

Przewodnik po Ofercie „nc+ telewizja na kartę z Pakietem Start+”

1. Definicje

- 1) **Abonent** – podmiot pozostający w stosunku prawnym z Dostawcą Oferty „nc+ telewizja na kartę z Pakietem Start+”.
- 2) **Abonament** – opłata wnoszona z góry za możliwość korzystania przez Abonenta z Dostępu skutkująca od daty zaksięgowania.
- 3) **Aktywacja Karty dekodującej** – uruchomienie sygnału na polecenie Abonenta, umożliwiające korzystanie z Oferty „nc+ telewizja na kartę z Pakietem Start+”.
- 4) **Aktywacja Pakietu** – uruchomienie sygnału na polecenie Abonenta, umożliwiające korzystanie z Pakietu, skutkuje nie wcześniej niż po upływie pierwotnego Okresu ważności Pakietu określonego w zestawie startowym.
- 5) **BOK** – Biuro Obsługi Klienta powołane do obsługi Abonentów.
- 6) **Cyfrowy Dom** – Cyfrowy Dom spółka z ograniczoną odpowiedzialnością, z siedzibą w Warszawie, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS: 0000309542.
- 7) **ITI Neovision** – ITI Neovision spółka akcyjna, z siedzibą w Warszawie, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS: 0000469644, Nr GIOŚ E0012413WBW.
- 8) **Dezaktywacja** – wyłączenie sygnału umożliwiającego Dostęp, skutkuje nie wcześniej niż po upływie pierwotnego Okresu ważności, określonego w zestawie startowym.
- 9) **Dostawca** – spółki ITI Neovision i/lub Cyfrowy Dom zapewniające Dostęp.
- 10) **Dostęp** – prawo do korzystania z Pakietów przez Okres ważności.
- 11) **Karta dekodująca** – elektroniczna karta sparowana z Urządzeniem dekodującym, nie stanowiąca własności Abonenta, udostępniana przez Dostawcę Abonentowi wraz z Ofertą „nc+ telewizja na kartę z Pakietem Start+”, która po jej należytnym umieszczeniu w Urządzeniu dekodującym autoryzowanym przez Dostawcę oraz jej Aktywacji umożliwia Dostęp.
- 12) **Hasło** – kod numeryczny podany przy Rejestracji, służący do identyfikacji Abonenta przez BOK.
- 13) **Oferta „nc+ telewizja na kartę z Pakietem Start+”** – Oferta wspólna Cyfrowy Dom i ITI Neovision umożliwiająca uzyskiwanie Dostępu w zamian za Abonament (dalej zamiennie z „Ofertą”).
- 14) **Okres ważności** – czas, na jaki Abonent uzyskał Dostęp w zamian za Abonament w wyniku rozliczenia Salda konta. Minimalny Okres ważności wynosi miesiąc tj. 31 dni.
- 15) **Pakiet** – Pakiet bez opłat, Podstawowy, Dodatkowy lub inny, do którego Dostęp umożliwia Dostawca.
- 16) **Pakiet bez opłat** – grupa kanałów telewizyjnych, do odbioru których Abonentowi niezbędne jest Urządzenie dekodujące wskazane przez podmiot/y zapewniające Dostęp, wyodrębniona z Pakietów: Podstawowego, Dodatkowego, bądź innych Pakietów, do których Abonent uzyskuje Dostęp, każdorazowo na okres jednego miesiąca od wygaśnięcia Dostępu do Pakietu Podstawowego, bez konieczności wnoszenia Abonentu w tym okresie. W ramach Pakietu bez opłat poszczególne kanały telewizyjne dostarczane są bądź przez Cyfrowy Dom bądź przez ITI Neovision lub łącznie przez Cyfrowy Dom i ITI Neovision. Aktualna oferta programowa dostępna jest na www.ncplus.pl
- 17) **Pakiet Dodatkowy** – grupa kanałów telewizyjnych, do odbioru których Abonentowi niezbędne jest Urządzenie dekodujące wskazane przez podmiot/y zapewniające Dostęp oraz Karta dekodująca, do których Dostęp umożliwia Dostawca w ramach odrębnych szczegółowych warunków oferty. Warunkiem korzystania z Pakietu Dodatkowego jest korzystanie z Pakietu Podstawowego. Na warunkach promocyjnych Pakiet Dodatkowy może pełnić rolę Pakietu Podstawowego. W ramach Pakietu Dodatkowego poszczególne kanały telewizyjne dostarczane są bądź przez Cyfrowy Dom, bądź przez ITI Neovision lub łącznie przez Cyfrowy Dom i ITI Neovision. Aktualna oferta programowa dostępna jest na www.ncplus.pl
- 18) **Pakiet Podstawowy** – grupa kanałów telewizyjnych, do odbioru których Abonentowi niezbędne jest Urządzenie dekodujące wskazane przez podmiot/y zapewniające Dostęp oraz Karta dekodująca, do których Dostęp umożliwia Dostawca. Pakiet Podstawowy nie może być Dezaktywowany, z wyłączeniem przypadków wprost opisanych w niniejszym przewodniku chyba, że co innego wynika z warunków promocji, odrębnych szczegółowych warunków oferty. W ramach Pakietu Podstawowego poszczególne kanały telewizyjne dostarczane są bądź przez Cyfrowy Dom bądź przez ITI Neovision lub łącznie przez Cyfrowy Dom i ITI Neovision. Aktualna oferta programowa dostępna jest na www.ncplus.pl
- 19) **Rejestracja** – wprowadzenie do systemu informatycznego danych Abonenta z wypełnionego przez Abonenta formularza rejestracyjnego lub SMS w zdefiniowanym w przewodniku użytkownika standardzie, doręczonego Dostawcy.
- 20) **Saldo konta** – saldo na dedykowanym rachunku bankowym, służącym do rozliczeń Abonenta z Dostawcą z tytułu Abonamentu, które Abonent przeznaczają na Dostęp lub inne usługi, które mogą być świadczone przez Dostawcę. Saldo konta można sprawdzić za pośrednictwem BOK bądź przy wykorzystaniu innych form komunikacji udostępnionych przez Dostawcę.
- 21) **SMS** – krótka wiadomość tekstowa wysłana z użyciem telefonu komórkowego, wykorzystywana przez Abonentów lub Dostawcę do: Aktywacji Karty dekodującej, Aktywacji Pakietu, Dezaktywacji, komunikacji z Abonentami, dokonywania zmian w zakresie Dostępu.
- 22) **Urządzenie dekodujące** – dekodery wraz z Kartą dekodującą lub moduł dostępu warunkowego wraz z Kartą dekodującą udostępniany przez Dostawcę, niezbędny do uzyskania Dostępu do Oferty „nc+ telewizja na kartę z Pakietem Start+”.

