

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG

Rozdział I. Postanowienia ogólne

ITI Neovision spółka z ograniczoną odpowiedzialnością (dalej: ITI Neovision), z siedzibą w Warszawie, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000191377, NIP: 521-00-82-774, Regon: 010175861, udostępnia Abonentom kodowane programy telewizyjne i radiowe oraz inne usługi, szczegółowo określone w Umowie o świadczenie usług (dalej: Umowa), niniejszym Regulaminie Świadczenia Usług (dalej: Regulamin), Warunkach Promocji, Szczegółowych Warunkach, Cenniku, Cennikach Promocyjnych.

Rozdział II. Definicje

Ileokroć w Regulaminie użyto podanych dalej wyrazów lub zwrotów należy je rozumieć w podanym poniżej znaczeniu:

- 1) **Abonament** – opłata za możliwość korzystania przez Abonenta z usług ITI Neovision wymienionych w Cenniku, Cennikach Promocyjnych, Regulaminie, Umowie, Szczegółowych Warunkach, Warunkach Promocji oraz z udostępnionego Sprzętu;
- 2) **Abonent** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej utworzona zgodnie z przepisami prawa, która zawarła Umowę z ITI Neovision;
- 3) **Aktywacja** – uruchomienie sygnału umożliwiające odbiór usług świadczonych przez ITI Neovision;
- 4) **Autoryzowany Przedstawiciel** – podmiot upoważniony przez ITI Neovision do zawarcia Umowy z Klientem/Abonentem oraz do obsługi Abonenta;
- 5) **Awaria** – nieplanowane przez ITI Neovision i obejmujące swym zasięgiem znaczną część sieci zdarzenie, polegające na braku sygnału lub istotnym pogorszeniu odbioru usług ITI Neovision,

wynikające z nieprawidłowego działania urządzeń nadawczych ITI Neovision lub dostawców programów, które uniemożliwia korzystanie z usług świadczonych przez ITI Neovision;

- 6) **Cennik** – zestawienie Opłat, produktów i usług świadczonych przez ITI Neovision, dostępne w Biurze Obsługi Klienta, na stronie internetowej www.n.pl, w punktach sprzedaży ITI Neovision lub u Autoryzowanego Przedstawiciela;
- 7) **Cenniki Promocyjne** – zestawienia Opłat, produktów i usług świadczonych przez ITI Neovision na zasadach promocyjnych, dostępne w Biurze Obsługi Klienta, na stronie internetowej www.n.pl, w punktach sprzedaży ITI Neovision lub u Autoryzowanego Przedstawiciela;
- 8) **Dekoder** – urządzenie dekodujące wraz z wyposażeniem (przewody, pilot, zasilacz);
- 9) **Dokument Płatniczy** – dokument finansowy wystawiony przez ITI Neovision zobowiązujący Abonenta do uiszczenia określonych w nim kwot na rzecz ITI Neovision, w szczególności faktura VAT, dokument sprzedaży, nota obciążeniowa, nota odsetkowa;
- 10) **Hasło Cyfrowe** – określony w Umowie lub ustalony przez Abonenta oraz zaakceptowany przez ITI Neovision kod składający się z 4 znaków numerycznych, służący do Aktywacji, identyfikacji oraz weryfikacji Abonenta w kontaktach z ITI Neovision;
- 11) **Hasło Literowe** – określony w Umowie lub ustalony przez Abonenta oraz zaakceptowany przez ITI Neovision kod składający się ze znaków literowych, służący do Aktywacji, identyfikacji oraz weryfikacji Abonenta w kontaktach z ITI Neovision;
- 12) **Instalacja** – zestawienie Sprzętu w sposób umożliwiający odbiór usług świadczonych przez ITI Neovision, w tym Zestawu antenowego, w miejscu wskazanym przez Abonenta;
- 13) **Karta dekodująca** – elektroniczna karta, która po jej należytnym umieszczeniu w Dekoderze oraz Aktywacji umożliwia korzystanie z usług ITI Neovision;



