

Szczegółowy regulamin świadczenia usług telewizyjnych

§1 Postanowienie ogólne.

- Regulamin określa zakres i warunki świadczenia usług telewizyjnych, które wykonują SGT S.A. oraz LIMES Sp. z o.o.
 - Sieć - zespół środków technicznych i programowych, aktywnych i pasywnych, służąca do świadczenia usług.
 - SGT - SGT S.A., ul. Ligocka 103/8, 40-568 Katowice, NIP 631-25-33-927, REGON 240701722, KRS 0000293307.
 - STB - Set-top box - dekodery, elektroniczne urządzenia dostarczane Abonentowi przez Operatora podłączane do telewizora, służące odbioru programów telewizyjnych i innych usług dodatkowych świadczonych przez Operatora.
 - TV PANEL - wirtualny serwis dostępny za pomocą odbiornika telewizyjnego połączony z STB, pozwalający na samoobsługę Abonenta w zakresie przeglądania oferty operatora, zakupionych usług, zmianę numerów PIN itp.
 - Pakiet - grupa programów telewizyjnych i innych usług dodatkowych
 - Pakiet Oszczędny - podstawowy Pakiet programów telewizyjnych wraz z dodatkowymi Usługami.
 - Pakiet Dodatkowy - Pakiet programów telewizyjnych, innych niż zawarte w Pakiecie Oszczędnym, może zawierać kanały o podobnej tematyce (Pakiet Tematyczny) lub kanały Premium (Pakiet Premium).
 - VOD - video on demand - Usługa polegająca na możliwości obejrzenia przez Abonenta materiału multimedialnego znajdującego się i udostępnionego na serwerach Operatora.
 - jPIN - osobisty numer identyfikacyjny Abonenta, wykorzystywany m.in. do potwierdzania zakupów Usług, poświadczania zmiany zakupionych Pakietów, potwierdzanie zgody na proponowane przez Operatora zmiany w Umowie Abonenckiej.
 - tvPIN - służący do konfiguracji swojego profilu na STB oraz blokowania dostępu do wybranych przez Abonenta Usług i programów telewizyjnych (blokada rodzicielska).

§ 2 Pakiety i programy telewizyjne

- Operator i SGT w ramach oferty udostępniają kodowane programy telewizyjne pogrupowane w Pakiety bądź dostępne pojedynczo.
- Minimalnym zakresem Usług, jaki Abonent jest zobowiązany posiadać by korzystać z Pakietów Dodatkowych, jest usługa telewizyjna zawierająca Pakiet Wielotematyczny.
- W ramach Pakietu, Operator i SGT zobowiązują się do udostępniania programów telewizyjnych oraz ew. innych świadczeń wyraźnie wskazanych w opisie takiego Pakietu (programy i świadczenia gwarantowane). Opis taki zamieszczony jest w Cenniku, Regulaminie dodatkowym bądź ofercie SGT i Operatora. Powyższe nie wyklucza udostępnienia Abonentowi dodatkowych programów lub świadczeń, niewskazanych w opisie Pakietu, lub określonych jako świadczenia dodatkowe i niegwarantowane, według uznania Operatora i SGT. Takie dodatkowe programy lub świadczenia mogą być także, według uznania Operatora lub SGT, zmieniane lub wyłączone.
- Zmiany zawartości zamówionych przez Abonenta Pakietów w zakresie programów lub świadczeń gwarantowanych traktowane będą jak zmiana treści Umowy.

§ 3 Usługi Dodatkowe

- Operator i SGT oprócz dostępu do Pakietów i pojedynczych kanałów telewizyjnych mogą świadczyć również dostęp do dodatkowych usług takich jak: VOD (wideo na żądanie), kanały radiowe, dostęp do serwisów informacyjnych i multimedialnych, i inne.
- Dostęp do dodatkowych usług telewizyjnych może być zarówno w cenie Pakietu Oszczędnego jak i może być w cenie innych Pakietów lub być dodatkowo płatny.
- Operator i SGT nie ponoszą odpowiedzialności za Awarie serwisów tworzonych i administrowanych przez zewnętrznych dostawców, w szczególności dotyczy to serwisów informacyjnych i multimedialnych udostępnianych przez Operatora i SGT.
- Operator i SGT zastrzegają sobie możliwość zmiany i usuwania Usług dodatkowych dostępnych bezpłatnie w ramach Pakietów.

§4 Zamawianie Usług i Pakietów Dodatkowych

- Abonent po podpisaniu Umowy Abonenckiej może dokonywać zakupu Pakietów Dodatkowych, dodatkowych Usług, materiałów typu VOD (wideo na żądanie) i innych Usług dostępnych w danym momencie na platformie Operatora.
- Zakup Pakietów Dodatkowych Abonent może dokonywać w dowolnym momencie, jeśli nie jest to sprzeczne z Regulaminami Promocji lub z Regulaminami Dodatkowymi dotyczącymi wykupionych dotychczas przez niego Usług.
- W przypadku opisanym w punkcie 2 aktywacja dostępu do nowych Pakietów Dodatkowych nastąpi najpóźniej w następnym dniu roboczym po dokonaniu zakupu, chyba że istnieje osobny Regulamin Dodatkowy dotyczący danego Pakietu Dodatkowego i w regulaminie tym jest inny warunek dotyczący terminu uruchomienia dostępu do Pakietu.
- Zakup Pakietu Dodatkowego może być dokonany na minimum jeden Okres Rozliczeniowy liczony od pierwszego dnia miesiąca po dniu aktywacji Pakietu Dodatkowego.
- 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.
- Wypowiedzenie powinno być złożone na piśmie i dostarczone osobiście, listownie lub faksem do siedziby Operatora
- Zakup/zmiana wykupionych Pakietów Dodatkowych może podlegać osobnym Regulaminom Promocji lub Regulaminom Dodatkowym i może wiązać się z zapłatą za aktywację.
- W większości przypadków, zmianę/zakup Pakietów Dodatkowych jak i innych Usług dostępnych w ofercie Operatora, Abonent będzie mógł zamówić i potwierdzić zakup za pomocą swojego numeru jPIN na ekranie własnego odbiornika telewizyjnego połączony do zarządzania STB wpiętego do sieci Operatora, czyli za pomocą TV Panelu.
- Abonent może również zamówić wybrane Usługi Dodatkowe kontaktując się z Operatorem telefonicznie (58) 728 40 00 lub mailowo na adres biuro@limes.com.pl.

