

Nazwa usługi: Usługa telewizji internetowej i treści VOD w ramach serwisu Pilot WP	Dostawca Usługi: Audioteka Group Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Żwirki i Wigury 16, 02-092 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIV Wydział Gospodarczy - KRS pod numerem 0000402267, NIP: 7010324630, REGON: 145883168, kapitał zakładowy 3.416.200,00 zł (dalej: „ Audioteka ”)
	Adres siedziby: ul. Żwirki i Wigury 16, 02-092 Warszawa Dane kontaktowe (w tym na potrzeby składania reklamacji): Formularz elektroniczny: pilot.wp.pl/pomoc#skontaktuj_sie_z_nami Adres poczty elektronicznej: kontakt@pilot.wp.pl Numer telefonu do kontaktu: 22 470 09 91

Obowiązuje od 10 listopada 2024 roku

Podsumowanie warunków umowy

- * W niniejszym podsumowaniu warunków umowy przedstawiono główne elementy oferty, której przedmiotem jest niniejsza usługa, zgodnie z wymogami prawa.**
- * Podsumowanie to pomaga porównać różne oferty na daną usługę.**
- * Pełne informacje na temat niniejszej usługi znajdują się w innych dokumentach.**

Usługa:

1. Opis Usługi:

- „Usługa” oznacza usługi świadczone odpłatnie lub nieodpłatnie, w pakietach lub poza pakietami, na rzecz użytkowników przez Audiotekę, w ramach serwisu, tj. strony www.pilot.wp.pl lub aplikacji o nazwie Pilot WP zgodnie z regulaminem, polegające w szczególności na:

- a) utworzenia i dostępu do konta użytkownika w ramach serwisu Pilot WP,
 - b) rozprowadzaniu Programu telewizyjnego lub radiowego nadawanego przez nadawcę (podmiot inny niż Audioteka) i rozprowadzany przez Audiotekę za pośrednictwem serwisu Pilot WP („Program”)
 - c) rozpowszechnianiu programu telewizyjnego lub radiowego nadawanego przez Audiotekę za pośrednictwem serwisu Pilot WP („Program Własny”),
 - d) dostępu do „Usługi VOD” pozwalające użytkownikowi na odtwarzanie wybranych przez niego i udostępnionych przez Audiotekę w dowolnym (wybrany przez użytkownika) momencie materiałów audiowizualnych,
 - e) Transmisja na żywo, tj. transmisja w czasie rzeczywistym, udostępniana na czas konkretnego wydarzenia (np. sportowego czy muzycznego) w ramach Serwisu Pilot WP, na zasadach odrębnych od Programu, Programu Własnego lub Usługi VOD („Transmisja na żywo”)
 - f) dostarczaniu użytkownikowi (za jego wyraźną zgodą) informacji w szczególności dotyczących serwisu Pilot WP, Usług, nowości lub promocji dotyczących Usług (Newsletter), w formie wiadomości e-mail, na podany przez użytkownika adres poczty elektronicznej,
- Usługi są dostępne dla użytkownika będącego osobą fizyczną posiadającą pełną zdolność do czynności prawnych. Użytkownik może korzystać z Usług na własny użytek osobisty, niezwiązany bezpośrednio z prowadzoną działalnością gospodarczą ani zawodową.

2. Główne cechy, w tym minimalne poziomy jakości usług, z uwzględnieniem parametrów istotnych dla użytkowników końcowych z niepełnosprawnościami, metod ich pomiaru, treści i formy publikacji informacji oraz mechanizmów certyfikacji jakości:

- Dostawca Usługi zapewnia dostęp do konta w serwisie Pilot WP niezwłocznie po zarejestrowaniu przez użytkownika konta w serwisie Pilot WP lub zalogowaniu do serwisu Pilot WP (w przypadku uprzedniej rejestracji Konta).
- Użytkownik po rejestracji/zalogowaniu do serwisu Pilot WP, może samodzielnie wybrać zakres świadczonych mu Usług z aktualnej oferty dostępnej w serwisie Pilot WP oraz administrować swoim kontem w serwisie Pilot WP poprzez wybranie stosownych opcji lub złożenie dyspozycji z poziomu tego serwisu.