- 14) **Kaucja** – określona w Umowie kwota środków pieniężnych wniesiona przez Klienta/Abonenta tytułem zabezpieczenia należności Abonenta w stosunku do ITI Neovision;
- 15) **Klient** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, utworzona zgodnie z przepisami prawa, która jest zainteresowana świadczeniem na jej rzecz usług przez ITI Neovision;
- 16) **Okres gwarantowanego korzystania** – okres obowiązkowego korzystania przez Abonenta z usług świadczonych przez ITI Neovision na rzecz Abonenta;
- 17) **Odbiornik** – urządzenie wykorzystywane przez Abonenta do wyświetlania/odbioru usług świadczonych przez ITI Neovision;
- 18) **Okres rozliczeniowy** – okres, za który dokonywane są rozliczenia Opłat, rozpoczynający się i kończący w dniach wskazanych przez ITI Neovision w Dokumencie Płatniczym lub w przypadku braku takiego wskazania, w Regulaminie, Umowie, Warunkach Promocji lub Szczegółowych Warunkach;
- 19) **Opcja Dodatkowa** – grupa programów/usług określonych w Cenniku, Cennikach Promocyjnych, do korzystania, z której niezbędne jest korzystanie przez Abonenta z Pakietów płatnych w liczbie określonej w Umowie, Cenniku, Cennikach Promocyjnych, Warunkach Promocji bądź Szczegółowych Warunkach;
- 20) **Opłata/Opłaty** – wszelkie płatności uiszczane przez Abonenta na rzecz ITI Neovision z tytułu świadczonych przez ITI Neovision usług wynikające z Umowy, Cennika, Cenników Promocyjnych, Szczegółowych Warunków, Warunków Promocji, w szczególności Opłata Aktywacyjna, Abonament, kary;
- 21) **Opłata Aktywacyjna** – jednorazowa płatność, której wysokość określona jest w Cenniku, Cennikach Promocyjnych, uiszczana przez Abonenta przy zawieraniu Umowy, mająca charakter bezzwrotny z wyjątkiem przypadków opisanych wprost w Regulaminie, w których ITI Neovision zwraca Opłatę Aktywacyjną;
- 22) **Pakiet** – grupa programów telewizyjnych/ usług, określonych w Szczegółowych Warunkach, Warunkach Promocji, Cenniku, Cennikach Promocyjnych;
- 23) **Sprzęt** – Dekoder, Karta dekodująca, Zestaw antenowy, bądź inne urządzenie wykorzystywane do dekodowania sygnału umożliwiające korzystanie z usług ITI Neovision;
- 24) **Szczegółowe Warunki** – zasady korzystania z usług świadczonych przez ITI Neovision, ustalonych przypadkach, gdy specyfikacja usługi wymaga odrębnego, szczegółowego uregulowania;
- 25) **Usługi Dodatkowe** – usługi świadczone przez ITI Neovision z wykorzystaniem łącz internetowych bądź techniki satelitarnej, łącznie lub w związku z nadawaniem/rozprowadzaniem programów telewizyjnych i radiowych;
- 26) **Usterka** – defekt zaistniały w Sprzęcie niebędący Awarią;
- 27) **Warunki Promocji** – zasady promocyjnego świadczenia usług przez ITI Neovision;
- 28) **Zestaw antenowy** – urządzenie techniczne składające się z anteny, konwertera, współpracujące z Dekoderem i umożliwiające odbiór usług świadczonych przez ITI Neovision.

Rozdział III. Zawarcie Umowy

1. Umowa zawierana jest przez Autoryzowanego Przedstawiciela, punkt sprzedaży ITI Neovision, bądź przez należycie umocowanych przedstawicieli ITI Neovision.
2. Umowę może zawrzeć:
 - 1) osoba pełnoletnia, która udokumentuje swoją tożsamość dowodem osobistym, paszportem, prawem jazdy lub innymi odpowiednimi co do treści dokumentami, zgodnie z wymaganiami ITI Neovision; ITI Neovision zastrzega sobie prawo żądania dwóch dokumentów tożsamości niezbędnych do weryfikacji Klienta;



- 2) osoba prawna, przedsiębiorca, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, utworzona zgodnie z obowiązującymi przepisami, która przedstawi dokumenty identyfikujące jej status prawny oraz umocowanie osób ją reprezentujących, zgodnie z wymaganiami ITI Neovision.
3. ITI Neovision zastrzega sobie prawo zażądania od Klienta urzędowego poświadczenia dokumentów wymienionych w ust. 2 niniejszego Rozdziału, uzależniając od tego zawarcie Umowy, w szczególności, gdy dokumenty te są uszkodzone, uniemożliwiają potwierdzenie danych lub też budzą wątpliwości co do ich autentyczności lub kompletności.
4. ITI Neovision zastrzega sobie prawo uzależnienia zawarcia Umowy od dostarczenia dokumentów potwierdzających możliwość wypełnienia przez Klienta zobowiązań finansowych względem ITI Neovision wynikających z Umowy lub uzależnienia zawarcie Umowy od wniesienia przez Klienta Kaucji, w szczególności w stosunku do osób:
- 1) które przy zawieraniu Umowy posługują się dokumentami uszkodzonymi lub budzącymi wątpliwości co do ich autentyczności lub kompletności;
 - 2) które zalegały lub nadal zalegają z płatnościami w stosunku do ITI Neovision z tytułu jakiegokolwiek usługi świadczonej na ich rzecz przez ITI Neovision;
 - 3) z którymi ITI Neovision rozwiązała inną Umowę, w związku z naruszeniem jej postanowień bądź postanowień Regulaminu, Szczegółowych Warunków, Warunków Promocji lub powszechnie obowiązujących przepisów prawa;
 - 4) co do których ITI Neovision dokonała negatywnej oceny wiarygodności płatniczej.
5. W przypadku zmiany miejsca zameldowania lub siedziby, adresu do korespondencji, nazwy (firmy) lub nazwiska, a także dokumentów potwierdzających tożsamość okazanych przy zawarciu Umowy, Abonent zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić o tym ITI Neovision i potwierdzić tę zmianę odpowiednimi dokumentami.
6. Abonent zobowiązuje się korzystać z usług świadczonych przez ITI Neovision jedynie do prywatnego użytku w zakresie określonym Umową, Regulaminem, Szczegółowymi Warunkami, Warunkami Promocji. Abonent nie jest uprawniony do wykorzystywania usług świadczonych przez ITI Neovision dla celów prowadzenia działalności gospodarczej czy jakichkolwiek innych działań komercyjnych.
7. Hasło Cyfrowe i Hasło Literowe objęte są tajemnicą, z zastrzeżeniem sytuacji, w których jego ujawnienie wynika z powszechnie obowiązujących przepisów prawa. Abonent jest wyłącznie odpowiedzialny za udostępnienie przez siebie Hasła Cyfrowego lub Hasła Literowego osobom trzecim. W przypadku nieokreślenia Hasła Cyfrowego lub Hasła Literowego w Umowie, wszelkie zmiany dotyczące Umowy i świadczonych usług muszą być dokonywane na podstawie pisemnego wniosku podpisanego przez Abonenta.
8. Umowa może być zawarta na czas określony w Umowie, Szczegółowych Warunkach, Warunkach Promocji.
9. Umowa na czas oznaczony może przekształcić się w Umowę na czas nieoznaczony na warunkach określonych w ust. 10 niniejszego Rozdziału.
10. Umowę zawartą na czas oznaczony uważa się za przedłużoną na czas nieoznaczony, chyba że Abonent na 30 dni przed upływem okresu, na jaki została zawarta, zawiadomi pisemnie ITI Neovision o rezygnacji z korzystania z usług ITI Neovision. W przypadku rezygnacji przez Abonenta z usług ITI Neovision w trybie opisanym w zdaniu poprzedzającym, Umowa ulega rozwiązaniu z ostatnim dniem Okresu rozliczeniowego, w którym przypada koniec okresu oznaczonego Umową.
11. W momencie zawarcia Umowy, Abonent jest zobowiązany do