- Operator zastrzega sobie prawo odmowy sprzedaży wybranych Pakietów Dodatkowych i/lub Usług dodatkowych Abonentom zalegającym z płatnościami na rzecz Operatora lub będącym w okresie wypowiedzenia Umowy Abonenckiej.

§ 4 Wykorzystanie i bezpieczeństwo jPIN i tvPIN

- Abonentowi w momencie podpisywania Umowy Abonenckiej zostają przydzielone dwa numery PIN: jPIN pozwalający na poświadczanie zmiany zakupionych Pakietów Dodatkowych, potwierdzanie zakupów Dodatkowych Usług, potwierdzanie zgody na proponowane przez Operatora i SGT zmiany w Umowie Abonenckiej; 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.
- W przypadku zwiększenia zakresu Usług oferowanych przez Operatora bądź rozbudowy funkcjonalności TV Panelu mogą zostać wprowadzone kolejne przypadki wymagające użycia jPIN przez Abonenta.
- Użycie jPIN do potwierdzenia zakupu jest równoznaczne z dokonaniem zakupu i zgodą na naliczenie obciążenia za zakupioną Usługę.
- Operator umożliwi Abonentowi zmianę obu PINów za pomocą pilota do odbiornika telewizyjnego połączony do urządzenia STB wpiętego do sieci Operatora w Lokalu Abonenta, czyli za pomocą TV Panelu.
- Operator ma prawo do zablokowania Abonentowi możliwość dokonywania operacji za pomocą jPIN w przypadku 5-krotnego niepoprawnego wpisania numeru jPIN.
- Abonent jest odpowiedzialny za zachowanie numerów PIN w tajemnicy przed osobami którym nie udziela zgody na wykonywanie operacji wymagających podania numerów PIN.
- Abonent jest odpowiedzialny za zmianę numerów PIN w przypadku, gdy zostały one ujawnione przez niego osobom niepowołanym.
- Operator i SGT nie ponoszą odpowiedzialności za skutki dla Abonenta wynikające z ujawnienia numerów PIN przez Abonenta osobom trzecim.
- Abonent może dokonywać operacje odblokowania i blokowania numerów PIN telefonicznie dzwoniąc do Operatora. Zmiana PIN w ten sposób wymaga zidentyfikowania klienta przez pracownika działu Obsługi Klienta.

§ 5 Naliczanie opłat

- W przypadku Usług kupowanych na życzenie, jednorazowo, np. pojedynczych materiałów multimedialnych typu VOD, istnieje możliwość ograniczenia wysokości zakupów w Okresie Rozliczeniowym. Ograniczenia wysokości zakupów może dokonać Abonent jak i Operator. Szczegółowe informacje można uzyskać kontaktując się z Operatorem telefonicznie (58) 728 40 00 lub mailowo na adres biuro@limes.com.pl.

§ 6 Odpowiedzialność SGT

- SGT jest stroną odpowiednich umów licencyjnych, na podstawie których SGT i Operator dostarczają usługi Abonentowi.
- Poza zobowiązaniami wynikającymi z punktu 1. całkowita odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług zakupionych przez Abonenta leży po stronie Operatora.

§ 7 Odpowiedzialność Operatora

- Abonent ma prawo do wszczęcia postępowania reklamacyjnego w razie Awarii. Do Awarii nie jest wliczany czas planowanych prac serwisowych, ogłoszonych w TV Panelu na minimum 2 dni przed pracami serwisowymi, jeśli czas trwania takich prac nie przekracza 48 godzin w Okresie Rozliczeniowym.
- Operator nie ponosi odpowiedzialności za Awarie dotyczące kanałów/Pakietów udostępnionych Abonentowi w ramach Promocji na którą Abonent nie posiada Umowy, a Abonentowi nie przysługuje odszkodowanie za takie Awarie.
- Operator nie odpowiada za Awarie i złą jakość Usług jeśli powodem ich wystąpienia jest zła jakość odbiornika telewizyjnego Abonenta.

§ 9 Postanowienia końcowe

- W zakresie nieuregulowanym odrębnie w niniejszym regulaminie, stosuje się postanowienia Regulaminu Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych.
- Regulamin obowiązuje od 23 grudnia 2016 r.

Lista programów gwarantowanych:

TVP1	FOX
TVP2	Comedy Central
TVP 3	Ale kino+
TVN	Cartoon Network
Polsat	Disney Channel
TVN7	MiniMini+
TV4	TVN24
Polsat 2	Polsat News
TVP Kultura	TVP Info
TVP Historia	Discovery Channel
TV Trwam	National Geographic
TTV	TVN Turbo
TV Puls	TVN Style
Eurosport	FOX Comedy
Polsat Sport	Kino Polska
AXN	
Disney Channel	
TVN24 TVP Info	
Discovery	
National Geographic	
TVN Turbo	
TVN Style	
BBC Brit	