

Regulamin dla usług zakupionych do dnia 31 lipca 2013 roku.

I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. REDEFINE - Redefine Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (kod pocztowy 04-028) Al. Stanów Zjednoczonych 61 A, Warszawa, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000287684, o kapitale zakładowym w wysokości 50.000 złotych, NIP 701-00-87-331, REGON 141066449, dalej REDEFINE – świadczy Usługę. REDEFINE posiada następujące adresy elektroniczne: kontakt@redefine.pl
2. Regulamin określa zasady korzystania oraz prawa i obowiązki Użytkownika i REDEFINE związane z oferowaniem i z korzystaniem z Usługi. Regulamin opracowano, przyjęto i udostępniono Użytkownikom zgodnie z wymogami ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2002 r. Nr 144, poz. 1204 z późn. zm.) oraz ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów i o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz.U. z 2000 r. Nr 22, poz. 271 z późn. zm.).
3. Przed skorzystaniem z Usługi należy uważnie zapoznać się z treścią Regulaminu.

II. DEFINICJE

1. ipla – platforma multimedialna dostępna w sieci internet pod adresem: www.ipla.tv, do której odpowiednie prawa posiada REDEFINE, w tym także licencjonowana aplikacja komputerowa (tekst licencji pojawia się przy instalacji ipla) odpowiednio zintegrowana z systemami operacyjnymi, dostępna na wybranych rodzajach Sprzętu bez konieczności instalacji aplikacji komputerowej przez Użytkownika lub wymagające takiej instalacji. Nazwa i logo ipla stanowią zastrzeżone znaki towarowe podlegające ochronie na rzecz REDEFINE zgodnie z Ustawą z dnia 30 czerwca 2000 r. Prawo własności przemysłowej (t.j. Dz. U. z 2003 r. , Nr 119, poz. 1117).
2. Użytkownik - osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych korzystająca z Usługi posiadająca (Użytkownik zarejestrowany) lub nieposiadająca (Użytkownik niezarejestrowany) konto w ipla, będąca konsumentem, jak również osoba małoletnia posiadająca zgodę przedstawiciela ustawowego.
3. Konto Użytkownika – spersonalizowana przestrzeń w ipla dostępna dla Użytkownika, który dokonał rejestracji w ipla, dostępna po zalogowaniu z użyciem hasła i loginu za pośrednictwem której Użytkownik może zarządzać dostępem do Treści.
4. Treści - oferowane Użytkownikowi w ramach Usługi treści audiowizualne stanowiące utwory w rozumieniu ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (t.j. Dz. U. z 2000 r. Nr 80, poz. 904 z późn. zm.) i podlegające ochronie zgodnie z przepisami wskazanej ustawy oraz innych przepisów prawa własności intelektualnej. Prawami do Treści dysponuje REDEFINE oraz inne wskazane w ipla lub w samej Treści podmioty. Treści są płatne lub nie podlegające Opłacie zgodnie z aktualną ofertą REDEFINE i informacją w ipla. Treści płatne oferowane są w Pakietach lub w formie PPV. Treści dostępne są za pomocą Sprzętu zgodnie z aktualną ofertą REDEFINE oraz informacją w ipla. Treści prezentowane są z oryginalną ścieżką dźwiękową i polskim lektorem lub polskimi napisami.
5. Kod Dostępu - dostarczany Użytkownikowi po wniesieniu Opłaty unikalny ciąg liczb i innych znaków pisarskich, umożliwiający Użytkownikowi dostęp do PPV lub do Pakietu. Kod Dostępu powinien być aktywowany przez Użytkownika niezwłocznie po jego otrzymaniu. Kod Dostępu zachowuje zdolność aktywacyjną do czasu znajdowania się w ofercie Redefine danej Treści Płatnej w ramach PPV lub danego Pakietu jednak nie dłużej niż przez 30 dni od chwili dokonania zakupu Kodu Dostępu. Kod Dostępu po dokonaniu aktywacji przez Użytkownika nie może być ponownie aktywowany przez Użytkownika.
6. Opłata - kwota pieniężna uiszczana przez Użytkownika za Kod Dostępu . Opłata uiszczana jest za pomocą Systemu Płatności. Opłata obejmuje licencję niewyłączną dla Użytkownika do danej Treści płatnej, zgodnie z aktualną ofertą REDEFINE. W Opłatę za Kod Dostępu do Pakietu wliczone jest również udostępnienie Użytkownikowi Infrastruktury. Opłata za Kod Dostępu płatna jest z góry (ang. pre-paid). Cena Opłaty za Kod Dostępu podana jest w ipla przy oferowanym PPV i Pakiecie. Kwoty Opłat są cenami brutto i zawierają podatek VAT zgodnie ze stawką obowiązującą w chwili zakupu oraz obowiązującymi przepisami prawa.
7. Świadczenie Usługi drogą elektroniczną – sposób wykonania Usługi, który następuje przez wysyłanie i odbieranie danych za pomocą systemów teleinformatycznych, na indywidualne żądanie Użytkownika, bez jednoczesnej obecności stron, w ramach transmisji danych za pośrednictwem sieci publicznych w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z 2004 r. Nr 171, poz. 1800 z późn. zm.) oraz zgodnie z przepisami ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
8. PPV (ang. pay-per-view) – jednorazowy płatny dostęp do Treści (VOD lub transmisja) płatnej w ramach Usługi uprawniający do jednokrotnej emisji wybranej Treści płatnej zgodnie z aktualną ofertą REDEFINE. Po wprowadzeniu Kodu Dostępu dostęp do VOD jest możliwy przez 48 następujących po sobie godzin zegarowych. W przypadku transmisji dostęp jest możliwy do czasu jej zakończenia.
9. Pakiet – subskrybowany płatny dostęp do funkcjonalności i Treści płatnych w ramach Usługi zgodnie z aktualną ofertą REDEFINE dostępną w przy opisie każdego z Pakietów oraz przy danej Treści. W ramach Pakietu Użytkownik posiada również dostęp do treści nie podlegających Opłacie dostępnych przez Infrastrukturę. W ramach każdego z Pakietów Użytkownik staje się współdzierżawcą Infrastruktury.

