



Przewodnik po ofercie Telewizja na kartę HD

Definicje

1. **Aktywacja** – uruchomienie sygnału na polecenie Użytkownika, umożliwiające Dostęp do Pakietów.
2. **BOK** – Biuro Obsługi Klienta powołane do obsługi Użytkowników.
3. **Cyfrowy Dom** – Cyfrowy Dom Sp. z o.o. ul. Kłobucka 23, 02 - 699 Warszawa, kapitał zakładowy 50.000 zł, NIP 5213496571, Regon 141514528 wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod nr KRS: 0000309542.
4. **Dezaktywacja** - wyłączenie sygnału umożliwiającego Dostęp.
5. **Doładowanie** – kwota, jaką Użytkownik zasila konto skutkująca od daty jej zaksięgowania przez Cyfrowy Dom.
6. **Dostęp** – prawo do korzystania z Pakietów przez Okres ważności.
7. **Jednostka Telewizyjna** – jednostka rozliczeniowa uprawniająca Użytkownika do Dostępu, przyznawana w zamian za Doładowanie.
8. **Karta dekodująca** – elektroniczna karta udostępniana przez Cyfrowy Dom Użytkownikowi, nie stanowiąca własności Użytkownika, która po jej należyтым umieszczeniu w dekodерze lub innym urządzeniu dekodującym autoryzowanym przez Cyfrowy Dom oraz Aktywacji umożliwia Dostęp; Karta dekodująca sparowana jest z dekodерem lub innym urządzeniem dekodującym autoryzowanym przez Cyfrowy Dom.
9. **Oferta Telewizja na kartę HD** – oferta handlowa przedpłaconego Dostępu.
10. **Okres ważności** - czas, na jaki Użytkownik uzyskał Dostęp w zamian za Doładowanie; minimalny Okres ważności wynosi 26 dni.
11. **Pakiet** – Pakiet Podstawowy, Dodatkowy lub inny, do którego Dostęp umożliwia Cyfrowy Dom.
12. **Pakiet bez opłat** - grupa programów telewizyjnych wyselekcjonowanych z Pakietu Podstawowego, które pozostają aktywne dla Użytkownika każdorazowo przez 12 miesięcy od wygaśnięcia Dostępu bez konieczności zasilania konta. Aktualna oferta programowa dostępna jest na www.telewizjanakarte.pl.
13. **Pakiet Dodatkowy** - grupa programów telewizyjnych, do których Dostęp umożliwia Cyfrowy Dom. Warunkiem korzystania z Pakietu Dodatkowego jest korzystanie z Pakietu Podstawowego, chyba, że co innego wynika z warunków promocji, odrębnych szczegółowych warunków oferty. Na warunkach promocyjnych Pakiet Dodatkowy może pełnić rolę Pakietu Podstawowego. Aktualna oferta programowa dostępna jest na www.telewizjanakarte.pl.
14. **Pakiet Podstawowy** - grupa programów telewizyjnych, do których Dostęp umożliwia Cyfrowy Dom. Pakiet Podstawowy nie podlega Dezaktywacji, z zastrzeżeniem odrębnych postanowień zawartych w warunkach promocyjnych. Aktualna oferta programowa dostępna jest na www.telewizjanakarte.pl.
15. **Rejestracja** - wprowadzenie do systemu informatycznego danych Użytkownika z wypełnionego przez Użytkownika formularza rejestracyjnego, doręzonego Cyfrowemu Domowi.
16. **Saldo konta** – stan Jednostek Telewizyjnych na koncie Użytkownika, które Użytkownik może przeznaczyć na Dostęp; Saldo konta można sprawdzić za pośrednictwem BOK.
17. **SMS** – krótka wiadomość tekstowa wysłana z użyciem telefonu komórkowego, wykorzystywana przez Użytkowników lub Cyfrowy Dom do: Aktywacji, Dezaktywacji, komunikacji z Użytkownikami, dokonywania zmian w zakresie Dostępu.
18. **Użytkownik** - osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, korzystająca z Oferty Telewizja na kartę HD.

Aktywacja

1. Elementem koniecznym do rozpoczęcia korzystania z Oferty Telewizja na kartę HD jest dokonanie Aktywacji.
2. Dyspozycję Aktywacji Użytkownik może złożyć: telefonicznie poprzez SMS, poprzez kontakt z BOK, poprzez stronę internetową dedykowaną do Aktywacji bądź przy wykorzystaniu innych form komunikacji udostępnionych przez Cyfrowy Dom.