23) **Ważność Oferty** – maksymalny okres na jaki można uzyskać Dostęp. Ważność Oferty upływa z dniem 31 października 2019r. Dostawca zastrzega sobie możliwość przedłużenia Ważności Oferty. O przedłużeniu Ważności Oferty Dostawca poinformuje Abonentów w sposób określony w ust. 8 pkt 6 niniejszego Przewodnika po Ofercie „nc+ telewizja na kartę z Pakietem Start+”.

2. Aktywacja

- 1) Elementem koniecznym do rozpoczęcia korzystania z Oferty „nc+ telewizja na kartę z Pakietem Start+” jest dokonanie Aktywacji Karty dekodującej.
- 2) Dyspozycję Aktywacji Karty dekodującej Abonent może złożyć: SMS-em, telefonicznie, poprzez kontakt z BOK, bądź przy wykorzystaniu innych form komunikacji udostępnionych przez Dostawcę.
- 3) Aktywacja Karty dekodującej nastąpi w chwili wydania dyspozycji Aktywacji Karty dekodującej, a techniczne uruchomienie sygnału w terminie do 2 dni roboczych od wydania przez Abonenta dyspozycji Aktywacji Karty dekodującej.

3. Zmiany w zakresie Dostępu do Pakietów

- 1) Zmiana w zakresie Pakietów, do których Abonent posiada Dostęp, może zostać dokonana na żądanie Abonenta po jego identyfikacji i w zakresie określonym przez Dostawcę.
- 2) Aktywacja Pakietu każdorazowo skutkuje automatycznym rozliczeniem Salda konta i uzyskaniem przez Abonenta Dostępu do Pakietów aktywnych na koncie Abonenta, na Okres ważności wynikający z Salda konta.
- 3) Dostawca umożliwi Dostęp do Pakietu/ów, którego/ych aktywowania zażądał Abonent, w terminie do 2 dni roboczych od daty przyjęcia przez Dostawcę dyspozycji Aktywacji Pakietu/ów pod warunkiem, że Saldo konta Abonenta jest wystarczające do udostępnienia, na minimalny Okres ważności, Pakietu/ów, którego/ych udostępnienia Abonent zażądał.
- 4) Dostawca Dezaktywuje Pakiet/y Dodatkowe:
 - a) z upływem 31 dnia od daty przyjęcia przez Dostawcę dyspozycji Dezaktywacji, jeżeli w dacie przyjęcia przez Dostawcę dyspozycji Dezaktywacji Saldo konta Abonenta umożliwiało Dostęp na co najmniej 31 dni,
 - b) bez zachowania 31-dniowego terminu, o którym mowa w lit. a niniejszego punktu, z końcem aktualnie posiadanego Dostępu, jeżeli w dacie przyjęcia przez Dostawcę dyspozycji Dezaktywacji Saldo konta Abonenta nie umożliwiało Dostępu na co najmniej 31 dni,
 - c) bez zachowania 31-dniowego terminu, o którym mowa w lit. a niniejszego punktu, w przypadku złożenia przez Abonenta polecenia Dezaktywacji w okresie, gdy Abonent posiada na koncie Pakiety lecz ich Okres ważności wygaś,
 - d) bez zachowania 31-dniowego terminu z momentem zawarcia umowy o świadczenie usług z Dostawcą w ramach ofert dedykowanych dla Abonentów ze sprzętem stanowiącym własność Abonenta i zakupionym w ramach Oferty „nc+ telewizja na kartę z Pakietem Start+”.
- 5) Abonent korzysta z Dostępu:
 - a) do wyczerpania środków z Salda konta,
 - b) do Pakietu/ów Dodatkowego/ych przez okres nie dłuższy niż Dostęp do Pakietu Podstawowego chyba, że co innego wynika z warunków promocji, odrębnych szczegółowych warunków oferty,
 - c) w przypadku Dezaktywacji Pakietu/ów, przez okresy wymienione w pkt. 4 niniejszego ustępu,
 - d) do momentu zawarcia umowy o świadczenie usług z Dostawcą w ramach ofert dedykowanych dla Abonentów ze sprzętem stanowiącym własność Abonenta i zakupionym w ramach Oferty „nc+ telewizja na kartę z Pakietem Start+”.
- 6) W przypadku zgłoszenia przez Abonenta, w formie ustnej, wniosku o zmianę Pakietu/ów aktywnych na koncie Abonenta, o fakcie zaakceptowania przez Dostawcę przedmiotowego wniosku Abonent zostanie poinformowany niezwłocznie przez osobę przyjmującą zgłoszenie.
- 7) W przypadku zgłoszenia przez Abonenta, telefonicznie, wniosku o zmianę Pakietu/ów aktywnych na koncie Abonenta, Dostawca ma prawo zarejestrować treść zgłoszonego przez Abonenta wniosku poprzez dokonanie zapisu, na co Abonent wyraża zgodę.
- 8) Po Dezaktywacji Pakietu/ów Dodatkowego/ych Abonent ma prawo do ponownego Aktywowania Pakietu/ów pod warunkiem, iż:
 - a) Abonent złoży dyspozycję ponownej Aktywacji Pakietów i,
 - b) Saldo konta Abonenta jest wystarczające do przyznania Dostępu na minimalny Okres ważności, do Pakietu/ów, którego/ych aktywowania Abonent zażądał.
- 9) Abonent po upływie pierwszego Okresu ważności zawartego w zestawie startowym, może:
 - a) skorzystać z ofert Dostawcy dedykowanych dla Abonentów ze sprzętem własnym zakupionym w ramach Oferty „nc+ telewizja na kartę z Pakietem Start+”, świadczonych w oparciu o odrębne od niniejszego Przewodnika po Ofercie „nc+ telewizja na kartę z Pakietem Start+” dokumenty. Powrót Abonenta, który skorzystał z ofert, o których mowa w zdaniu poprzednim, do Oferty „nc+ telewizja na kartę z Pakietem Start+” nie jest możliwy, o ile Dostawca nie postanowi inaczej, albo
 - b) kontynuować korzystanie z Oferty „nc+ telewizja na kartę z Pakietem Start+” na zasadach opisanych w niniejszym Przewodniku po Ofercie „nc+ telewizja na kartę z Pakietem Start+”.