10. Sprzęt – zintegrowane z ipla urządzenia umożliwiające odbiór Treści przez Użytkownika zgodnie z aktualną ofertą REDEFINE w tym komputery PC, urządzenia mobilne (telefony, tablety), odbiorniki telewizyjne Smart TV, dekodery STB (ang. SetTopBox).
11. Infrastruktura – infrastruktura techniczna w skład której wchodzi:
 - a. antena DBV-T umożliwiająca odbiór sygnałów np. FTA (ang. free to air),
 - b. antena DVB-S - umożliwiająca odbiór sygnałów nadawanych przez satelity,
 - c. serwer umożliwiający kompresowanie oraz zwielokrotnianie materiałów wideo/audio i przesyłanie ich do Oprogramowania Użytkownika,
 - d. Oprogramowanie Użytkownika umożliwiające odebranie sygnału zakodowanego dla Użytkownika przez Serwer mająca na celu umożliwienie przesyłania na zlecenie Użytkownika sygnałów FTA dostępnych przez tę infrastrukturę. w ramach tzw. „dozwolonego użytku osobistego” określonego w art. 23 ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o Prawie autorskim i prawach pokrewnych (t.j. Dz. U. z 2000 r. Nr 80, poz. 904 z późn. zm.).
12. System Płatności - oferowany przez REDEFINE za pomocą operatorów płatności elektronicznej sposób uiszczania opłat za Kod Dostępu.
13. Usługa - świadczone przez REDEFINE czynności polegające na (i) oferowaniu dostępu do Treści w sposób nieodpłatny i odpłatny, drogą elektroniczną, bez możliwości jej kopiowania, w formie transmisji w czasie rzeczywistym (ang. streaming video live) oraz na żądanie w wybranej porze (ang. video on demand) (ii) przez wysyłanie i odbieranie danych za pomocą systemów teleinformatycznych, na indywidualne żądanie Użytkownika, bez jednoczesnej obecności stron, w ramach transmisji danych za pośrednictwem sieci publicznych w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z 2004 r. Nr 171, poz. 1800 z późn. zm.) (iii) oraz współdzierżawie Infrastruktury. Usługa ma charakter jednorazowy (PPV) lub subskrybowany (Pakiet). Usługa może posiadać (i) licencyjne ograniczenie terytorialne (geolokalizacyjne) tj. niektóre Treści zgodnie z informacją w ipla mogą być dostępne wyłącznie dla Użytkowników logujących się z terytorium Rzeczypospolitej Polskiej i identyfikowanych polskim IP(ii) oraz licencyjne i techniczne ograniczenia sprzętowe tj. niektóre Treści zgodnie z informacją w ipla mogą być dostępne na określony rodzaj Sprzętu oraz określoną limitowaną ilość danego rodzaju Sprzętu, który może być używany przez Użytkownika w ramach Usługi.
14. Regulamin - niniejszy Regulamin.