uiszczenia Opłaty Aktywacyjnej, z zastrzeżeniem odrębnych postanowień Szczegółowych Warunków, Warunków Promocji.

Rozdział IV. Warunki świadczenia usług przez ITI Neovision

1. ITI Neovision rozpocznie świadczenie usług po uprzednim zawarciu Umowy z Abonentem oraz po uiszczeniu przez Abonenta Opłat wskazanych w Cenniku, Cennikach Promocyjnych (w szczególności Opłaty Aktywacyjnej).
2. Aktywacja usług nastąpi w terminie do 24 godzin od dnia zawarcia Umowy, chyba że ITI Neovision dokona wcześniejszej Aktywacji usług na wniosek Abonenta.
3. ITI Neovision uprawniona jest do rozszerzania zakresu świadczonych usług w miarę powstawania nowych możliwości technicznych.
4. ITI Neovision zastrzega sobie prawo do wprowadzania Szczegółowych Warunków, Warunków Promocji, Cenników Promocyjnych.
5. ITI Neovision zastrzega sobie prawo do przerw w świadczeniu usług lub pogorszenia ich jakości z powodu konserwacji technicznej sieci ITI Neovision, Awarii lub wydania decyzji uprawnionych organów administracji.

Rozdział V. Programy

1. ITI Neovision świadczy usługi udostępniania kodowanych programów telewizyjnych i radiowych objętych Pakietami, Opcjami Dodatkowymi oraz inne usługi (w szczególności Usługi Dodatkowe).
2. W okresach testowych i promocyjnych, Abonentowi mogą zostać udostępnione, bez Opłaty, dodatkowe nieobjęte Umową kodowane programy telewizyjne i radiowe. Udostępnienie, jak i wycofanie takich programów, nie wymaga poinformowania ani uzyskania zgody Abonenta. Udostępnienie lub wycofanie takich programów

nie stanowi zmiany Umowy.

3. Niektóre programy dostarczane są przez nadawców niezależnych od ITI Neovision (programy powszechnie dostępne, ang. Free to Air). ITI Neovision zapewnia Abonentowi dostęp do poszczególnych programów, o ile dostępność do nich nie jest ograniczona z przyczyn, na które ITI Neovision nie ma wpływu.
4. ITI Neovision nie ponosi odpowiedzialności za treść i formę udostępnianych programów innych nadawców, w tym w szczególności za programy powszechnie dostępne (ang. Free to Air).
5. ITI Neovision nie ponosi odpowiedzialności za nienależytą jakość Usług Dodatkowych świadczonych przez ITI Neovision z wykorzystaniem łącz internetowych spowodowaną przyczynami leżącymi po stronie Abonenta bądź dostawcy usług internetowych.
6. ITI Neovision nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowo wykonaną Instalację Sprzętu oraz za niedostateczną jakość lub brak odbioru spowodowane posiadaniem przez Abonenta Odbiornikiem niedostosowanym do jakości usług świadczonych przez ITI Neovision.
7. ITI Neovision zastrzega sobie możliwość wprowadzenia zmiany liczby i rodzaju programów wchodzących w skład Pakietu, Opcji Dodatkowej z ważnych przyczyn prawnych, ekonomicznych, technicznych lub organizacyjnych, niezależnych od ITI Neovision. Za ważne przyczyny, uznaje się w szczególności: utratę uprawnień do rozprowadzania, nadawania programu przez ITI Neovision, zaprzestanie nadawania programu przez nadawcę, zmianę satelity, niski poziom oglądalności programów, niedostateczną jakość techniczną programu uniemożliwiającą jego prawidłowe udostępnianie przez ITI Neovision, jak również zobowiązanie do określonych działań w związku z decyzją właściwego organu władzy publicznej lub administracyjnej lub orzeczeniem sądu.
8. W przypadku zmiany przez ITI Neovision liczby i rodzaju programów wchodzących w skład Pakietu, Opcji Dodatkowej z przyczyn



określonych w ust. 7 niniejszego Rozdziału, ITI Neovision poinformuje Abonentów o zakresie zmian z co najmniej 14 - dniowym wyprzedzeniem. W przypadku zaistnienia okoliczności opisanych w zdaniu poprzedzającym, Abonentowi przysługuje, w ciągu 14 dni od dokonania zmian, prawo do rozwiązania Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca, w którym przyjęto pisemne oświadczenie Abonenta o rozwiązaniu Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia.