4. Opłaty za Dostęp oraz zasady ich rozliczania

- 1) Dostawca zapewnia Abonentom Dostęp do Pakietów określonych w Tabeli nr 1 niniejszego ustępu lub innych wskazanych w warunkach promocji, odrębnych szczegółowych warunkach oferty.
- 2) Opłaty za Dostęp podane są w Tabeli nr 1. Opłaty za Abonament. Wszystkie opłaty są kwotami brutto (uwzględniają podatek od towarów i usług VAT).

Tabela nr 1. Opłaty za Abonament

L.P	Typ Pakietu	Nazwa Pakietu	Typ Pakietu	Liczba miesięcy Dostępu	Opłata za Abonament (jednorazowa płatność)
1	Pakiet bez opłat	Pakiet bez opłat	Bezpłatny*	1*	Bezpłatny*
2	Pakiet Podstawowy	Pakiet Start+	Płatny	1	24,99 zł
3	Pakiet Podstawowy	Pakiet Start+	Płatny	3	59,97 zł

* aktywny każdorazowo przez 1 miesiąc od wygaśnięcia Dostępu do Pakietu Podstawowego.

Opłaty Abonamentowe ważne na dzień 03.01.2017 r.
Pakiety dostępne w Ofercie na dzień 03.01.2017 r.
Aktualna tabela Opłat za Abonament dostępna na www.ncplus.pl