III. UMOWA O ŚWIADCZENIE USŁUGI DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

1. REDEFINE świadczy Usługę zgodnie z Regulaminem.
2. REDEFINE nieodpłatnie udostępnia Użytkownikom Regulamin przed zawarciem umowy o świadczenie Usługi za pomocą ipla oraz Sprzętu, którymi posługuje się Użytkownik.
3. Rozpoczęcie korzystania z Usługi (w przypadku Treści nie podlegających Opłacie) lub zlecenie dokonania płatności (w przypadku Treści płatnych) jest równoznaczne z akceptacją Regulaminu oraz zawarciem z REDEFINE przez Użytkownika będącego konsumentem umowy, o której mowa w art. 6 ust. 1 Ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny i na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie. Umowa zawierana jest na czas nieoznaczony.
4. Użytkownik zobowiązany jest do przestrzegania postanowień Regulaminu.
5. Użytkownik w każdym czasie uprawniony jest do rozwiązania umowy. Oświadczenie o rozwiązaniu umowy należy zgłosić pisemnie na adres korespondencyjny REDEFINE lub przesłać za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres kontakt@redefine.pl Oświadczenie o rozwiązaniu umowy powinno zawierać dane umożliwiające jednoznaczną identyfikację Użytkownika.
6. Użytkownik w każdej chwili ma możliwość zakończenia korzystania z Usługi.
7. Zgodnie z ustawą z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów i o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny, Użytkownikowi przysługuje prawo do odstąpienia od umowy o świadczenie Usługi w terminie 10 dni od dnia zawarcia przedmiotowej umowy - w przypadku Treści płatnych pod warunkiem, że nie rozpoczął korzystania z Usługi. Wskazane w zdaniu poprzedzającym odstąpienie winno zostać zrealizowane poprzez przesłanie pisemnego oświadczenia woli na adres korespondencyjny REDEFINE lub faxem na nr: +48 (22) 5162101, lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres kontakt@redefine.pl.
8. REDEFINE ma prawo wypowiedzieć Umowę na dwa miesiące naprzód na koniec miesiąca kalendarzowego jedynie z ważnej przyczyny, którą może być tylko i wyłącznie kończenie działalności REDEFINE w zakresie objętym Regulaminem.
9. REDEFINE będzie miała prawo zmiany Regulaminu w trakcie obowiązywania Umowy jedynie w przypadku gdy zaistnieje ważna przyczyna, którą może być tylko i wyłącznie:
 - a. zmiana funkcjonalności Serwisu mająca na celu:
 - ułatwienie Użytkownikom korzystania z Usługi,
 - wprowadzenie nowych funkcji do Usługi, które wymagają zmiany Regulaminu
 - usunięcie funkcjonalności, których REDEFINE nie może utrzymać z powodów technicznych, wymagających zmiany Regulaminu,
 - b. konieczność dostosowania Regulaminu do obowiązujących przepisów prawa.

10. . W przypadku zmiany Regulaminu REDEFINE jest zobowiązana przesłać wszystkim Użytkownikom, na podane przez nich adresy mailowe, treść:

- a. dotychczasowego Regulaminu,
- b. nowego Regulaminu,
- c. dotychczasowego Regulaminu z zaznaczonymi na kolorowo zmianami.

W przypadku nie podania adresu e-mail przez Użytkownika REDEFINE prześle informacje o zmianie Regulaminu poprzez ipla wskazując link do:

- a. dotychczasowego Regulaminu
- b. nowego Regulaminu,
- c. dotychczasowego Regulaminu z zaznaczonymi na kolorowo zmianami.

11. Każdy Użytkownik, który nie akceptuje Regulaminu w jego nowym brzmieniu ma prawo rozwiązać Umowę w każdym czasie powiadamiając o tym REDEFINE w dowolnej formie. Brzmienie nowego Regulaminu zaczyna wiązać strony od daty wskazanej przez Użytkownika z Treści płatnych przez czas przewidziany w ramach danej Opłaty i dla danej Treści, zgodnie z Regulaminem i opisem przy konkretnej Treści. Umowa w czasie 60 kolejnych dni kalendarzowych.