- Usługi mogą być świadczone w pakietach lub indywidualnie zgodnie z ofertą dostępną na stronie <https://pilot.wp.pl/cennik>.
- Jakość Usług może zależeć od parametrów łącz Abonentów lub urządzeń końcowych wykorzystywanych przez użytkowników, a które to łącza czy Urządzenia końcowe są poza kontrolą Pilota WP. Audioteka zobowiązuje się, do zapewnienia należytej jakości Programów oferowanych użytkownikom w ramach Usług, nieodbiegającej istotnie od jakości w jakiej Programy nadawane są przez nadawców.

3. Cena

- Audioteka nie pobiera opłat za założenie i dostęp do konta w serwisie Pilot WP.
- Użytkownik może skorzystać nieodpłatnie z Programów Własnych oraz pozostałych wyraźnie oznaczonych Usług jeśli wyrazi dobrowolną zgodę na przetwarzanie danych osobowych dla celów marketingowych, opisanych szczegółowo w serwisie Pilot WP. Wycofanie zgody uniemożliwi dalsze korzystanie z Usług nieodpłatnych.
- Korzystania z Usług płatnych wskazanych w serwisie Pilot WP wymaga uiszczenia opłaty subskrypcyjnej. Cena jest zależna od wybranego przez użytkownika rodzaju Usługi lub Pakietu oraz okresu jego obowiązywania. Aktualna oferta wraz z cennikiem znajduje się na stronie <https://pilot.wp.pl/cennik/>.
- Opłata za Usługi nie zawiera abonamentu RTV ani opłat związanych z dostępem do Internetu, w tym w szczególności z dostępem do sieci innego przedsiębiorcy telekomunikacyjnego, umożliwiającej użytkownikowi dostęp do sieci czy urządzeń. Abonament RTV, dostęp do Internetu, w tym dostęp do sieci umożliwiających użytkownikowi dostęp do sieci oraz urządzeń użytkownik opłaca we własnym zakresie.
- Płatność za Usługi jest realizowana według dostępnej i wybranej przez użytkownika metody płatności.

4. Czas obowiązywania, przedłużenie i rozwiązanie umowy

- Umowa zawierana jest na czas nieoznaczony_lub na czas oznaczony (okres rozliczeniowy) wybrany przez Użytkownika;
- Usługa dostępu do konta w serwisie Pilot WP zawierana na czas nieokreślony, przy czym w każdym czasie użytkownik może zrezygnować poprzez trwałe usunięcie konta w serwisie Pilot WP.

- Umowa w zakresie korzystania z Usług płatnych może być zawarta na okres wskazany w cenniku dostępnym na stronie <https://pilot.wp.pl/cennik/>.
- W zakresie niektórych Usług, użytkownik może wybrać subskrypcję automatycznie przedłużaną co 30 dni, co się wiąże z cyklicznym pobieraniem opłaty w tej samej cenie co 30 dni w dniu rozpoczęcia każdego kolejnego przedłużenia subskrypcji. Użytkownik w każdym momencie może zrezygnować z subskrypcji automatycznie przedłużanej, ze skutkiem na koniec obowiązującego okresu rozliczeniowego.
- Użytkownik może wypowiedzieć umowę w przypadku zmiany regulaminu, cennika, lub świadczenia usługi, na warunkach wskazanych w regulaminie.
- Użytkownik może odstąpić od umowy o świadczenie Usługi w terminie 14 dni od daty zawarcia umowy. Aby zachować termin do odstąpienia od umowy, wystarczy, aby użytkownik wysłał informację o odstąpieniu przed upływem terminu na adres do kontaktów podany przez Audiotekę. Użytkownikowi nie przysługuje prawo odstąpienia od umowy, jeżeli spełnianie świadczenia rozpoczęło się za jego wyraźną i uprzednią zgodą na natychmiastowy dostęp do takiej Usługi, pod warunkiem, że użytkownik został poinformowany, że wyrażając zgodę na taki natychmiastowy dostęp, Abonent traci ustawowe prawo do odstąpienia od Umowy oraz otrzymania zwrotu opłaty.