- 3) Aby rozpocząć korzystanie z Oferty „nc+ telewizja na kartę z Pakietem Start+” Abonent zobowiązany jest do dokonania Aktywacji Karty dekodującej.
- 4) Abonent korzysta z Oferty „nc+ telewizja na kartę z Pakietem Start+” od chwili Aktywacji Karty dekodującej, przez Okres ważności poszczególnych Pakietów zawarty w zestawie startowym i maksymalnie do upływu Ważności Oferty.
- 5) Abonent, wyrażający chęć korzystania z Oferty „nc+ telewizja na kartę z Pakietem Start+” po Okresie ważności Pakietu, zawartym w zestawie startowym, powinien wnieść opłatę Abonamentową, w wysokości określonej w Tabeli nr 1. Opłaty za Abonament, umożliwiającą Aktywację Pakietu Podstawowego, na zdefiniowane przez Dostawcę okresy, bądź w innej wysokości, umożliwiającej Aktywację Pakietu na co najmniej minimalny Okres ważności, na zasadach określonych w niniejszym Przewodniku po Ofercie „nc+ telewizja na kartę z Pakietem Start+” .
- 6) Abonent może wnieść dowolną kwotę na Abonament, przy czym rozliczona na poczet Dostępu do Pakietu Podstawowego zostanie kwota w wysokości uprawniającej co najmniej do przyznania Dostępu na minimalny Okres ważności i nie dłuższy niż do upływu Ważności Oferty.
- 7) W przypadku wniesienia Abonamentu w kwocie nie wystarczającej do uzyskania Dostępu do Pakietów, z których Abonent aktualnie korzysta, na minimalny Okres ważności, wpłacone środki nie będą rozliczone, a Dostęp do usług w ramach Oferty „nc+ telewizja na kartę z Pakietem Start+” nie zostanie przyznany do czasu wniesienia Abonamentu w kwocie umożliwiającej uzyskanie Dostępu na minimalny Okres ważności, z zastrzeżeniem pkt. 14 niniejszego ustępu.
- 8) Opłatę na Abonament można wnieść przelewem bankowym na podany przez Dostawcę unikalny numer konta bankowego powiązany z numerem Karty dekodującej, bądź przy wykorzystaniu innej metody udostępnionej przez Dostawcę.
- 9) W zamian za Abonament Dostawca przyznaje Abonentowi Dostęp do Oferty „nc+ telewizja na kartę z Pakietem Start+”.
- 10) Dla potrzeb rozliczeń Abonamentu przyjmuje się, że miesiąc liczy 31 dni.
- 11) Pierwsze wniesienie opłaty Abonamentowej dokonane po upływie Okresu ważności Pakietu zawartego w zestawie startowym, jest w całości przeliczane na Dostęp do Pakietu Podstawowego chyba, że są dostępne w ramach Oferty „nc+ telewizja na kartę z Pakietem Start+” inne Pakiety a Abonent wydał uprzednio dyspozycję Aktywacji innego Pakietu i Saldo konta jest wystarczające do przyznania Dostępu, na minimalny Okres ważności, do wszystkich Pakietów aktywnych na koncie Abonenta. W takim przypadku pierwsze wniesienie opłaty na Abonament zostanie przeliczone na Dostęp do wszystkich Pakietów aktywnych na koncie Abonenta.
- 12) Wniesiona opłata Abonamentowa skutkuje przyznaniem Abonentowi prawa do korzystania z Pakietu/ów i automatycznym przeliczeniem Salda konta na Okres ważności uprawniający do Dostępu do Pakietu Podstawowego lub innych Pakietów, na zasadach odpowiednio jak w pkt. 14 niniejszego ustępu z zastrzeżeniem, że w przypadku dokonania wpłaty w wysokości zdefiniowanej wprost w Tabeli nr 1. Opłaty za Abonament, Dostawca przyzna Abonentowi Dostęp na liczbę miesięcy przyporządkowaną danej opłacie w Tabeli nr 1. Opłaty za Abonament.
- 13) W przypadku, jeżeli Abonent korzysta wyłącznie z Pakietu Podstawowego i zasilę konto opłatą na Abonament w wysokości innej niż zdefiniowana wprost w Tabeli nr 1. Opłaty za Abonament, w szczególności kwotą:
 - a) mniejszą niż 24,99 zł, to wpłacona kwota zostanie zgromadzona na koncie Abonenta i rozliczona przy kolejnym zasileniu,

- b) większą lub równą 24,99 zł a mniejszą niż 59,97 zł, to Abonent uzyska Dostęp na 1 miesiąc + liczba dni wyliczona proporcjonalnie do kwoty nadpłaty ponad 24,99 zł (według ceny 0,81 zł za dzień),
- c) większą lub równą 59,97 zł, to Abonent uzyska Dostęp na 3 miesiące + liczba dni wyliczona proporcjonalnie do kwoty nadpłaty ponad 59,97 zł (według ceny 0,64 zł za dzień).
- 14) W przypadku, jeżeli Abonent korzysta dodatkowo z innych Pakietów niż Pakiet Podstawowy, to zasady rozliczeń wpłat na Abonament określone zostaną w szczegółowych warunkach ofert właściwych dla Pakietów innych niż Pakiet Podstawowy.
- 15) Dostawca pobiera od Abonenta inne opłaty wymienione w Tabeli nr 2. Inne opłaty.
- 16) Opłaty wymienione w Tabelach 1, 2 są aktualne na dzień 3-ego stycznia 2017 roku. Na stronie internetowej www.ncplus.pl oraz w BOK dostępne są aktualne na dany dzień Tabele 1, 2.
- 17) Z uwagi na fakt, iż Abonent Oferty „nc+ telewizja na kartę z Pakietem Start+” nie przechodzi procesu weryfikacji danych Abonenta w chwili przystępowania do Oferty „nc+ telewizja na kartę z Pakietem Start+” tj. Dostawca nie może być pewien danych pozostawionych przez Abonenta, a w konsekwencji Dostawca nie może zapewnić skutecznej komunikacji ewentualnych zmian opłat wymienionych w Tabelach 1, 2, Abonent każdorazowo przed skorzystaniem z jakiegokolwiek opłaty wymienionej w Tabelach 1, 2 zobowiązany jest do potwierdzenia aktualności opłaty, z której zamierza skorzystać z wykorzystaniem strony internetowej www.ncplus.pl lub BOK.