Rozdział VI. Zmiany Pakietów i Opcji Dodatkowych

1. Na wniosek Abonenta, ITI Neovision może wyłączyć Pakiet/Pakiety wybrany/wybrane przez Abonenta, z zastrzeżeniem, iż liczba Pakietów, które po wyłączeniu pozostaną aktywne, będzie zgodna z zapisami Cennika, Cenników Promocyjnych, Warunków Promocji bądź Szczegółowych Warunków.
2. Zmiana, o której mowa w ust. 1 niniejszego Rozdziału, może być dokonana po złożeniu przez Abonenta wniosku o wyłączenie Pakietu/Pakietów telefonicznie pod aktualnym numerem telefonu Biura Obsługi Klienta ITI Neovision, listownie, faksem, bądź przy wykorzystaniu innych środków komunikacji udostępnionych przez ITI Neovision. ITI Neovision wyłączy Pakiet/Pakiety z końcem Okresu rozliczeniowego, w którym Abonent złożył wniosek o wyłączenie Pakietu/Pakietów, z zastrzeżeniem odrębnych postanowień Warunków Promocji, Cenników Promocyjnych bądź Szczegółowych Warunków.
3. Abonent, który nie zalega z Opłatami, w każdym czasie może zamówić Pakiet/Pakiety składając wniosek o włączenie Pakietu/Pakietów telefonicznie pod aktualnym numerem telefonu Biura Obsługi Klienta ITI Neovision bądź przy wykorzystaniu innych środków komunikacji udostępnionych przez ITI Neovision. ITI Neovision rozpocznie dostarczanie zamówionego telefonicznie

Pakietu/Pakietów nie później niż w terminie 24 godzin od momentu złożenia zamówienia.

4. Zapisy ust. 1-3 niniejszego Rozdziału mają odpowiednie zastosowanie w przypadku Opcji Dodatkowych.

Rozdział VII. Opłaty – zasady naliczania, termin i sposoby płatności

1. Abonent zobowiązany jest regulować Opłaty w terminach określonych przez ITI Neovision, wskazanych na Dokumencie Płatniczym. W przypadku nieotrzymania Dokumentu Płatniczego, Abonent jest zobowiązany do poinformowania ITI Neovision o przedmiotowym fakcie, do końca Okresu rozliczeniowego, którego dotyczy płatność.
2. ITI Neovision zastrzega sobie prawo do dostarczania Abonentom Dokumentów Płatniczych w formie zindywidualizowanych komunikatów przesyłanych na Dekoder i wyświetlanych na Odbiorniku Abonenta bądź przy wykorzystaniu innych środków komunikacji udostępnionych przez ITI Neovision. Niezależnie od powyższego ITI Neovision dodatkowo dostarcza uprawnionym Abonentom Dokumenty Płatnicze w formie wymaganej powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.
3. Za termin dokonania płatności uznaje się dzień wpływu środków pieniężnych na rachunek bankowy ITI Neovision. Wpłaty Abonentów zostaną przez ITI Neovision zaliczone w pierwszej kolejności na poczet najstarszych zobowiązań Abonenta wobec ITI Neovision z zastrzeżeniem, że w pierwszej kolejności będą pokrywane należności główne.
4. ITI Neovision naliczać będzie Opłaty z góry, od pierwszego dnia Okresu rozliczeniowego następującego po dacie zawarcia Umowy, za usługi zamówione przez Abonenta przy zawieraniu Umowy.
5. ITI Neovision naliczać będzie Opłaty za usługi zamówione przez Abonenta po zawarciu Umowy:



- 1) za Okres rozliczeniowy, w którym Abonent dokonał zamówienia usługi, z dołu proporcjonalnie do liczby dni pozostałych do końca Okresu rozliczeniowego, w którym Abonent zamówił usługę;
 - 2) z góry, za kolejne Okresy rozliczeniowe korzystania z usług.
6. W przypadku opóźnienia w uiszczeniu Opłaty w całości lub w części, ITI Neovision zastrzega sobie prawo naliczania odsetek ustawowych.
 7. Opłaty powinny być dokonywane w walucie obowiązującej na terenie Rzeczypospolitej Polskiej w dniu dokonania wpłaty. Ryzyko przewalutowania i dodatkowych opłat bądź odrzucenia Opłaty dokonanej w innych walutach ponosi Abonent.
 8. ITI Neovision ma prawo do potrącenia swojej wymagalnej wierzytelności z Kaucji.
 9. W razie podwyższenia Opłat za usługi, z których Abonent dotychczas korzystał, ITI Neovision zobowiązana jest do powiadomienia Abonenta o przedmiotowym fakcie z wyprzedzeniem co najmniej jednego Okresu rozliczeniowego.
 10. W razie zalegania Abonenta z należnościami na rzecz ITI Neovision, ITI Neovision zastrzega sobie prawo do przekazania informacji o zaległościach do podmiotów wskazanych stosownymi przepisami prawa.

Rozdział VIII. Udostępnienie Sprzętu

1. Korzystanie z usług ITI Neovision może odbywać się przy użyciu Sprzętu udostępnianego Abonentowi przez ITI Neovision na czas korzystania z usług w jakiejkolwiek formie prawnej, bądź przy użyciu Sprzętu stanowiącego własność Abonenta spełniającego wymagania techniczne ITI Neovision. Korzystanie z usług ITI Neovision przy użyciu Sprzętu stanowiącego własność Abonenta spełniającego wymagania techniczne ITI Neovision może się odbywać wtedy, gdy ITI Neovision udostęp-

nia taką ofertę Klientom/Abonentom.