5. Stosowane przez Audiotekę techniczne środki ochrony:

Audioteka w celu ochrony treści dostępnych w serwisie Pilot WP oraz konta użytkownika, stosuje m.in. następujące środki ochrony:

- zabezpieczenie konta hasłem,
- zabezpieczenie przed aktywnością botów za pomocą Captcha i Cloudflare,
- zabezpieczenie treści dostępnych w serwisie Pilot WP za pośrednictwem mediów strumieniowych za pomocą szyfrowania DRM
- Zabezpieczenie treści dostępnych w serwisie Pilot WP poprzez media strumieniowe przed nieuprawnionym dostępem do Usług,
- Zabezpieczenia związane z geolokalizacją.

6. Istotne kompatybilności i interoperacyjności Usług:

W celu korzystania z Usług, wymagane jest wykorzystywanie z urządzenia końcowego o parametrach i właściwościach określonych w specyfikacji technicznej

dostępnej na stronie: <https://pilot.wp.pl/pomoc/minimalne-wymagania-techniczne>

W zależności od rozdzielczości obrazu wymagana jest określona minimalna prędkość łącza użytkownika. Wymagania dotyczące minimalnej prędkości łącza użytkownika dostępne są na stronie: <https://pilot.wp.pl/pomoc/minimalne-wymagania-techniczne>

7. Funkcje dla użytkowników końcowych z niepełnosprawnościami

- Audioteka oferuje dedykowane wsparcie obsługi klienta dla osób z problemami słuchu, umożliwiając im pełny dostęp do obsługi klienta oraz rozwiązywania problemów technicznych związanych z Usługą poprzez chat techniczny. Dodatkowo taki użytkownik może kontaktować, w tym składać reklamacje za pośrednictwem formularza.
- Osoby z osłabionym wzrokiem mogą rozszerzyć obraz z odtwarzanymi treściami do pełnego ekranu.

8. Wysokość odszkodowania oraz zasady jego wypłaty w związku z nienależytym wykonaniem Usługi

W przypadku wystąpienia przerwy w świadczeniu użytkownikowi wykupionej przez użytkownika Usługi z przyczyn pozostających pod wyłączną kontrolą Audioteki, użytkownik uprawniony jest do uzyskania odszkodowania, na podstawie zgłoszonej przez użytkownika reklamacji, za okres, w którym miała miejsce taka przerwa. Rekompensata wynosi równowartość opłaty za przedpłacone Usługi w części obliczonej proporcjonalnie odpowiadającej okresowi niedostępności wykupionej Usługi do całego okresu obowiązywania tej Usługi.

Odszkodowanie wypłacane jest niezwłocznie po pozytywnym rozpatrzeniu reklamacji, przy użyciu metody wskazanej przez użytkownika lub wybranej przez użytkownika podczas zakupu Usługi.

9. Stosowana przez Audiotekę procedura rozpatrywania reklamacji:

Użytkownik może zgłosić reklamację dotyczącą nienależytego wykonywania Usług lub ich części, w następujący sposób:

1. listownie, przesyłając wiadomość na adres: Audioteka Group Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie pod adresem ul. Żwirki i Wigury 16, 02-092 Warszawa,
2. telefonicznie

3. przy użyciu elektronicznego formularza, lub
4. za pośrednictwem poczty elektronicznej

Audioteka poinformuje użytkownika o rozpatrzeniu reklamacji na trwałym nośniku na piśmie na papierze, lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres wskazany przez użytkownika w terminie do 14 dni od jej otrzymania. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wystanie przed upływem tego terminu przez Audiotekę odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji wraz z uzasadnieniem.

