalem Operatora, w przypadku wyrażenia zgody na dostarczenie treści cyfrowych (np. VoD) przed upływem 14-dniowego terminu do odstąpienia od umowy, traci prawo do odstąpienia od umowy.
13. Funkcjonalność Treści cyfrowych to możliwe sposoby ich wykorzystywania:
  - a) W przypadku korzystania przez Abonenta z usług VoD – Treściami cyfrowymi są udostępniane filmy i seriale. W ramach VoD Abonent może bez ograniczeń ilościowych oglądać wypożyczone bądź zakupione przez siebie utwory za pośrednictwem posiadanego przez Abonenta sprzętu (własnego albo udostępnionego przez Operatora) w określonym czasie wskazanym w Panelu TV. Abonenci nie mogą nagrywać przedmiotowych utworów oraz ich publicznie odtwarzać (dozwolone jest jedynie prywatne odtwarzanie). W celu ochrony przedmiotowych utworów Operator stosuje uznane branżowe systemy zabezpieczania sygnału.
  - b) EPG – Treściami cyfrowymi są udostępniane Abonentom w formie komunikatów na ekranie telewizora informacje, w tym informacje na temat programów telewizyjnych dostępnych w ramach Usługi telewizji. W ramach EPG Abonent może bez ograniczeń korzystać z udostępnionych im informacji. W celu ochrony przedmiotowych treści Operator stosuje uznane branżowe systemy zabezpieczania sygnału.
14. Interoperacyjność Treści cyfrowych ze sprzętem komputerowym i oprogramowaniem oznacza rodzaj sprzętu i oprogramowania, jaki niezbędny jest do korzystania z treści cyfrowych. Treści cyfrowe w ramach Usługi telewizji są przez Operatora wytwarzane i dostarczane Abonentom w przypadku, gdy korzystają z następujących usług dodatkowych:
  - a) VoD – w celu korzystania z usługi VoD konieczne jest posiadania telewizora HDTV ze złączem HDMI umożliwiającego korzystania z przekazanego dekodera,
  - b) EPG – w celu korzystania z usługi EPG konieczne jest posiadania telewizora HDTV ze złączem HDMI umożliwiającego korzystania z przekazanego dekodera.
15. Abonentowi w momencie podpisywania Umowy Abonenckiej zostają przydzielone dwa numery PIN: jPIN pozwalający w szczególności na poświadczanie zmiany zakupionych Pakietów Dodatkowych, potwierdzanie zakupów Dodatkowych Usług, potwierdzanie zgody na inne, objęte Umową, Cennikiem lub Regulaminami Usługi; tvPIN służący do blokowania dostępu do wybranych przez Abonenta Usług i programów telewizyjnych dla osób korzystających z tego samego STB oraz do konfiguracji swojego profilu na STB.
16. W przypadku zwiększenia zakresu Usług oferowanych przez Operatora bądź rozbudowy funkcjonalności e-BOK lub TV Panelu mogą zostać wprowadzone kolejne przypadki umożliwiające użycie jPIN przez Abonenta.
17. Użycie jPIN do potwierdzenia zakupu jest równoznaczne z dokonaniem zakupu i zgodą na naliczenie obciążenia za zakupioną Usługę.
18. Operator umożliwia Abonentowi zmianę obu numerów PIN za pomocą e-BOK oraz za pomocą pilota do odbiornika telewizyjnego podłączonego do urządzenia STB wpiętego do sieci Operatora w Lokalu Abonenta, czyli za pomocą TV Panelu.
19. W celach zachowania bezpieczeństwa Abonenta, w przypadku 5-krotnego niepoprawnego wpisania numeru jPIN, numer ten może zostać zablokowany.
20. Abonent jest odpowiedzialny za zachowanie numerów PIN w tajemnicy przed osobami trzecimi.

21. Zaleca się niezwłoczną zmianę numerów PIN w przypadku, gdy zostały one wyjawione osobom niepowołanym.
22. Abonent ponosi odpowiedzialność za skutki wynikające z ujawnienia numerów PIN przez Abonenta osobom trzecim, chyba, że do takiego ujawnienia doszło z przyczyn niezależnych od Abonenta.
23. Abonent może dokonywać operacji odblokowania i blokowania numerów PIN telefonicznie, dzwoniąc do Biura Obsługi Klienta, lub osobiście w Biurze Obsługi Klienta. Zmiana PIN w ten sposób wymaga zidentyfikowania klienta przez pracownika Biura Obsługi Klienta.

### **Usługa Dodatkowa Multiroom**

#### § 5

1. W ramach Usługi Multiroom Abonentowi są udostępniane, na wszystkie STB na które Abonent posiada Umowy Abonenckie Multiroom, wszystkie Usługi świadczone przez Operatora
2. Abonent może korzystać z Usługi TV niezależnie od siebie na wszystkich STB na które posiada Umowę Abonencką wraz z Usługą Dodatkową Multiroom.
3. Wszystkie Pakiety i inne Usługi TV dostępne są na wszystkich aktywnych STB u Abonenta o ile umożliwia to dany model STB.
4. Abonent może dokonywać wszelkich operacji dostępnych w TV Panelu na każdym z posiadanych STB, które to umożliwiają. W szczególności Abonent może dokonywać zakupów kolejnych Usług używając swojego numeru jPIN na którymkolwiek z aktywnych STB.
5. Zakupione Usługi na którymkolwiek STB będą dostępne na wszystkich STB aktywnych u Abonenta.
6. Abonent może używać swoich jPIN i tvPIN na każdym aktywnym STB.
7. Abonent ma prawo do korzystania z posiadanych STB w ramach Usługi Multiroom jedynie we własnym Lokalu.
8. Świadczenie Usługi Multiroom przez Operatora dla Abonenta jest związane jedynie z końcówkami sieci, które zostały aktywowane w momencie instalacji Usługi Multiroom w Lokalu.
9. Umowa w zakresie Usługi Multiroom zawierana jest na czas nieokreślony chyba, że Regulamin Promocji z której korzysta Abonent w momencie podpisywania Umowy lub zapisy w Umowie stanowią inaczej.
10. Umowa w zakresie Usługi Multiroom może być zawarta pomiędzy Abonentem i Operatorem w momencie zakupu Usług, jak też później gdy Abonent będzie chciał rozszerzyć wykupione u Operatora Usługi o Usługę Multiroom.
11. Dodatkowe STB Abonent musi zakupić na własność wg cen podanych w Cenniku, dotyczących Usługi Multiroom.
12. Operator udziela 12 miesięcznej gwarancji na zakupione przez Abonenta w ramach Usługi Multiroom dodatkowe STB.
13. Zasady dotyczące serwisowania STB będących własnością Abonenta są opisane w Karcie Gwarancyjnej.
14. Abonent nie ma prawa udostępniać posiadanych STB komukolwiek poza Lokalem.

### **Postanowienia końcowe**

#### § 6

1. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie TV stosuje się postanowienia Umowy, Regulaminu, pozostałych załączników do Umowy oraz powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
2. Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 stycznia 2021 r.