2. ITI Neovision nie świadczy usługi Instalacji.
3. Korzystanie z usług ITI Neovision dopuszczalne jest jedynie na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.
4. Abonent zobowiązany jest do używania udostępnionego mu Sprzętu zgodnie z jego przeznaczeniem i w sposób określony w Umowie, Regulaminie, Szczegółowych Warunkach, Warunkach Promocji oraz instrukcji obsługi. Abonent nie jest uprawniony do dokonywania jakichkolwiek zmian technicznych lub wizualizacyjnych (w tym także usuwania lub zmiany numerów seryjnych) Sprzętu.
5. Abonent jest odpowiedzialny za utratę, wprowadzenie zmian technicznych lub wizualizacyjnych, zniszczenie lub uszkodzenie udostępnionego mu Sprzętu, jak również za wszelkie inne szkody dotyczące Sprzętu, powstałe w okresie od jego wydania Abonentowi do zwrotu, poza drobnymi uszkodzeniami wynikającymi z normalnego zużycia i poza szkodami wynikającymi z ukrytych wad technicznych.
6. W przypadku utraty udostępnionego Abonentowi Sprzętu, Abonent zobowiązany jest nie później niż w terminie 24 godzin od stwierdzenia tego faktu powiadomić telefonicznie ITI Neovision. W przypadku, gdy utrata spowodowana była kradzieżą, Abonent dodatkowo zobowiązany jest niezwłocznie zgłosić ten fakt organom ścigania oraz przesłać potwierdzenie takiego zgłoszenia, w terminie 3 dni od daty stwierdzenia kradzieży, listem poleconym do ITI Neovision.
7. W przypadku zaistnienia zdarzeń opisanych w ust. 5 niniejszego Rozdziału, Abonent zobowiązany będzie do zapłaty na rzecz ITI Neovision kary w wysokości określonej w Cenniku.
8. ITI Neovision udostępni Abonentowi nowy Sprzęt, w miejsce utraconego, za zapłatą przez Abonenta kary w wysokości określonej w Cenniku.



9. Abonent nie jest w żaden sposób upoważniony do dalszego udostępniania Sprzętu, który został mu udostępniony, osobom trzecim, pod jakimkolwiek tytułem prawnym. Abonent nie jest w żaden sposób upoważniony do dalszego udostępniania osobom trzecim usług świadczonych przez ITI Neovision.
10. Z tytułu korzystania przez Abonenta w sposób nieuprawniony z usług ITI Neovision nieobjętych Umową lub umożliwienia korzystania przez osoby trzecie z usług ITI Neovision za pomocą Sprzętu, Abonent będzie zobowiązany do zapłaty na rzecz ITI Neovision kary w wysokości określonej w Cenniku, przy czym ITI Neovision będzie uprawniona do rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym, z winy Abonenta.
11. W przypadku, gdy Abonent wykorzystuje usługi świadczone przez ITI Neovision niezgodnie z Umową, Regulaminem, Szczegółowymi Warunkami lub Warunkami Promocji, w szczególności wykorzystuje usługi świadczone przez ITI Neovision do prowadzenia działalności zarobkowej, czy też udostępnia usługi świadczone przez ITI Neovision innym podmiotom w celu prowadzenia działalności zarobkowej, Abonent będzie zobowiązany do uiszczenia z tego tytułu na rzecz ITI Neovision kary w wysokości określonej w Cenniku, przy czym ITI Neovision uprawniona będzie do rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym, z winy Abonenta.
12. W razie rozwiązania, wygaśnięcia lub zakończenia w inny sposób Umowy, Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego zwrotu ITI Neovision udostępnionych Dekodera, Karty dekodującej, z zastrzeżeniem, iż nie może nastąpić to później niż w terminie 14 dni od dnia rozwiązania, wygaśnięcia lub zakończenia w inny sposób Umowy. Z tytułu opóźnienia w wykonaniu tego obowiązku, Abonent będzie zobowiązany do uiszczenia na rzecz ITI Neovision kary w wysokości określonej w Cenniku.
13. Z tytułu niezwrócenia przez Abonenta udostępnionych Dekodera,

Karty dekodującej, Abonent będzie zobowiązany do uiszczenia na rzecz ITI Neovision kary w wysokości określonej w Cenniku.

14. ITI Neovision zastrzega sobie prawo, w przypadku przeniesienia wierzytelności z tytułu braku zwrotu przez Abonenta udostępnionego Dekodera, Karty dekodującej na podmiot trzeci, do przeniesienia na dłużnika własności udostępnionego a niezwróconego Dekodera, Karty dekodującej za Opłatą określoną w Cenniku.
15. W przypadku stwierdzenia, że zwrócony Dekoder, Karta dekodująca są niekompletne lub uszkodzone bądź noszą znamiona dokonanych zmian technicznych lub wizualizacyjnych, Abonent będzie zobowiązany do uiszczenia na rzecz ITI Neovision kary w wysokości wskazanej w Cenniku.
16. W razie rozwiązania, wygaśnięcia lub zakończenia w inny sposób Umowy, ITI Neovision przenosi na Abonenta własność udostępnionego Zestawu antenowego na warunkach określonych w Cenniku.
17. ITI Neovision zastrzega sobie prawo do wymiany Karty dekodującej na nową i dezaktywacji dotychczas używanej Karty dekodującej oraz do przeprowadzania aktualizacji oprogramowania Sprzętu w każdym czasie, w przypadku zagrożenia bezpieczeństwa systemu kodowania sygnałów lub innych przyczyn technicznych, organizacyjnych lub prawnych uniemożliwiających świadczenie usług. O wymianie Karty dekodującej ITI Neovision każdorazowo poinformuje Abonenta.

