

# Regulamin korzystania z usług video oferowanych przez Polską Telefonię Cyfrową S.A

## 1. Zasady oferowania oraz korzystania z usług video

1.1. Niniejszy regulamin, zwany dalej „Regulaminem” określa zasady świadczenia usług dodanych przez Polską Telefonię Cyfrową S.A z siedzibą w Warszawie, przy Al. Jerozolimskich 181, 02-222 Warszawa, wpisaną do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie. XII Wydział Gospodarczy, Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000391193, NIP 526-10-40-567, REGON 011417295, o kapitale zakładowym w wysokości 471 mln PLN, kapitał wpłacony w całości (zwana dalej „Operatorem”).

1.2. Regulamin obowiązuje od dnia 29.03.2012

1.3. Przedmiotem usług świadczonych przez Operatora opisanych w niniejszym Regulaminie (zwanych dalej „usługami video”) jest: (i) umożliwienie pobrania ze stron WWW lub WAP i zapisania w aparacie telefonicznym przez Użytkownika plików z utworami w postaci: filmów video, aplikacji na telefon itp. oraz (ii) umożliwienie pobrania ze stron WWW lub WAP, bez możliwości zapisania w aparacie telefonicznym przez Użytkownika, plików w postaci video streaming zawierających utwory słowne, utwory słowno-muzyczne i utwory muzyczne, itp.

1.4. Z usług video mogą korzystać wszyscy Abonenci MTV Mobile Mix i Użytkownicy MTV Mobile na kartę

1.5. Treści będące przedmiotem usług video w tym treści erotyczne oferowane są na stronach: [www.video.mtvmobile.pl](http://www.video.mtvmobile.pl), [mvideo.mtvmobile.pl](http://mvideo.mtvmobile.pl),

1.6. Opis usług video zawierający sposób jej funkcjonowania oraz płatności znajduje się w na stronie WWW lub WAP w miejscu, gdzie oferowana jest dana usługa video. Wysokość opłaty za skorzystanie z usług video oraz sposób płatności podane są w tym samym miejscu na stronie WAP lub WWW lub w komunikacie SMS.

1.7. Warunkiem skorzystania z usług video jest zastosowanie się do instrukcji umieszczonych na stronach WAP lub WWW danej usługi video.

Wymagania techniczne niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się Operator są następujące: (i) należy posiadać aparat telefoniczny z Kartą SIM w sieci MTV Mobile(ii) aparat telefoniczny powinien zostać wyposażony w odpowiednia funkcjonalność umożliwiającą skorzystanie z danej usługi video, (iii) aparat telefoniczny powinien posiadać poprawnie skonfigurowaną przeglądarkę WAP (w przypadku korzystania ze stron WAP) oraz (iv) wystarczający zasób wolnej pamięci. W przypadku korzystania ze stron WWW wymagane jest i) połączenie z siecią Internet, ii) zalogowanie się Użytkownika poprzez podanie przez niego numeru telefonu oraz hasła otrzymanego po wysłaniu komunikatu SMS o treści A na numer 6677 (opłata za SMS zgodna z taryfą). W przypadku przeglądania treści erotycznych Użytkownik jest zobowiązany do potwierdzenia faktu ukończenia 18 lat oraz akceptacji niniejszego Regulaminu.

1.8. Użytkownik zawiera umowę o skorzystanie z usługi video poprzez wysłanie komunikatu SMS na numer i o treści wskazanej przy opisie danej usługi video lub poprzez zaakceptowanie płatności/dokonanie zakupu na stronie WWW lub WAP. Rozwiązanie ww. umowy może nastąpić poprzez wysłanie bezpłatnego komunikatu SMS na numer wcześniej wskazany przez Operatora. Dodatkowo informacje o sposobie dezaktywacji subskrypcji Usługi Użytkownik może uzyskać na stronie [www.t-mobile.pl](http://www.t-mobile.pl) oraz poprzez kontakt z Biurem Obsługi Abonenta pod numerem 602 900 000

1.9. W przypadku korzystania z roamingu międzynarodowego do opłaty za treść będącą przedmiotem usługi video może zostać doliczona opłata za roaming według obowiązującego Cennika Usług Telekomunikacyjnych. Do opłaty uiszczanej w ramach trwającej subskrypcji usługi dodanej nie dolicza się opłat za roaming międzynarodowy.