Tabela nr 2. Inne opłaty

Opłata za wydanie zarejestrowanemu Abonentowi na jego życzenie Karty dekodującej dystrybuowanej przez Dostawcę w miejsce zagubionej, skradzionej lub uszkodzonej	99 zł
Opłata za wydanie zarejestrowanemu Abonentowi na jego życzenie Karty dekodującej i/lub Urządzenia dekodującego dystrybuowanego przez Dostawcę w miejsce zagubionego, skradzionego lub uszkodzonego	299 zł
Opłata za wydanie zarejestrowanemu Abonentowi na jego życzenie Urządzenia dekodującego dystrybuowanego przez Dostawcę w miejsce zagubionego, skradzionego lub uszkodzonego	299 zł

5. Zakres dozwolonego Dostępu

- 1) Z Dostępu Abonent może korzystać wyłącznie na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej i wyłącznie dla prywatnego użytku.
- 2) Korzystanie przez Abonenta z Dostępu w zakresie przekraczającym zakres opisany w pkt. 1 niniejszego ustępu możliwe jest jedynie na podstawie odrębnej umowy zawartej z Dostawcą.
- 3) Dostawca ma prawo do natychmiastowego i całkowitego zaprzestania świadczenia Dostępu na rzecz Abonenta, jeżeli Abonent narusza postanowienia niniejszego Przewodnika po Ofercie „nc+ telewizja na kartę z Pakietem Start+”, warunki promocji, odrębne szczegółowe warunki oferty lub powszechne przepisy prawa.
- 4) Dostawca ma prawo do natychmiastowego i całkowitego zaprzestania świadczenia Dostępu na rzecz Abonenta w przypadku stwierdzenia, że Abonent w celu uzyskania korzyści majątkowych dla siebie lub osoby trzeciej umożliwia Dostęp innym podmiotom bez zgody Dostawcy.
- 5) Dostawca ma prawo żądania od Abonenta odszkodowania na zasadach ogólnych, w przypadku stwierdzenia podjęcia przez Abonenta działań określonych w niniejszym ustępie.

6. Zagubienie, kradzież, uszkodzenie, wymiana Karty dekodującej i/lub Urządzenia dekodującego, aktualizacja oprogramowania

- 1) W przypadku zagubienia, kradzieży lub uszkodzenia Karty dekodującej i/lub Urządzenia dekodującego zakupionego w ramach Oferty „nc+ telewizja na kartę z Pakietem Start+” Abonent, który dokonał Rejestracji ma możliwość otrzymania kolejnej Karty dekodującej i/lub Urządzenia dekodującego.
- 2) Zarejestrowany Abonent może zgłosić pisemnie fakt kradzieży, zagubienia bądź uszkodzenia Karty dekodującej i/lub Urządzenia dekodującego zakupionego w ramach Oferty „nc+ telewizja na kartę z Pakietem Start+” do Dostawcy. Do zgłoszenia faktu kradzieży Abonent zobowiązany jest dołączyć oryginał zaświadczenia wydanego przez organ uprawniony do ścigania przestępstw (Policja, Prokuratura). Dostawca po otrzymaniu pisemnego zgłoszenia dokona Dezaktywacji. W przypadku braku pisemnego zgłoszenia faktu zagubienia lub kradzieży Karty dekodującej i/lub Urządzenia dekodującego zakupionego w ramach Oferty „nc+ telewizja na kartę z Pakietem Start+”, Karta dekodująca i/lub Urządzenie dekodujące zakupione w ramach Oferty „nc+ telewizja na kartę z Pakietem Start+” pozostają aktywne. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z używania przez osoby trzecie zagubionej lub skradzionej Karty dekodującej i/lub Urządzenia dekodującego.
- 3) Dostawca zastrzega sobie prawo do wymiany używanych Kart dekodujących i/lub Urządzenia dekodującego zakupionego w ramach Oferty „nc+ telewizja na kartę z Pakietem Start+” na nowe i Dezaktywacji dotychczas używanych oraz do przeprowadzania aktualizacji oprogramowania w każdym czasie z zachowaniem praw nabytych Abonentów, w przypadku zagrożenia bezpieczeństwa systemu kodowania sygnałów lub innych przyczyn technicznych, organizacyjnych lub prawnych

uniemożliwiających świadczenie Dostępu. Komunikaty o wymianie Kart dekodujących i/lub Urządzenia dekodującego zakupionego w ramach Oferty „nc+ telewizja na kartę z Pakietem Start+” publikowane będą na stronie internetowej www.ncplus.pl oraz dostarczane do Abonenta z wykorzystaniem elektronicznych form komunikacji, z co najmniej 31 dniowym wyprzedzeniem.