Rozdział IX. Obsługa serwisowa Dekodera, Karty dekodującej

1. ITI Neovision nie ponosi odpowiedzialności za Usterki powstałe w Dekoderze, Karcie dekodującej z przyczyn leżących po stronie Abonenta.
2. W przypadku wystąpienia Usterki, Abonent zobowiązany jest dostarczyć uszkodzony Dekoder, Kartę dekodującą do Autoryzowa-



nego Przedstawiciela lub punktu sprzedaży ITI Neovision, wyznaczonych przez ITI Neovision do obsługi serwisowej Dekoderów i Kart dekodujących, w terminie 14 dni od dnia wystąpienia Usterki oraz udzielić odpowiednio Autoryzowanemu Przedstawicielowi lub punktowi sprzedaży ITI Neovision wszelkich informacji umożliwiających ustalenie przyczyn Usterki.

3. ITI Neovision zastrzega dla Autoryzowanego Przedstawiciela/punktu sprzedaży ITI Neovision prawo do obciążenia Abonenta opłatą określoną w Cenniku, w przypadku, jeżeli przeprowadzona diagnostyka Dekodera/Karty dekodującej nie wykazała uszkodzeń Dekodera/Karty dekodującej, o których istnieniu zapewniał Abonent.
4. Wykaz Autoryzowanych Przedstawicieli, punktów sprzedaży ITI Neovision wyznaczonych przez ITI Neovision do obsługi serwisowej Dekoderów/Kart dekodujących dostępny jest u Autoryzowanych Przedstawicieli, w punktach sprzedaży ITI Neovision, w Biurze Obsługi Klienta, na stronie internetowej ITI Neovision.
5. ITI Neovision nie ponosi odpowiedzialności za niedostosowanie lub wady Sprzętu stanowiącego własność Abonenta, uniemożliwiające prawidłowe korzystanie z usług ITI Neovision. Nie dotyczy to Sprzętu nabytego od ITI Neovision.
6. ITI Neovision dokonuje wymiany lub naprawy Dekodera, Karty dekodującej:
 - 1) nieodpłatnie – w przypadku ujawnienia się w trakcie użytkowania ukrytych wad technicznych Dekodera, Karty dekodującej, istniejących w chwili wydania;
 - 2) odpłatnie – w przypadku uszkodzeń innych niż powstałe na skutek ukrytych wad technicznych, w szczególności będących następstwem używania Dekodera, Karty dekodującej niezgodnie z Umową, Regulaminem, Szczegółowymi Warunkami, Warunkami Promocji, instrukcją obsługi lub przeznaczeniem, za zapłatą kosztów naprawy (jeśli uszkodzenie można usunąć w drodze

naprawy) bądź kary w wysokości określonej w Cenniku (jeżeli nie jest możliwe usunięcie uszkodzenia).

Rozdział X. Postępowanie reklamacyjne

1. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usług przez ITI Neovision, Abonent ma prawo złożyć reklamację w formie pisemnej, faksem, telefonicznie, w formie elektronicznej lub ustnie.
2. Reklamacja powinna zawierać:
 - 1) imię, nazwisko (nazwę), numer i adres Abonenta zgłaszającego reklamację, numer Umowy, której reklamacja dotyczy, hasło literowe lub cyfrowe w przypadku reklamacji składanych drogą elektroniczną,
 - 2) przedmiot reklamacji z uzasadnieniem przyczyn jej wniesienia;
 - 3) wysokość kwoty odszkodowania – w przypadku, gdy Abonent żąda takiej wypłaty;
 - 4) datę i podpis reklamującego Abonenta (w przypadku reklamacji składanej w formie pisemnej bądź z wykorzystaniem faksu).
3. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu rozliczeniowego, w którym nastąpiło niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług przez ITI Neovision.
4. Reklamację złożoną po terminie ITI Neovision ma prawo pozostawić bez rozpoznania.
5. ITI Neovision zobowiązana jest rozpatrzyć złożoną przez Abonenta reklamację w terminie 30 dni od dnia jej wniesienia.
6. ITI Neovision udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej.
7. Po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego Abonent ma prawo dochodzenia roszczeń od ITI Neovision w postępowaniu przed sądem powszechnym. W przypadku, gdy reklamującym Abonentem jest osoba fizyczna, ma ona prawo dodatkowo dochodzenia roszczeń w postępowaniu mediacyjnym lub przed sądem polubownym.