1.10. Oprócz opłaty za treść będącą przedmiotem usługi video może zostać także naliczona opłata za transmisje danych. Opłata za transmisje danych jest naliczana zgodnie z taryfą usług telekomunikacyjnych właściwą dla danego Użytkownika. W przypadku korzystania z roamingu międzynarodowego do opłaty za transmisje może zostać doliczona opłata za roaming według obowiązującego Cennika Usług Telekomunikacyjnych.

1.11. Ze względu na sposób płatności usługi video dzieli się na opłacane jednorazowo lub subskrypcje.

1.12. Sposób uiszczenia opłaty za skorzystanie z usługi video uzależniony jest od kanału zakupu.

1.13. Dla kanału WWW opłata za treść będącą przedmiotem usług video dokonywana jest za pomocą SMS Premium

1.14. Dla kanału WAP opłata za treść będącą przedmiotem usług video dokonywana jest bezpośrednio na stronie WAP, po wybraniu właściwego elementu multimedialnego, np. tytułu kontentu i zaakceptowaniu płatności.

1.15. Opłata za treść będącą przedmiotem usług video bez względu na to, jakim kanałem została dokonana jest doliczana do faktury (dla Klientów będących Abonentami, którzy są stroną umowy zawartej na piśmie przewidującej cykliczne wystawianie faktur), bądź odliczana z konta MTV Mobile na kartę (dla Klientów, którzy nie są stroną umowy zawartej na piśmie). W przypadku przedłużenia subskrypcji usługi video na pierwszy i następne okresy płatne opłata pobierana jest z góry.

1.16. W przypadku, gdy dana usługa video obciążona jest opłatą za transmisje danych stosuje się pkt. 1.15 zdanie pierwsze.

1.17. Subskrypcja usługi video polega na możliwości skorzystania z usługi video w, przez określony czas w zamian za opłatę.

1.18. Subskrypcja jest automatycznie przedłużona na kolejny okres o ile Użytkownik nie zdecyduje inaczej.

1.19. Użytkownik zamawia subskrypcje (zawiera umowę o skorzystanie z usług video) poprzez wysłanie na bezpłatny numer komunikatu SMS lub dokonanie zakupu na stronie WWW lub WAP zgodnie z opisem z pkt. 1.13 lub 1.14. O rozpoczęciu subskrypcji Użytkownik zostaje powiadomiony komunikatem SMS.

1.20. O ile Operator tak zaoferował, pierwszy okres subskrypcji usługi video jest bezpłatny tzn. użytkownik w czasie trwania tego okresu jest zwolniony z opłat za korzystanie z danej usługi video.

1.21. Przed końcem bezpłatnego okresu subskrypcji oraz przed końcem płatnego okresu subskrypcji Użytkownik otrzymuje komunikat SMS zawierający: (i) informacje o automatycznym przedłużeniu subskrypcji na kolejny okres, (ii) wysokość opłaty za kolejny okres oraz (iii) opis sposobu anulowania/zakończenia subskrypcji (rozwiązania umowy). Termin wysłania komunikatu SMS opisanego powyżej uzależniony jest od czasu trwania danej subskrypcji i może wahać się od kilkudziesięciu minut pozostałych do zakończenia okresu dla subskrypcji 1 godzinnych do 2 dni dla pozostałych subskrypcji.

1.22. Z zastrzeżeniem postanowienia z pkt 1.21 warunki świadczenia usługi video po przedłużeniu subskrypcji nie ulegają zmianie.