3. Aktywacja nastąpi w terminie do 2 dni roboczych od wydania przez Użytkownika dyspozycji Aktywacji.

Zmiany w zakresie Dostępu do Pakietów

a)

2. Zmiana w zakresie Pakietów, do których Użytkownik posiada Dostęp może zostać dokonana na żądanie Użytkownika po jego identyfikacji i w zakresie określonym przez Cyfrowy Dom.

3. Użytkownik dopiero po upływie Okresu ważności określonego w zestawie startowym, ma możliwość Aktywowania Pakietu Dodatkowego lub innego, do którego Dostęp umożliwi Cyfrowy Dom.

4. Aktywacja lub Dezaktywacja Pakietu każdorazowo skutkuje automatycznym rozliczeniem Salda konta i uzyskaniem przez Użytkownika Dostępu do Pakietów aktywnych na koncie Użytkownika, na Okres ważności wynikający z aktualnych opłat za Doładowania.

5. Cyfrowy Dom umożliwi Dostęp do Pakietu/ów, którego/ych aktywowania zażądał Użytkownik, w terminie do 2 dni roboczych od daty przyjęcia przez Cyfrowy Dom dyspozycji Aktywacji pod warunkiem, że liczba Jednostek Telewizyjnych zgromadzona na koncie Użytkownika jest wystarczająca do udostępnienia Pakietu/ów, którego/ych udostępnienia Użytkownik zażądał na minimalny Okres ważności.

6. Cyfrowy Dom Dezaktywuje Pakiet/y Dodatkowe:

a) z upływem 31 dnia od daty przyjęcia przez Cyfrowy Dom dyspozycji Dezaktywacji,

b) bez zachowania 31-dniowego terminu, o którym mowa w lit. a) niniejszego punktu, w przypadku złożenia przez Użytkownika polecenia Dezaktywacji w okresie, gdy Użytkownik posiada na koncie aktywne Pakiety Dodatkowe, lecz ich Okres ważności wygaś,

c) bez zachowania 31-dniowego terminu, o którym mowa w lit. a) niniejszego punktu, wraz z końcem Okresu ważności, jeżeli data Dezaktywacji wynikająca z zachowania 31-dniowego terminu o którym mowa w lit. a) niniejszego punktu, przypadłaby na datę po upływie Okresu ważności Pakietu Podstawowego,

d) bez zachowania 31-dniowego terminu, o którym mowa w lit. a) niniejszego punktu, z upływem Okresu ważności aktualnego Dostępu, w przypadku gdy kwota dokonanego Doładowania jest mniejsza od łącznej opłaty za Doładowanie uprawniającej do przyznania Użytkownikowi Dostępu do wszystkich Pakietów aktywnych na koncie Użytkownika, na minimalny Okres ważności,

e) bez zachowania 31-dniowego terminu, o którym mowa w lit. a) niniejszego punktu, jeżeli po upływie Okresu ważności aktualnego Dostępu, nastąpi Doładowanie kwotą mniejszą niż taka, która gwarantowałaby Użytkownikowi przyznanie Jednostek Telewizyjnych umożliwiających Dostęp do wszystkich Pakietów aktywnych na koncie Użytkownika, na minimalny Okres ważności.

7. Pakiety pozostają aktywne

a) do wyczerpania Jednostek Telewizyjnych,

b) w przypadku Dezaktywacji Pakietu/ów, przez okresy wymienione w pkt. 5) niniejszego ustępu.

8. W przypadku zgłoszenia przez Użytkownika, w formie ustnej, wniosku o zmianę Pakietu/ów aktywnych na koncie Użytkownika, o fakcie zaakceptowania przez Cyfrowy Dom przedmiotowego wniosku, Użytkownik zostanie poinformowany niezwłocznie przez osobę przyjmującą zgłoszenie.

9. W przypadku zgłoszenia przez Użytkownika, telefonicznie, wniosku o zmianę Pakietu/ów, aktywnych na koncie Użytkownika, Cyfrowy Dom ma prawo zarejestrować treść zgłoszonego przez Użytkownika wniosku poprzez dokonanie zapisu, na co Użytkownik wyraża zgodę.