7. Reklamacje

- 1) Abonent ma prawo zgłoszenia reklamacji w formie pisemnej, telefonicznie, ustnie do protokołu podczas wizyty w jednostce obsługującej Abonentów Dostawcy lub w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, o ile takie środki zostały do tego celu wskazane przez Dostawcę, dotyczącej niewykonania lub nienależytego wykonania przez Dostawcę usługi na rzecz Abonenta lub nieprawidłowego obliczenia opłat z tytułu świadczenia usługi na rzecz Abonenta.
- 2) Reklamacja powinna zawierać:
 - a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta;
 - b) numer Karty dekodującej i Urządzenia dekodującego;
 - c) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
 - d) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - e) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności – w przypadku, gdy Abonent żąda ich wypłaty;
 - f) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych opłat (dodatkowe zasilenie Karty dekodującej Abonentem) w przypadku, gdy Abonent żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności;
 - g) podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej pisemnie.
- 3) Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu ważności, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usług na rzecz Abonenta, lub od dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana. Reklamację złożoną po upływie terminu wskazanego w zdaniu poprzedzającym pozostawia się bez rozpoznania, o czym Dostawca niezwłocznie powiadamia Abonenta.
- 4) W wypadku gdy reklamacja złożona pisemnie bądź ustnie do protokołu, podczas wizyty w jednostce obsługującej Abonentów Dostawcy nie spełnia warunków określonych w pkt. 2 lit. a–d, f lub g niniejszego ustępu, Dostawca obowiązany jest do niezwłocznego poinformowania Abonenta o konieczności uzupełnienia reklamacji, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji.
- 5) W przypadku gdy reklamacja złożona w inny sposób, niż wymieniony w pkt. 4 niniejszego ustępu nie spełnia warunków określonych w pkt. 2 lit. a–d, f lub g niniejszego ustępu Dostawca, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego Abonenta do uzupełnienia reklamacji, 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 reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
- 6) W przypadku złożenia reklamacji pisemnie bądź ustnie do protokołu, podczas wizyty w jednostce obsługującej Abonentów Dostawcy, Dostawca jest obowiązany niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie.
- 7) W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, o ile takie środki zostały do tego celu wskazane przez Dostawcę, Dostawca jest obowiązany w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji do potwierdzenia jej przyjęcia z podaniem dnia złożenia reklamacji, nazwy, adresu oraz numeru telefonu Dostawcy.
- 8) Przepisu pkt. 7 niniejszego ustępu nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
- 9) Dostawca udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać: nazwę Dostawcy, informację o dniu złożenia reklamacji, rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji, w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności – określenie wysokości kwoty i terminu jej wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności (dodatkowe zasilenie Karty dekodującej Abonentem), zgodnie z wnioskiem reklamującego Abonenta, pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a w przypadku gdy reklamującym jest konsument, prawo do dochodzenia roszczeń w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozpoznawania sporów konsumenckich lub przed sądem polubownym, dane identyfikujące pracownika reprezentującego Dostawcę z podaniem imienia, nazwiska oraz zajmowanego przez niego stanowiska.
- 10) W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna zawierać dodatkowo uzasadnienie faktyczne i prawne oraz zostać doręczona reklamującemu Abonentowi przesyłką poleconą – w przypadku, gdy odpowiedź na reklamację udzielana jest na papierze.
- 11) Dostawca potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze, z wyłączeniem sytuacji opisanych w pkt. 12 oraz 13 niniejszego ustępu.
- 12) W przypadku gdy Dostawca wskaże środki w celu wykorzystania komunikacji elektronicznej dla składania reklamacji, reklamujący Abonent może wyrazić zgodę na otrzymanie potwierdzenia złożenia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej, na wskazany do tego celu adres poczty elektronicznej bądź przy wykorzystaniu innego środka komunikacji elektronicznej. Wyrażona zgoda może zostać w każdej chwili cofnięta przez reklamującego Abonenta.
- 13) W przypadku złożenia przez Abonenta reklamacji w formie elektronicznej, zgodnie z postanowieniem pkt. 12 powyżej, Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację

w formie elektronicznej, na wskazany do tego celu adres poczty elektronicznej lub adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana bądź przy wykorzystaniu innego środka komunikacji elektronicznej albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego do złożenia reklamacji.

- 14) W przypadku braku doręczenia reklamującemu Abonentowi odpowiedzi na reklamację, Dostawca na żądanie Abonenta ponownie przekazuje kopię udzielonej odpowiedzi w ustalonej z Abonentem formie. W przypadku odmowy uznania reklamacji, kopia udzielonej odpowiedzi przekazywana jest na żądanie reklamującego Abonenta przesyłką poleconą.
- 15) W przypadku nierozpatrzenia reklamacji w terminie 30 dni od dnia jej wniesienia, uważa się, że reklamacja została uwzględniona.
- 16) Po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego Abonent może skierować sprawę do sądu powszechnego, a gdy jest konsumentem, może skorzystać z drogi opisanej w pkt. 17 niniejszego ustępu.
- 17) Spory pomiędzy konsumentem a Dostawcą, dotyczące usług świadczonych przez Dostawcę mogą być rozwiązywane w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, bądź też poddane pod rozstrzygnięcie stałych polubownych sądów konsumenckich przy Prezisie UKE na warunkach określonych w art. 109 i art. 110 ustawy z dnia 16 lipca 2004 roku Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800 z późn. zm.).