1.23. Rezygnacja z subskrypcji usługi video (rozwiązanie umowy o skorzystanie z usług video) odbywa się poprzez wysłanie przez Użytkownika komunikatu SMS z komendą anulowania subskrypcji na bezpłatny numer podany we wcześniej wysłanym przez Operatora komunikacie SMS. Subskrypcja usługi video wyłączana jest najpóźniej ostatniego dnia obowiązywania subskrypcji. Dodatkowo informacje o sposobie dezaktywacji subskrypcji Usługi Użytkownik może uzyskać na stronie [www.t-mobile.pl](http://www.t-mobile.pl) oraz poprzez kontakt z Biurem Obsługi Abonenta pod numerem 602 900 000

1.24. W przypadku subskrypcji usługi video Operator nie gwarantuje dostarczenia komunikatów SMS, o których mowa w pkt 1.21, jeśli:

1.24.1. Użytkownik będzie przebywał poza zasięgiem sieci Operatora lub będzie miał wyłączony telefon przez czas dłuższy niż 7 dni.

1.24.1.1. Pamięć aparatu telefonicznego Użytkownika nie będzie mieć wystarczającego zasobu wolnej pamięci umożliwiającego otrzymywanie komunikatów SMS przez czas dłuższy niż 7 dni.

- 1.25. W powyższych przypadkach brak możliwości odebrania komunikatu SMS nie zwalnia Użytkownika od obowiązku ponoszenia opłat za skorzystanie z subskrypcji usługi video.
- 1.26. W przypadku, gdy dana subskrypcja usługi video poprzedzona jest okresem darmowym, Użytkownik może skorzystać z darmowego okresu subskrypcji jednokrotnie z zastrzeżeniem postanowień pkt. 1.27.
- 1.27. W chwili wyboru darmowego okresu subskrypcji usługi video rozpoczyna się okres karencji, który trwa od 30 do 180 dni w zależności od rodzaju subskrypcji. Okres karencji to czas, w którym Użytkownik nie może skorzystać ponownie z darmowego okresu subskrypcji danej usługi video. Po upływie okresu karencji Użytkownik może ponownie skorzystać z darmowego okresu subskrypcji.
- 1.28. Zakup płatnej subskrypcji usługi video powoduje dezaktywację subskrypcji tej samej usługi video, z której Użytkownik korzysta bezpłatnie.
- 1.29. Użytkownicy usług video zobowiązani są do przestrzegania poniższych zasad:
- 1.29.1.1. jeżeli dana usługa video daje możliwość wypowiedzi, nieuczyniania słów nieuczynialnych na forum publicznym, nie publikowania treści sprzecznych z obowiązującym prawem, dobrymi obyczajami lub obrażających uczucia religijne
- 1.29.2. niewykorzystywania usług video do celów sprzecznych z prawem lub do celów nieprzewidzianych przez Operatora.
- 1.30. Jeżeli nie zastrzeżono inaczej, Użytkownik ma prawo korzystać z usługi video wyłącznie do własnego użytku osobistego, co w szczególności oznacza:
- 1.30.1. zakaz kopiowania (za wyjątkiem dozwolonego zapisu zgodnie z pkt. 1.3.(i)), przekazywania lub jakiegokolwiek innego udostępniania pobranej treści będących przedmiotem usług video osobom trzecim,
- 1.30.2. zakaz czerpania korzyści materialnych z tytułu korzystania z treści będących przedmiotem usług video.
- 1.31. Zakazane jest dokonywanie czynności zmierzających do zachwiania stabilności systemów informatycznych Operatora lub pogorszenia jakości świadczonych przez Operatora usług.
- 1.32. W przypadku niezastosowania się przez Użytkownika usług video do warunków i zasad określonych w punktach 1.29-1.31 Operator ma prawo do zablokowania Użytkownikowi dostępu do wybranych lub wszystkich usług video, z których korzysta w danej chwili.
- 1.33. Użytkownikowi usług video, któremu Operator zablokował dostęp do wszystkich lub wybranych usług video, przysługuje prawo do odblokowania dostępu, pod warunkiem spełnienia warunków określonych w niniejszym Regulaminie.
- 1.34. Operator zastrzega sobie prawo dochodzenia w postępowaniu sądowym odszkodowania od Użytkownika usług video z tytułu strat poniesionych przez Operatora w wyniku zamierzonego działania Użytkownika usług video, niezgodnego z niniejszym Regulaminem.
- 1.35. Zakończenie oferowania danej usługi video przez Operatora nie będzie naruszać praw nabytych przez Użytkownika.
- 1.36. Pytania i problemy związane z usługami video Użytkownicy mogą kierować do Biura Obsługi Abonenta pod numer telefonu 602900 - dla Abonentów MTV Mobile Mix i Użytkowników MTV Mobile na kartę (opłata wg cennika)
- 1.37. Tryb postępowania reklamacyjnego:
- 1.37.1. Reklamacja może dotyczyć działania Usługi lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usługi.
- 1.37.3. Reklamacje mogą być zgłaszane na piśmie, faksem, ustnie do protokołu w punktach sieci sprzedaży Operatora, telefonicznie lub w formie elektronicznej. W szczególności: (i) reklamacje Abonentów MTV Mobile Mix i Użytkowników MTV Mobile na kartę mogą być wnoszone na piśmie na adres: PTC S.A., Al. Jerozolimskie 181, 02-222 Warszawa, pisemnie w punktach sprzedaży sieci T-Mobile, telefonicznie w Biurze Obsługi Abonenta lub w Biurze Obsługi Użytkownika, droga elektroniczna na adres [boa@t-mobile.pl](mailto:boa@t-mobile.pl), W przypadku reklamacji złożonej pisemnie lub ustnie do protokołu w punkcie sieci sprzedaży Operatora, zgłaszający reklamację otrzymuje niezwłocznie pisemne potwierdzenie przyjęcia reklamacji.