Rozdział XI. Odpowiedzialność

1. ITI Neovision odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług w zakresie określonym Regulaminem, Umową, Szczegółowymi Warunkami, Warunkami Promocji, z wyłączeniem sytuacji, w których niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług wynikało z winy Abonenta, nieprzestrzegania przez niego postanowień Regulaminu, Umowy, Szczegółowych Warunków, Warunków Promocji lub działania Abonenta niezgodnego z prawem albo wskutek siły wyższej.
2. Abonentowi przysługuje odszkodowanie za każde kolejne rozpoczęte 24 godziny Awarii, pod warunkiem zgłoszenia przez Abonenta reklamacji w tym zakresie. Wysokość odszkodowania wynosi odpowiednio:
 - 1) w przypadku, gdy Awaria obejmuje wszystkie usługi, kwotę równą 1/30 Opłat, należnych za ostatni Okres rozliczeniowy;
 - 2) w przypadku, gdy Awaria obejmuje niektóre usługi, z których korzystał Abonent, kwotę równą 1/30 Opłat za dane usługi, obliczonych w oparciu o Dokument Płatniczy za ostatni Okres rozliczeniowy, w którym Abonent korzystał z danych usług.
3. Postanowienia ust. 2 niniejszego Rozdziału nie dotyczą przypadków, gdy niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług nastąpiło z winy umyślnej ITI Neovision, kiedy to Abonentowi przysługuje odszkodowanie na zasadach ogólnych.
4. Obniżenie kwoty Abonamentu zostanie uwzględnione w najbliższym możliwym Okresie rozliczeniowym, po stwierdzeniu przez ITI Neovision zasadności roszczeń Abonenta.
5. ITI Neovision nie ponosi odpowiedzialności za niezawinioną przez nią niedostępność świadczonych usług, wynikającą z nieosiągnięcia przez nadawcę programu parametrów technicznych umożliwiających prawidłowy odbiór usług przez Abonenta.

Rozdział XII. Rozwiązanie i zmiana Umowy

1. ITI Neovision zastrzega sobie możliwość rozwiązania Umowy w terminie 10 dni od dnia jej zawarcia, w przypadku, jeżeli po jej zawarciu okaże się, że nie istnieją warunki techniczne do jej wykonania. Abonent zobowiązany jest do złożenia oświadczenia o woli rozwiązania Umowy na skutek braku warunków technicznych do jej wykonania wraz z równoczesnym zwrotem na rzecz ITI Neovision udostępnionego Sprzętu w terminie 10 dni od dnia zawarcia Umowy. ITI Neovision zwróci Abonentowi wniesioną Opłatę Aktywacyjną. W przypadku braku zwrotu udostępnionego Sprzętu, Abonent zostanie obciążony karą w wysokości określonej w Cenniku.
2. ITI Neovision zastrzega sobie możliwość rozwiązania Umowy w terminie 10 dni od dnia jej zawarcia, w przypadku, jeżeli po jej zawarciu ITI Neovision dokona negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta (dotyczy przypadków, w których ITI Neovision nie była w stanie dokonać oceny wiarygodności płatniczej w trakcie zawierania Umowy). W takim przypadku Abonent ma obowiązek niezwłocznego zwrotu (z zastrzeżeniem, iż nie może nastąpić to później niż w terminie 14 dni od daty rozwiązania Umowy) na rzecz ITI Neovision udostępnionego Sprzętu, a ITI Neovision zwróci Abonentowi wniesioną Opłatę Aktywacyjną. W przypadku braku zwrotu udostępnionego Sprzętu, Abonent zostanie obciążony karą w wysokości określonej w Cenniku.
3. Konsumentowi przysługuje prawo do odstąpienia, w terminie 10 dni od daty zawarcia: od Umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, od Umowy zawartej na odległość. W takim przypadku Abonent ma obowiązek niezwłocznego zwrotu (z zastrzeżeniem, iż nie może nastąpić to później niż w terminie 14 dni od daty uznania Umowy za niezawartą) na rzecz ITI Neovision udostępnionego Sprzętu, a ITI Neovision zwróci Abonentowi wniesioną Opłatę



Aktywacyjną. W przypadku braku zwrotu udostępnionego Sprzętu, Abonent zostanie obciążony karą w wysokości określonej w Cenniku.

4. Każda ze stron może rozwiązać Umowę bez podania przyczyn z zachowaniem 3-miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego. Bieg terminu wypowiedzenia rozpoczyna się w pierwszym dniu Okresu rozliczeniowego następującego po dniu złożenia wypowiedzenia. Wypowiedzenia, należy dokonać pisemnie listem poleconym lub poprzez osobiste doręczenie drugiej stronie Umowy. Abonent ma obowiązek niezwłocznego zwrotu (z zastrzeżeniem, iż nie może nastąpić to później niż w terminie 14 dni od daty rozwiązania umowy) na rzecz ITI Neovision udostępnionego Sprzętu.
5. W przypadku wcześniejszego rozwiązania przez Abonenta, wcześniejszego rozwiązania z przyczyn określonych w Umowie, Regulaminie, Cenniku, Cennikach Promocyjnych, Szczegółowych Warunkach, Warunkach Promocji, uzasadniających wcześniejsze rozwiązanie a leżących po stronie Abonenta, Umowy zawartej:
 - 1) na czas oznaczony, gdy z zawarciem Umowy związane było przyznanie Abonentowi ulgi, ITI Neovision ma prawo żądać od Abonenta, z tytułu wcześniejszego rozwiązania Umowy, kwoty kary w wysokości udzielonej Abonentowi ulgi określonej w Cenniku, pomniejszonej o proporcjonalną wartość ulgi za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia dezaktywacji usług;
 - 2) na podstawie Szczegółowych Warunków, gdy z zawarciem Umowy związane było przyznanie Abonentowi ulgi, ITI Neovision ma prawo żądać od Abonenta, z tytułu wcześniejszego rozwiązania Umowy, kwoty kary w wysokości udzielonej Abonentowi ulgi określonej w Szczegółowych Warunkach, pomniejszonej o proporcjonalną wartość ulgi za okres od dnia rozpoczęcia korzystania z usług na podstawie Szczegółowych Warunków do dnia dezaktywacji usług;

3) na Warunkach Promocji, gdy z zawarciem Umowy związane było przyznanie Abonentowi ulgi, ITI Neovision ma prawo żądać od Abonenta, z tytułu wcześniejszego rozwiązania Umowy, kwoty kary w wysokości udzielonej Abonentowi ulgi określonej w Cennikach Promocyjnych, Warunkach Promocji pomniejszonej o proporcjonalną wartość ulgi za okres od dnia rozpoczęcia korzystania z usług na podstawie Warunków Promocyjnych do dnia dezaktywacji usług.