10. Po Dezaktywacji Pakietu/ów Użytkownik ma prawo do ponownego Aktywowania Pakietu/ów, pod warunkiem iż:

a) Użytkownik złoży dyspozycję ponownej Aktywacji Pakietów,

b) i łączna liczba Jednostek Telewizyjnych zgromadzona na koncie Użytkownika jest wystarczająca do udostępnienia Pakietu/ów, którego/ych Aktywowania Użytkownik zażądał na minimalny Okres ważności.

Opłaty za Dostęp oraz zasady ich rozliczania

Tabela nr 1. Typy Pakietów

L. P	Typ Pakietu
1	Pakiet bez opłat –

Tabela nr 2. Opłaty za miesięczne Doładowania

L.P	Nazwa Pakietu	Opłata za miesięczne Doładowania
1	Pakiet bez opłat	Bezpłatny*

	bezpłatny*
2	Pakiet Podstawowy - płatny
3	Pakiet Dodatkowy - płatny

2	Domowy HD	19,90 zł
3	Domowy HD Premium	19,90 zł

* aktywiny każdorazowo przez 12 miesięcy od wygaśnięcia Dostępu

1. Cyfrowy Dom zapewnia Użytkownikom Dostęp do Pakietów określonych w Tabeli nr 1. Typy Pakietów
2. Opłaty za Doładowania Pakietów podane są w Tabeli nr 2. Opłaty za miesięczne Doładowania. Wszystkie opłaty są kwotami brutto (uwzględniają podatek od towarów i usług VAT) .
3. Aby rozpocząć korzystanie z Oferty Telewizja na kartę HD Użytkownik zobowiązany jest do dokonania Aktywacji.
4. Użytkownik korzysta, od chwili Aktywacji, z Pakietów przez Okres ważności zawarty w zestawie startowym.
5. Użytkownik, wyrażający chęć dalszego korzystania z Oferty Telewizji na kartę HD, zobowiązany jest do dokonania Doładowania, w wysokości określonej w Tabeli nr 2. Opłaty za miesięczne Doładowania, umożliwiającej Aktywację Pakietu Podstawowego na minimalny Okres ważności bądź w innej wysokości na zasadach określonych w niniejszym ustępie.
6. Użytkownik może dokonać Doładowywania konta dowolną kwotą, przy czym rozliczona na poczet Dostępu zostanie kwota w wysokości uprawniającej co najmniej do przyznania Dostępu na minimalny Okres ważności i wysokości nie wyższej niż uprawniającej do przyznania Dostępu na okres maksymalnie 24 miesięcy od Doładowania.
7. Doładowania można dokonać przelewem bankowym na podany przez Cyfrowy Dom, unikalny, numer konta bankowego powiązany z numerem Karty dekodującej, bądź przy wykorzystaniu innej metody Doładowań udostępnionej przez Cyfrowy Dom .
8. Środki nierozliczone na poczet Dostępu zostaną zdeponowane przez Cyfrowy Dom na nieoprocentowanym rachunku bankowym.
9. W zamian za Doładowanie Cyfrowy Dom przyznaje Użytkownikowi Jednostki Telewizyjne uprawniające Użytkownika do korzystania z Oferty Telewizji na kartę HD według przelicznika: jedna Jednostka Telewizyjna odpowiada kwocie 1 zł brutto Doładowania dokonanego przez Użytkownika, bądź innego określonego w warunkach promocji.
10. Dla potrzeb procesu Doładowań przyjmuje się, że miesiąc liczy 31 dni.
11. Pierwsze Doładowanie konta przez Użytkownika, tj. Doładowanie dokonane po upływie Okresu ważności zawartego w zestawie startowym, w całości jest przeliczane na Jednostki Telewizyjne umożliwiające Dostęp do Pakietu Podstawowego.
12. Doładowanie skutkuje przyznaniem Użytkownikowi Jednostek Telewizyjnych uprawniających Użytkownika do korzystania z Pakietu/ów i ich automatycznym przeliczeniem na Okres ważności uprawniający do Dostępu do Pakietu Podstawowego lub innych Pakietów, na zasadach odpowiednio jak, w pkt. 13), 14) niniejszego ustępu.
13. W przypadku, jeżeli Użytkownik korzysta wyłącznie z Pakietu Podstawowego to:
 - a) Doładowanie kwotą, w wysokości niższej niż opłata za Doładowanie Pakietu Podstawowego, na minimalny Okres ważności, skutkuje brakiem Dostępu, a środki zgromadzone zostaną na koncie Użytkownika i rozliczone przy kolejnym Doładowaniu,
 - b) Doładowanie kwotą, w wysokości wyższej niż opłata za Doładowanie Pakietu Podstawowego, na minimalny Okres ważności, skutkuje przyznaniem Użytkownikowi Dostępu na minimalny Okres ważności i liczbę dni wyliczoną proporcjonalnie do kwoty nadpłaty, według zasad jak dla Diennej opłaty rozliczeniowej za Dostęp do Pakietów, z których Użytkownik korzysta zgodnie z Tabelą nr 3. Zasady rozliczeń Doładowań.
14. W przypadku, jeżeli Użytkownik korzysta dodatkowo z innych Pakietów niż Pakiet Podstawowy, to:
 - a) Doładowanie kwotą w wysokości niższej niż łączna kwota opłat za Doładowanie Pakietów, aktywnych na koncie Użytkownika, na minimalny Okres ważności, skutkuje przyznaniem Użytkownikowi Dostępu do Pakietu Podstawowego na minimalny Okres ważności i liczbę dni wyliczoną proporcjonalnie do kwoty nadpłaty ponad opłatę za Doładowanie na minimalny Okres Ważności Pakietu Podstawowego, według zasad jak dla Diennej opłaty rozliczeniowej za Dostęp do Pakietów, z których Użytkownik korzysta zgodnie z Tabelą nr 3. Zasady rozliczeń Doładowań i jednoczesną Dezaktywacją Pakietów innych niż Pakiet Podstawowy,
 - b) Doładowanie kwotą w wysokości wyższej niż łączna kwota opłat za Doładowanie Pakietów, aktywnych na koncie Użytkownika, na minimalny Okres ważności, skutkuje przyznaniem Użytkownikowi Dostępu uprawniającego Użytkownika do korzystania z Pakietu Podstawowego i