- 1.37.4. W przypadku reklamacji złożonej pisemnie, telefonicznie, faksem lub pocztą elektroniczną, zgłaszający reklamację otrzymuje pisemne potwierdzenie wniesienia reklamacji w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji, z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki Operatora rozpatrującej reklamację. Obowiązek Operatora dotyczący pisemnego potwierdzenia wniesienia reklamacji nie dotyczy przypadków rozpatrzenia reklamacji w tym terminie.
- 1.37.5. Reklamacja Użytkownika powinna zawierać:
- 1.37.5.1. imię i nazwisko (nazwę) oraz adres Użytkownika zgłaszającego reklamację,
- 1.37.5.2. przedmiot reklamacji oraz reklamowany okres,
- 1.37.5.3. przedstawienie okoliczności uzasadniające reklamację,
- 1.37.5.4. numer abonencki Użytkownika, którego dotyczy reklamacja, lub numer ewidencyjny nadany Użytkownikowi w związku z jego statusem abonenta u Operatora,
- 1.37.5.5. datę zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, z którą związany jest numer abonencki obsługiwany przez Usługę
- 1.37.5.6. kwotę odszkodowania lub zwrotu innej należności, jeżeli Użytkownik żąda ich wypłaty,
- 1.37.5.7. numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych należności w przypadku, o którym mowa w ust. 1.37.5.6 powyżej,
- 1.37.5.8. podpis reklamującego Użytkownika w przypadku reklamacji wpisanej w formie pisemnej.
- 1.37.6. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od zdarzenia będącego przedmiotem reklamacji. Reklamacje wniesiona po upływie tego terminu pozostawia się bez rozpoznania.
- 1.37.7. W przypadku, gdy reklamacja złożona pisemnie, ustnie do protokołu lub telefonicznie nie spełnia warunków określonych w ust. 1.37.5.1-1.37.5.5, 1.37.5.7 lub 1.37.5.8 powyżej, upoważniona osoba reprezentująca Operatora przyjmująca reklamacje jest obowiązana do niezwłocznego poinformowania Abonenta o konieczności jej uzupełnienia.
- 1.37.8. W przypadku, gdy reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 1.37.5.1-1.37.5.5, 1.37.5.7 lub 1.37.5.8 powyżej, Operator, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa Abonenta do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamacje pozostawia się bez rozpoznania.
- 1.37.9. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 1.37.5.6, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności nie budzi wątpliwości, Operator traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
- 1.37.10. Za dzień wniesienia reklamacji przyjmuje się dzień otrzymania przez Operatora listu zawierającego reklamację w formie pisemnej lub elektronicznej, faksu, przyjęcia zgłoszenia telefonicznego przez pracownika telefonicznego biura obsługi klienta Operatora lub dzień zgłoszenia reklamacji pisemnej lub ustnie do protokołu w punkcie sieci sprzedaży Operatora.
- 1.37.11. Zgłoszenie reklamacji nie powoduje zawieszenia wynikających z Regulaminu obowiązków Użytkownika, w szczególności związanych z wnoszeniem opłat za korzystanie z Usługi. W przypadku uznania reklamacji, kwota podlegająca zwrotowi zostanie wypłacona Użytkownikowi w formie pieniężnej, przelewem na wskazane przez niego w reklamacji konto bankowe lub przekazem pocztowym na adres tamże przez niego wskazany, albo kwota ta zostanie zaliczona na poczet przyszłych należności – zgodnie z wnioskiem Użytkownika zawartym w reklamacji. W przypadku braku wskazania w reklamacji przez Użytkownika formy zwrotu, należna kwota zostanie zaliczona na poczet przyszłych należności.
- 1.37.12. Operator jest zobowiązany rozpatrzyć reklamacje w terminie 30 dni od dnia jej wniesienia. W przypadku nierozpatrzenia reklamacji w tym terminie uważa się, że reklamacja została uwzględniona.
- 1.37.13. Operator udziela odpowiedzi na reklamacje złożoną przez Użytkownika w formie pisemnej. Odpowiedź Operatora na reklamacje jest ostateczna i kończy postępowanie reklamacyjne, o czym Operator zobowiązany jest poinformować Użytkownika.
- 1.37.14. Odpowiedź na reklamacje powinna zawierać:
- 1.37.14.1. nazwę jednostki Operatora rozpatrującej reklamację;
- 1.37.14.2. powołanie podstawy prawnej;
- 1.37.14.3. rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
- 1.37.14.4. w przypadku przyznania odszkodowania - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty;
- 1.37.14.5. w przypadku zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu;
- 1.37.14.6. pouczenie o wzięciu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym;
- 1.37.14.7. podpis upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
- 1.37.15. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamacje powinna:
- 1.37.15.1. dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
- 1.37.15.2. zostać doręczona Użytkownikowi przesyłką poleconą.
- 1.37.16. Spory pomiędzy Użytkownikiem a Operatorem w zakresie określonym w ust. 1.37.1 będą rozstrzygane przed właściwymi sądami powszechnymi.