IV. DOSTĘP DO TREŚCI

1. Użytkownik uzyskuje poprzez SMS lub email od Redefine Kod Dostępu niezwłocznie po potwierdzeniu zrealizowania płatności przez operatorów płatności. Aktywacja Kodu Dostępu w ipla jest równoznaczna z aktywacją licencji niewyłącznej na korzystanie przez Użytkownika z Treści płatnych przez czas przewidziany w ramach danej Opłaty i dla danej Treści, zgodnie z Regulaminem i opisem przy konkretnej Treści.
2. Wobec Treści nie podlegających Opłacie (z wyłączeniem sygnałów dostępnych przez Infrastrukturę) Użytkownikowi z chwilą rozpoczęcia korzystania z Usługi udzielana jest każdorazowo, przez Redefine, w sposób nieodpłatny licencja niewyłączna do Treści nie podlegających Opłacie ważna przez cały czas trwania emisji danej Treści.
3. Zabronione jest utwalanie, kopiowanie i przekształcanie obrazu i dźwięku oferowanego w ramach Usługi..
4. W przypadku wybranych Treści płatnych PPV istnieje możliwość zamiany wybranej Treści płatnej na inną Treść płatną o tej samej lub mniejszej wartości pod warunkiem posiadania ważnego nieaktywowanego Kodu Dostępu zgodnie z aktualną ofertą REDEFINE oraz pod warunkiem że Treść jest tego samego rodzaju (film zamieniony na film, serial zamieniony na serial). W takim przypadku Użytkownik może aktywować Kod Dostępu przy każdej Treści o tej samej cenie lub przy Treści o cenie niższej. W przypadku zakupu Pakietu istnieje możliwość zamiany zakupionego Pakietu na Pakiet tej samej wartości lub o mniejszej wartości zgodnie z aktualną ofertą REDEFINE. W przypadku skutecznej zamiany Pakietu Użytkownik otrzymuje nowy Kod Dostępu. Zamiany można dokonać nie więcej niż jeden raz w ramach zakupionego Pakietu.
5. W przypadku Treści nie podlegających Opłacie Użytkownikowi mogą być wyświetlane materiały reklamowe (audiowizualne, graficzne, tekstowe) przed, w trakcie oraz po odtworzeniu Treści. W przypadku Treści płatnych wyświetlane mogą być wyłącznie materiały reklamowe o charakterze autopromocyjnym dotyczące Treści oraz Usługi.
6. W przypadku niektórych Treści może występować ograniczenie co do ilości i rodzaju Sprzętu, który Użytkownik może używać równocześnie w ramach Usługi – zgodnie z ofertą Redefine.
7. W przypadku wygaśnięcia PPV lub Pakietu Użytkownik w ramach Usługi może w dalszym ciągu korzystać wyłącznie z dostępu do Treści nie podlegających Opłacie zgodnie z aktualną ofertą REDEFINE.

V. NIEZBĘDNE WYMAGANIA TECHNICZNE

1. Wymagania techniczne niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się REDEFINE, umożliwiające obejrzenie przez Użytkownika Treści obejmują:
 - a. w przypadku wszystkich urządzeń: połączenie z siecią Internet, w tym dostęp do łącza internetowego o rzeczywistej przepustowości minimum 1 Mbps
 - b. w przypadku komputerów PC: posiadanie zainstalowanej aplikacji ipla, posiadanie 200 MB wolnej przestrzeni dyskowej, posiadanie procesora min. 800 MHz, posiadanie systemu operacyjnego Microsoft Windows w wersji w wersji 2000 (min SP4) / XP (min SP2) / Vista / Windows 7 lub nowszej, zainstalowany komponent Microsoft PlayReady DRM, DirectX 9.0c lub nowszy, Microsoft Internet Explorer 5.0 lub nowszy; włączenie obsługi plików cookies oraz JavaScript w przeglądarce internetowej;
 - c. w przypadku dekodery STB posiadanie odbiornika telewizyjnego wyposażonego w złącze HDMI (ang. High-Definition Multimedia Interface);
 - d. powstrzymanie się od korzystania z innych aplikacji podczas emisji Treści.
2. W przypadku komputerów PC Usługa nie jest dostępna dla systemów operacyjnych uruchamianych na tej samej platformie sprzętowej i systemowej za pomocą maszyny wirtualnej (np. VMware Workstation, Java Virtual Machine, Microsoft Virtual PC itp.).

3. REDEFINE nie gwarantuje prawidłowego działania Usługi Użytkownikom nie spełniającym wymogów technicznych określonych powyżej.