10. Inne istotne informacje:

- a) Informacje w zakresie bezpieczeństwa i ochrony prywatności i danych osobowych znajdują się w dokumencie <https://audioteka.com/pl/polityka-prywatnosci/>.
- b) W przypadku, gdy Audioteka nie zareagowała odpowiednio na naruszenie bezpieczeństwa, zagrożenie lub lukę w systemie bezpieczeństwa – użytkownik może dochodzić odszkodowania na zasadach ogólnych.
- c) Audioteka Group Sp. z o.o. nie przetwarza danych osobowych przed świadczeniem Usług. W ramach korzystania przez użytkownika z usług Spółka przetwarza:
 1. adres e-mail;
 2. informacje na temat sposobu korzystania z serwisu przez użytkownika w ramach prowadzenia konta oraz umożliwienia korzystania z aplikacji mobilnej;
 3. wystawioną recenzję lub ocenę przekazywaną przez użytkownika;
 4. imię i nazwisko posiadacza karty płatniczej,
 5. typ i data ważności karty płatniczej, część numeru karty, tokeny do realizacji płatności,
 6. numer telefonu (tylko w przypadku dokonywania płatności za pomocą rachunku telefonicznego),
 7. informacje dotyczące tego w jaki sposób korzystasz z Serwisu, takie jak: aktywność w Serwisie, słuchane tytuły, historia słuchania oraz wyszukiwania;
 8. historia kontaktów z naszą obsługą klienta - daty, godziny, przyczyny kontaktu, preferowana forma komunikacji;
 9. język, rodzaj przeglądarki, rozdzielczość ekranu, system operacyjny, urządzenie, dostawca usług internetowych,
 10. adres IP zakończenia sieci, lokalizacja, unikalne ID nadane przez Administratora.

- d) Sposoby inicjowania procedur pozasądowego rozwiązywania sporów, w tym sporów krajowych i transgranicznych:

Użytkownik ma prawo do skorzystania z pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej Szczegółowe informacje dotyczące dochodzenia roszczeń dostępne są po adresem:

<https://cik.uke.gov.pl/uslugi-pocztowe/dochodzenie-roszczen/adr-menu/>

Informacje o procedurze oraz wykaz podmiotów uprawnionych do rozstrzygania sporów konsumenckich można znaleźć także na stronie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

https://www.uokik.gov.pl/pozasadowe_rozwiazywanie_sporow_konsumenckich.php

Użytkownika ma również możliwość skorzystania z platformy internetowej, udostępnianej przez Komisję Europejską pod adresem internetowym:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=PL>

- e) **INFORMACJA DOTYCZĄCA PRAWA ODSTĄPIENIA OD UMOWY**

Użytkownika jest uprawniony do odstąpienia od umowy zawartej na odległość w terminie 14 dni od dnia zawarcia umowy. Aby zachować 14-dniowy termin do odstąpienia od umowy, wystarczy, aby Użytkownik wysłał informację o odstąpieniu przed upływem terminu na adres do kontaktów podany przez Audiotekę (na przykład pocztą lub pocztą elektroniczną).

Użytkownik nie jest uprawniony do odstąpienia od umowy jeżeli rozpoczęcie świadczenia usługi nastąpiło na podstawie żądania użytkownika o natychmiastowe rozpoczęcie świadczenia usługi i jednoczesnym poinformowaniu przez Audiotekę, że z chwilą złożenia takie żądania traci prawo do odstąpienia od umowy i otrzymania zwrotu pieniędzy.

- f) Wzór formularza odstąpienia od umowy wraz z instrukcją wypełnienia:

WZÓR FORMULARZA ODSTĄPIENIA OD UMOWY O ŚWIADCZENIE USŁUG

Formularz ten należy wypełnić i przesać emailem lub pocztą tradycyjną w przypadku chęci odstąpienia od umowy

Do: Audioteka Group Sp. z o.o. ul. Żwirki i Wigury 16, 02-092 Warszawa

-

OŚWIADCZENIE OD ODSZKADNIENIA OD UMOWY

[imię, nazwisko, adres/adres e-mail]

niniejszym odstępuję od umowy o świadczenie następującej usługi
.....[1] zawartej dnia[2] roku.

Data,

Podpis (w przypadku wysłania pocztą tradycyjną)

[1] Proszę wskazać usługę od której jest dokonywane odstąpienie.

[2] Proszę wskazać datę zawarcia umowy