innych Pakietów, aktywnych na koncie Użytkownika, przez minimalny Okres ważności i liczbę dni wyliczoną proporcjonalnie do kwoty nadpłaty, według zasad jak dla Diennej opłaty rozliczeniowej za Dostęp do Pakietów, z których Użytkownik korzysta zgodnie z Tabelą nr 3. Zasady rozliczeń Doładowań.

15. W przypadku, jeżeli upłynął Okres ważności a Użytkownik dokona Doładowania, to w zamian za Doładowanie Użytkownikowi przyznane zostaną Jednostki Telewizyjne, na zasadach odpowiednio jak w ust. 3 pkt 5) lit e) i pkt 13), 14) niniejszego ustępu.

16. Cyfrowy Dom pobiera od Użytkownika inne opłaty wymienione w Tabeli nr 4. Inne Opłaty.

Tabela nr 3. Zasady rozliczeń Doładowań

Zasady rozliczeń Doładowań		
Liczba Pakietów płatnych, z których Użytkownik korzysta	1	2
Całkowita miesięczna opłata za Doładowania Pakietów płatnych, z których Użytkownik korzysta	19,90 zł	39,80 zł
Dzienna opłata rozliczeniowa za Dostęp do Pakietów płatnych, z których Użytkownik korzysta	0,64 zł	1,28 zł

Tabela nr 4. Inne opłaty

1. Opłata za wydanie zarejestrowanemu Użytkownikowi nowej Karty dekodującej w miejsce zagubionej, skradzionej lub uszkodzonej	99 zł
2. Cena sprzedaży, zarejestrowanemu Użytkownikowi, nowego dekodera w przypadku zagubienia, kradzieży lub uszkodzenia dotychczasowego dekodera	399 zł