VI. WARUNKI DOSTĘPU DO USŁUGI

1. W ramach Usługi Użytkownik uzyskuje dostęp do Treści wyłącznie w zakresie własnego osobistego użytku. Oznacza to, że nie nabywa on praw do kopiowania w całości lub części, wprowadzania zmian i modyfikacji, przesyłania i publicznego odtwarzania w tym udostępniania w sieci Internet oglądanych Treści jak i prezentowania lub wykorzystywania oglądanych Treści w celach komercyjnych.
2. REDEFINE dołoży należytej staranności w celu realizacji Usługi na rzecz Użytkowników.

VII. PŁATNOŚCI

1. W celu zakupu Kodu Dostępu należy dokonać płatności zgodnie z ceną każdorazowo podaną przy danej Treści w ipla, lub przy Pakiecie, za pomocą zlecenia złożonego operatorom płatności w ramach Systemu Płatności.
2. Płatności można dokonać:
 - a. za pomocą telefonu komórkowego w sieciach operatorów sieci telefonii komórkowych: Orange, Plus GSM, Era/Heyah, PLAY - poprzez wysłanie określonej wiadomości tekstowej SMS na określony numer podany przy danej Treści;
 - b. poprzez obciążenie karty płatniczej (kredytowej lub debetowej) oraz za pomocą przelewu z rachunku bankowego – realizowane przez spółkę Dotpay S.A.,
 - c. poprzez obciążenie karty płatniczej (kredytowej lub debetowej) z wykorzystaniem opcji „Zapamiętaj dane karty do następnych transakcji”, zwaną dalej usługą „one click shopping” – realizowane przez spółkę eCard S.A., na następujących zasadach:
 - transakcja możliwa jest wyłącznie za pomocą kart płatniczych Visa i MasterCard;
 - transakcje Użytkownika przekraczające liczbę trzydziestu (30) w miesiącu kalendarzowym będą realizowane tylko i wyłącznie po wcześniejszym dokonaniu rejestracji klienta w systemie transakcyjnym eCard;
 - w przypadku gdy posiadacz karty nie dokona rejestracji w systemie transakcyjnym eCard, ilość możliwych do wykonania przez danego posiadacza karty płatności poprzez usługę „one click shopping” w okresie jednego miesiąca kalendarzowego ograniczona będzie do 30 (słownie: trzydziestu);
 - poprzez skorzystanie z usługi „one click shopping” Użytkownik wyraża zgodę na powiązanie jego Konta w aplikacji Ipla z ciągiem znaków identyfikujących kartę i pozwalającym na dokonanie kolejnych transakcji (tzw. „Cardhash” karty).
 - d. przy wykorzystaniu innych systemów płatności zgodnie z informacją w ipla.
3. Dla każdego z kanałów płatności (przelew, karta, sms), płatności realizowane są zgodnie z zasadami usług świadczonych przez operatorów właściwych poszczególnym kanałom płatności, na podstawie oddzielnych regulaminów każdego z operatorów. Dokonanie płatności stanowi akceptację regulaminu wybranego operatora. Regulaminy operatorów płatności są dostępne dla Użytkownika w Systemie Płatności.

VIII. DANE OSOBOWE, POLITYKA PRYWATNOŚCI I INFORMACJA HANDLOWA

1. Użytkownicy poprzez dokonanie płatności w celu zakupu Kodu Dostępu oraz poprzez skorzystanie z Usługi, wyrażają zgodę na nieodpłatne przetwarzanie ich danych dla potrzeb świadczenia usługi przez REDEFINE na warunkach określonych przepisami ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (t.j. Dz. U. z 2002 r. Nr 101, poz. 926 z późn zm.). Poza wyżej wskazanym przypadkiem, dane Użytkownika mogą być udostępnione wyłącznie właściwym organom wymiaru sprawiedliwości i władzy publicznej upoważnionym do dostępu do nich na podstawie i w granicach przepisów obowiązującego prawa. Administratorem danych osobowych jest REDEFINE. Każdemu Użytkownikowi, który udostępnił swoje dane osobowe REDEFINE zapewnia dostęp do dotyczących go danych w celu ich weryfikacji, poprawienia lub też usunięcia. REDEFINE jako administrator danych osobowych Użytkowników, dba o bezpieczeństwo danych udostępnionych przez użytkowników, w szczególności przed dostępem osób nieupoważnionych. Baza danych osobowych Użytkowników prowadzona przez REDEFINE podlega zgłoszeniu przez REDEFINE do Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych.
2. Skorzystanie z Usługi oraz zakupienie Kodu Dostępu jest jednoznaczne z wyrażeniem przez Użytkownika zgody na przesyłanie przez REDEFINE za pomocą systemów teleinformatycznych informacji handlowej w rozumieniu przepisu art. 2 pkt 2 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
3. W przypadku komputerów PC ze względów technicznych, znacznie poprawiających sprawność korzystania z Usługi, REDEFINE może korzystać z plików cookies zapisywanych na dysku komputera Użytkownika oraz zbierać informacje o adresie IP. "Cookie" to krótki plik tekstowy, zapisywany na dysku komputera, z którego Użytkownik łączy się z ipla, w którym zapisany jest jedynie zaszyfrowany identyfikator systemu komputerowego. "Cookie" w żadnym wypadku nie umożliwia identyfikacji osoby odwiedzającej witrynę i nie są w nim zapisywane żadne informacje, mogące taką identyfikację umożliwić. Warunkiem działania cookies jest ich akceptacja przez przeglądarkę oraz nieusuwanie ich z dysku