1.38. Skorzystanie przez Użytkownika z usług video oznacza akceptację niniejszego Regulaminu.

1.39. W przypadku, gdy dana usługa video będzie posiadać dodatkowy regulamin (Regulamin Dodatkowy), Użytkownik zobowiązany będzie stosować się również do postanowień tego Regulaminu Dodatkowego. O ile w Regulaminie Dodatkowym nie postanowiono inaczej, w przypadku rozbieżności pomiędzy postanowieniami Regulaminu Dodatkowego a postanowieniami niniejszego Regulaminu, zastosowanie znajdą postanowienia niniejszego Regulaminu. W zakresie nieuregulowanym w Regulaminach Dodatkowych odpowiednie zastosowanie znajdują postanowienia niniejszego Regulaminu. Do interpretacji pojęć stosowanych w Regulaminach Dodatkowych stosowane będą definicje zawarte w niniejszym Regulaminie, o ile w danym Regulaminie Dodatkowym wyraźnie nie nadano temu pojęciu innego znaczenia.

1.40. Dla uniknięcia wątpliwości precyzuje się, że usługi video nie są usługami telekomunikacyjnymi, a niniejszy Regulamin nie jest regulaminem świadczenia usług telekomunikacyjnych.

1.41. Do spraw związanych z usługami telekomunikacyjnymi, które zapewniają świadczenie usług video mają zastosowanie postanowienia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, której stroną jest Użytkownik.

1.42. Operator zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszego Regulaminu, co nie naruszy praw nabytych przez Użytkownika.

1.43. Regulamin oraz jego zmiany wchodzi w życie z dniem jego zamieszczenia na stronie internetowej dostępnej pod adresem [www.videomtvmobile.pl](http://www.videomtvmobile.pl) oraz <http://mvideo.mtvmobile.pl>