Zakres dozwolonego Dostępu

1. Z Dostępu Użytkownik może korzystać wyłącznie na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej i wyłącznie dla prywatnego użytku.
2. Korzystanie przez Użytkownika z Dostępu w zakresie przekraczającym zakres opisany w pkt. 1) niniejszego ustępu możliwe jest jedynie na podstawie odrębnej Umowy zawartej z Użytkownikiem.
3. Cyfrowy Dom ma prawo do natychmiastowego i całkowitego zaprzestania świadczenia Dostępu na rzecz Użytkownika, jeżeli Użytkownik narusza postanowienia niniejszego Przewodnika po Ofercie Telewizja na kartę HD, warunki promocji lub przepisy prawa.
4. Cyfrowy Dom ma prawo do natychmiastowego i całkowitego zaprzestania świadczenia Dostępu na rzecz Użytkownika w przypadku stwierdzenia, że Użytkownik w celu uzyskania korzyści majątkowych dla siebie lub osoby trzeciej, umożliwi Dostęp innym podmiotom bez zgody Cyfrowego Domu.
5. Cyfrowy Dom ma prawo żądania od Użytkownika odszkodowania na zasadach ogólnych w przypadku stwierdzenia podjęcia przez Użytkownika działań określonych w niniejszym ustępie.

Zagubienia, kradzież, uszkodzenie, wymiana Karty dekodującej/dekodera, aktualizacja oprogramowania

1. W przypadku zagubienia, kradzieży lub uszkodzenia Karty dekodującej/dekodera Użytkownik, który dokonał rejestracji ma możliwość odpłatnego otrzymania kolejnej Karty dekodującej lub nabycia od Cyfrowego Domu nowego dekodera.
2. Zarejestrowany Użytkownik może zgłosić pisemnie fakt kradzieży bądź zagubienia Karty dekodującej do Cyfrowego Domu. Do zgłoszenia faktu kradzieży Użytkownik zobowiązany jest dołączyć oryginał zaświadczenia wydanego przez organ uprawniony do ścigania przestępstw (Policja, Prokuratura). Cyfrowy Dom po otrzymaniu pisemnego zgłoszenia niezwłocznie dokona Dezaktywacji Dostępu. W przypadku braku pisemnego zgłoszenia faktu zagubienia lub kradzieży Karty dekodującej, Karta dekodująca pozostaje aktywna. Cyfrowy Dom nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z używania przez osoby trzecie zagubionej lub skradzionej Karty dekodującej.
3. Cyfrowy Dom zastrzega sobie prawo do wymiany używanych Kart dekodujących na nowe i dezaktywacji dotychczas używanych oraz do przeprowadzania aktualizacji oprogramowania w

każdym czasie, w przypadku zagrożenia bezpieczeństwa systemu kodowania sygnałów lub innych przyczyn technicznych, organizacyjnych lub prawnych uniemożliwiających świadczenie Dostępu. Komunikaty o wymianie Kart dekodujących publikowane będą w dzienniku ogólnopolskim i na stronie internetowej www.telewizjanakarte.pl, z co najmniej 30 dniowym wyprzedzeniem.

Reklamacje

1. W przypadku niewykonania lub nienależytego świadczenia Dostępu przez Cyfrowy Dom, Użytkownik ma prawo złożyć reklamację w formie pisemnej.
2. Reklamacja powinna zawierać:
 - a) imię, nazwisko (nazwę), numer i adres Użytkownika zgłaszającego reklamację,
 - b) przedmiot reklamacji z uzasadnieniem przyczyn jej wniesienia,
 - c) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności – w przypadku, gdy Użytkownik żąda ich wypłaty
 - d) datę i podpis reklamującego Użytkownika.
3. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od zdarzenia uzasadniającego zgłoszenie reklamacji.
4. Reklamację złożoną po terminie wskazanym w pkt. 3) niniejszego ustępu, Cyfrowy Dom ma prawo pozostawić bez rozpoznania.
5. Cyfrowy Dom zobowiązany jest rozpatrzyć złożoną przez Użytkownika reklamację w terminie 30 dni od dnia jej wniesienia.
6. Cyfrowy Dom udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej.
7. Po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego Użytkownik ma prawo skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym.

Zmiany Przewodnika po Ofercie Telewizja na kartę HD

1. Cyfrowy Dom zastrzega sobie prawo do zmian Przewodnika po Ofercie Telewizja na kartę HD.
2. Zmiany Przewodnika po Ofercie Telewizja na kartę HD komunikowane będą Użytkownikom poprzez podanie do publicznej wiadomości. Komunikaty o zakresie przedmiotowych zmian publikowane będą w dzienniku ogólnopolskim i na stronie internetowej www.telewizjanakarte.pl, z co najmniej 30 dniowym wyprzedzeniem.