8. Zmiany Programowe, postanowienia dodatkowe, zmiany Przewodnika po Ofercie „nc+ telewizja na kartę z Pakietem Start+”

- 1) Z uwagi na fakt, iż Abonent Oferty „nc+ telewizja na kartę z Pakietem Start+” nie przechodzi procesu weryfikacji danych Abonenta w chwili przystępowania do Oferty „nc+ telewizja na kartę z Pakietem Start+” tj. Dostawca nie może być pewien danych pozostawionych przez Abonenta, a w konsekwencji Dostawca nie może zapewnić skutecznej komunikacji ewentualnych zmian w Ofercie „nc+ telewizja na kartę z Pakietem Start+”, Abonent każdorazowo przed skorzystaniem z Oferty „nc+ telewizja na kartę z Pakietem Start+”, zobowiązany jest do potwierdzenia aktualności oferty, z której zamierza skorzystać z wykorzystaniem strony internetowej www.ncplus.pl lub BOK.
- 2) Zmiany programowe w Ofercie „nc+ telewizja na kartę z Pakietem Start+” polegające na zastąpieniu lub usunięciu kanału telewizyjnego wchodzącego w skład Pakietu, komunikowane będą Abonentom poprzez podanie do publicznej wiadomości. Komunikaty o zakresie przedmiotowych zmian publikowane będą na stronie internetowej www.ncplus.pl oraz dostarczane do Abonenta z wykorzystaniem elektronicznych form komunikacji, z co najmniej 31 dniowym wyprzedzeniem.
- 3) W okresach testowych i promocyjnych, Abonentowi mogą zostać udostępnione, dodatkowe kanały, usługi/Pakiety. Udostępnienie jak i wycofanie takich kanałów, usług/Pakietów nie wymaga poinformowania ani uzyskania zgody Abonenta.
- 4) W przypadku dokonania zmiany w ofercie programowej, polegającej na zastąpieniu lub usunięciu kanału telewizyjnego wchodzącego w skład Pakietu, Abonentowi, który na dzień dokonania zmiany miałby Dostęp do Pakietu, w ramach którego dokonano zmiany, przysługuje roszczenie o zwrot niewykorzystanej części Abonamentu przypadającej na kanał telewizyjny podlegający usunięciu lub zastąpieniu. Ewentualne roszczenia zaspakajane będą, na wniosek Abonenta, przez dodatkowe zasilenie Karty dekodującej Abonentem, proporcjonalnie do niewykorzystanej części Abonamentu przypadającej na program telewizyjny podlegający usunięciu lub zastąpieniu. Wszelką korespondencję w tym zakresie Abonent zobowiązany jest kierować do Dostawcy w ciągu 31 dni od dokonania zmiany. List powinien zawierać dane Abonenta oraz dane Karty dekodującej, która ma być zasilona.
- 5) Dostawca zastrzega sobie prawo wprowadzania zmian Przewodnika po Ofercie „nc+ telewizja na kartę z Pakietem Start+”, szczegółowych warunków oferty, warunków promocji, z ważnych przyczyn prawnych, ekonomicznych, technicznych lub organizacyjnych, jak również z przyczyn spowodowanych działaniem siły wyższej, z zastrzeżeniem ust. 4 pkt 16, 17 i ust. 8 pkt 1, niniejszego Przewodnika po Ofercie „nc+ telewizja na kartę z Pakietem Start+”. Za ważne przyczyny uznaje się:
 - a) zmianę właściwych podatków, w tym stawki podatku od towarów i usług (VAT) stosowanej dla usług objętych Dostępem / Ofertą „nc+ telewizja na kartę z Pakietem Start+”;
 - b) utratę uprawnień do rozprowadzania, nadawania; zaprzestanie nadawania programów przez nadawców; zmianę satelity nadawania; niski poziom oglądalności programów; niedostateczną jakość techniczną usługi uniemożliwiającą prawidłowe udostępnianie usług przez Dostawcę;
 - c) łączenie lub przejęcie spółek z udziałem Dostawcy wymagające reorganizacji jego działalności;
 - d) zmiany przepisów prawa, wydanie decyzji organu administracji publicznej lub orzeczenia sądu wymagające dokonania odpowiedniej modyfikacji Przewodnika po Ofercie „nc+ telewizja na kartę z Pakietem Start+”, szczegółowych warunków oferty, warunków promocji;
 - e) zmiany w technologii świadczenia usług;
 - f) zmiany norm technicznych dotyczących świadczenia usług;
 - g) konieczność wprowadzenia działań zapewniających zachowanie integralności sieci i usług;
 - h) konieczność wprowadzenia działań zapewniających świadczenie usług na wysokim poziomie jakościowym;
 - i) konieczność wprowadzenia działań zapewniających ochronę usług przed wykorzystywaniem ich w celu sprzecznym z Przewodnikiem po Ofercie „nc+ telewizja na kartę z Pakietem Start+”, szczegółowymi warunkami oferty, warunkami promocji;
 - j) przyczyny spowodowane działaniem siły wyższej.
- 6) Zmiany Przewodnika po Ofercie „nc+ telewizja na kartę z Pakietem Start+” komunikowane będą

Abonentom poprzez podanie do publicznej wiadomości. Komunikaty o zakresie przedmiotowych zmian publikowane będą na stronie internetowej www.ncplus.pl oraz dostarczane do Abonenta z wykorzystaniem elektronicznych form komunikacji, z co najmniej 31 dniowym wyprzedzeniem. W przypadku dokonania zmiany Przewodnika po Ofercie „nc+ telewizja na kartę z Pakietem Start+” Abonentowi, który na dzień dokonania zmiany miałby Dostęp do Pakietów i który na skutek dokonanej zmiany nie wyraża chęci dalszego korzystania z Oferty „nc+ telewizja na kartę z Pakietem Start+”, przysługuje roszczenie o zwrot niewykorzystanej części Abonamentu. W przypadku zgłoszenia takiego roszczenia Dostawca dokona zwrotu niewykorzystanej części Abonamentu. W przypadku zwrotu Dostawca Dezaktywuje Kartę dekodującą Abonenta. Nie zgłoszenie przez Abonenta powyższego roszczenia oznaczać będzie zgodę Abonenta, na kontynuowanie korzystania z Oferty „nc+ telewizja na kartę z Pakietem Start+” w oparciu o zmieniony przewodnik. Wszelką korespondencję w tym zakresie Abonent zobowiązany jest kierować do Dostawcy do daty wejścia w życie zmienianego Przewodnika po Ofercie „nc+ telewizja na kartę z Pakietem Start+”. List powinien zawierać dane Abonenta oraz dane Karty dekodującej podlegającej Dezaktywacji.