Nieudostępnienie ich bądź skasowanie plików cookies może spowodować utrudnienia w korzystaniu z Usługi, za co REDEFINE nie odpowiada. REDEFINE zbiera informacje dotyczące wykorzystania serwisów przez Użytkowników oraz ich adresów IP na podstawie analizy logów dostępowych. Informacje te wykorzystywane są w celach technicznych, związanych z administracją serwerów portalu, jak również w celach statystycznych, przy analizie demograficznej użytkowników.

IX. TRYB POSTĘPOWANIA REKLAMACYJNEGO

1. Użytkownikowi przysługuje reklamacja.
2. Reklamacje rozpatruje REDEFINE.
3. Reklamacje należy zgłaszać pisemnie na adres korespondencyjny REDEFINE , faxem na nr: +48 (22) 5162101 lub przesłać za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres kontakt@redefine.pl
4. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać dane umożliwiające kontakt z Użytkownikiem (np.: adres korespondencyjny, nr telefonu kontaktowego, lub adres poczty elektronicznej) a także wskazywać przedmiot reklamacji i okoliczności ją uzasadniające. Może zawierać oznaczenie sposobu i formy kontaktu z Użytkownikiem.
5. Redefine ma obowiązek rozpatrzyć reklamację w terminie 7 dni kalendarzowych i niezwłocznie poinformować Użytkownika o wyniku postępowania reklamacyjnego.
6. Niepoinformowanie Użytkownika w terminie 10 dni o wyniku postępowania reklamacyjnego jest równoznaczne z uznaniem reklamacji.
7. W przypadku płatności kartą zwrot jest dokonywany bezpośrednio na kartę, którą dokonana była transakcja. W przypadku płatności dokonanych przelewem zwrot jest dokonywany na konto, z którego był wykonany przelew. Zwrotu z płatności SMS dokonujemy na konto wskazane przez użytkownika.

X. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem stosuje się przepisy prawa polskiego, w szczególności – oprócz aktów prawnych wskazanych w treści poprzedzającej Regulaminu – zastosowanie znajdują postanowienia Kodeksu cywilnego.
2. Wszelkie spory powstałe na gruncie realizacji umowy podlegają kognicji sądów polskich.
3. Ewentualne pytania, uwagi lub propozycje dotyczące Usługi, jak również dotyczące Regulaminu, prosimy kierować drogą mailową na adres: kontakt@redefine.pl oraz pocztą tradycyjną na adres: REDEFINE Sp. z o.o., Al. Stanów Zjednoczonych 61A, 04-028 Warszawa.
4. Regulamin dostępny jest w ipla oraz w siedzibie REDEFINE w dni robocze w godzinach pracy REDEFINE (od poniedziałku do piątku godz. 8-16).
5. Regulamin wchodzi w życie z dniem 1.04 2012r. i z tą też datą uchyla i zastępuje wszystkie dotychczasowe postanowienia regulaminów: ipla, iplaSTART iplaSPORT, , iplaSERIAL, , ipla VOD. Dotychczasowi Użytkownicy wymienionych usług z chwilą akceptacji niniejszego Regulaminu, a w przypadku Treści płatnych również po uiszczeniu Opłaty o ile jest wymagalna (nie dotyczy aktywowanych uprzednio pakietów) - stają się stroną Umowy, o której mowa w pkt III Regulaminu, zawartej z REDEFINE, zaś dotychczas świadczone usługi przez okres przewidziany uprzednio dla ich ważności świadczone będą przez REDEFINE w ramach Usługi zgodnie z niniejszym Regulaminem.