- 7) Dostawca zastrzega sobie prawo do wprowadzania warunków promocji, odrębnych szczegółowych warunków Oferty „nc+ telewizja na kartę z Pakietem Start+”
- 8) Dostawca zastrzega sobie prawo do przysyłania Abonentowi komunikatów elektronicznych dotyczących usług Dostawcy.
- 9) Abonentowi będącemu konsumentem przysługuje prawo do odstąpienia, w terminie 14 dni od daty zawarcia, od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, zawartej na odległość, chyba że Dostawca, za zgodą konsumenta rozpoczął świadczenie usług przed upływem 14-dniowego terminu, bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z wyjątkiem bezpośrednich kosztów zwrotu rzeczy.

9. Obowiązki Przewodnika po Ofercie „nc+ telewizja na kartę z Pakietem Start+”

Przewodnik po Ofercie „nc+ telewizja na kartę z Pakietem Start+” obowiązuje od dnia 3 stycznia 2017 r.

Przypisy numeryczne do Przewodnika Użytkownika

1. Oplata 19,99zł za miesiąc przy jednorazowym doładowaniu Pakietu Podstawowego (Start+) na okres min. 3 miesięcy. Przy jednorazowym doładowaniu Pakietu Podstawowego (Start+) na okres od 1 do 3 miesięcy opłata wynosi 24,99 zł za miesiąc Dostępu. Szczegóły w Przewodniku po Ofercie „nc+ telewizja na kartę z Pakietem Start+”. Stan oferty na dzień 03.01.2017 r.
2. Abonament 29,99 zł mies. na warunkach promocji COMFORT+ 29,99 ZŁ DEKODER WŁASNY 12M dla Abonentów ze sprzętem własnym, przy umowie zawartej na okres 12 miesięcy. Promocja ważna na dzień 28.11.2016 r.
3. Dotyczy ofert Dostawcy dedykowanych dla Abonentów ze sprzętem własnym zakupionym w ramach Oferty „nc+ telewizja na kartę z Pakietem Start+”, świadczonych w oparciu o odrębne od Przewodnika po Ofercie „nc+ telewizja na kartę z Pakietem Start+” dokumenty. Powrót Abonenta, który skorzystał z ofert, o których mowa w zdaniu poprzednim, do Oferty „nc+ telewizja na kartę z Pakietem Start+” nie jest możliwy, o ile Dostawca nie postanowi inaczej. Zapoznaj się z aktualnymi warunkami oferty i promocji na www.ncplus.pl
4. Opcje dodatkowe PREMIUM, dodatkowo płatne. Szczegóły dostępu do opcji dodatkowych, dostępne są we właściwych dokumentach, dostępnych na ncplus.pl i w Punktach Sprzedaży.
5. Szczółowa zawartość programowa na www.ncplus.pl
6. Pakiet bez opłat – grupa kanałów telewizyjnych do których Abonent uzyskuje Dostęp, każdorazowo na okres jednego miesiąca od wygaśnięcia Dostępu do Pakietu Podstawowego (Start+). Szczegóły w Przewodniku po Ofercie „nc+ telewizja na kartę z Pakietem Start+”.
7. Dekoder satelitarny HD z funkcją nagrywania na wbudowany dysk. Dekoder używany, odnowiony z 12 miesięczną gwarancją i rękojmią. Abonent korzystający z Oferty „nc+ telewizja na kartę z Pakietem Start+” nie ma możliwości korzystania z Opcji dodatkowej Multiroom Premium oraz Multiroom Standard, a dla Sprzętu posiadającego możliwość nagrywania na wbudowany dysk twardy, z funkcjonalności Time Shift, usług VOD i internetowych chyba, że Dostawca postanowi inaczej. Korzystanie z dekodera i Oferty wymaga stałego podłączenia do anteny satelitarnej (HotBird 13E).
8. Ważność Oferty upływa z dniem 31 października 2019r. Dostawca zastrzega sobie możliwość przedłużenia Ważności Oferty. O przedłużeniu Ważności Oferty Dostawca poinformuje Abonentów w sposób określony w ust. 8 pkt 6 Przewodnika po Ofercie „nc+ telewizja na kartę z Pakietem Start+”.
9. W ramach zaznaczonych kanałów bloki reklamowe mogą występować jedynie pomiędzy audycjami. Poszczególne audycje i filmy nie są natomiast przerywane reklamami.

Pamiętaj! Z oferty „nc+ telewizja na kartę z Pakietem Start+” możesz korzystać wyłącznie na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej i wyłącznie do prywatnego użytku.

Aktualna oferta programowa „nc+ telewizja na kartę z Pakietem Start+” dostępna jest na stronie ncplus.pl i w BOK. Stan oferty na dzień 03.01.2017 r.