6. W przypadku przedterminowej rezygnacji przez Abonenta z usług z Okresem gwarantowanego korzystania, gdy z udostępnieniem przedmiotowych usług związane było przyznanie Abonentowi ulgi lub w przypadku przedterminowej dezaktywacji przez ITI Neovision przedmiotowych usług z przyczyn określonych w Umowie, Regulaminie, Cenniku, Cennikach Promocyjnych, Szczegółowych Warunkach, Warunkach Promocji uzasadniających wcześniejszą dezaktywację a leżących po stronie Abonenta, ITI Neovision ma prawo żądać od Abonenta kwoty kary w wysokości udzielonej Abonentowi ulgi pomniejszonej o proporcjonalną wartość ulgi za okres od dnia rozpoczęcia korzystania z usług z Okresem gwarantowanego korzystania do dnia dezaktywacji usług.
7. W przypadku zbiegu przyczyn uzasadniających prawo żądania kar, określonych w ust. 5, 6 niniejszego Rozdziału, kwoty kar z poszczególnych tytułów sumują się.
8. ITI Neovision może rozwiązać Umowę w każdym czasie ze skutkiem natychmiastowym w razie cofnięcia lub ograniczenia koncesji, zezwolenia na prowadzenie działalności.
9. ITI Neovision może zawiesić świadczenie usług w przypadku naruszenia przez Abonenta postanowień Umowy, Regulaminu, Cennika, Cenników Promocyjnych, Szczegółowych Warunków, Warunków Promocji w zakresie obowiązku terminowego ponoszenia Opłat. W takim przypadku Abonentowi nie przysługują wobec



ITI Neovision żadne roszczenia. Zawieszenie przerywa bieg Umowy zawartej na czas oznaczony. Zawieszenie przerywa bieg okresu wypowiedzenia, wznowienie biegu okresu wypowiedzenia następuje z chwilą wznowienia świadczenia usług. Wypowiedzenie, w przypadkach, o których mowa w niniejszym ustępie, skuteczne jest na koniec miesiąca.

10. W przypadku, gdy ITI Neovision zawiesiła świadczenie usług z przyczyn leżących po stronie Abonenta, zaś Abonent nie ureguluje całości zaległych Opłat, Umowa ulega automatycznemu rozwiązaniu po 30 dniach od daty zawieszenia usług, po uprzednim wezwaniu Abonenta do uregulowania zaległych Opłat. ITI Neovision może wznowić świadczenie usług, na wniosek Abonenta, na zasadach określonych w ust. 11 niniejszego Rozdziału.
11. W przypadku zawieszenia świadczenia usług, z przyczyn, o których mowa w ust. 10 niniejszego Rozdziału, ITI Neovision może wznowić świadczenie usług po spełnieniu przez Abonenta poniższych warunków:
 - 1) przed rozwiązaniem Umowy, tj. przed upływem 30 dniowego terminu, o którym mowa w ust. 10 niniejszego Rozdziału, Abonent w przypadku chęci dalszego korzystania z usług ITI Neovision zobowiązany jest do niezwłocznego uregulowania zaległych Opłat, ITI Neovision uprawniona jest do naliczenia Opłaty odwieszającej wskazanej w Cenniku;
 - 2) po rozwiązaniu Umowy, tj. po upływie 30 dniowego terminu, o którym mowa w ust. 10 niniejszego Rozdziału, Abonent w przypadku chęci dalszego korzystania z usług ITI Neovision musi posiadać Dekoder, z którego uprzednio korzystał, zobowiązany jest ponadto do niezwłocznego uregulowania zaległych Opłat i złożenia oświadczenia o chęci dalszego korzystania z usług ITI Neovision, ITI Neovision uprawniona jest do naliczenia Opłaty odwieszającej wskazanej w Cenniku.

12. W przypadku wznowienia świadczenia usług przez ITI Neovision, Umowa, w przypadku, gdy była w chwili zawieszenia świadczenia usług Umową zawartą na czas oznaczony, ulega automatycznemu przedłużeniu o okres od dnia zawieszenia do dnia wznowienia świadczenia usług przez ITI Neovision.
13. Złożenie przez Abonenta oświadczenia o chęci ponownego korzystania z usług ITI Neovision, po złożonym uprzednio wypowiedzeniu Umowy, możliwe jest jedynie w przypadku posiadania przez Abonenta Sprzętu, przy pomocy którego Abonent korzystał z Umowy, którą wypowiedział.
14. ITI Neovision może rozwiązać Umowę w każdym czasie ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli Abonent wykorzystuje usługi świadczone przez ITI Neovision, jak również Sprzęt do celów niezgodnych z prawem, postanowieniami Umowy, Regulaminu, Cennika, Cenników Promocyjnych, Szczegółowych Warunków, Warunków Promocji oraz w następujących przypadkach:
 - 1) Abonent kopiuje programy w całości lub w części w zakresie niezgodnym z Umową, w celach przekraczających zakres prywatnego użytku, w szczególności, jeżeli łączy z tym osiągnięcie jakiejkolwiek korzyści majątkowej;
 - 2) Abonent używa udostępnionego Sprzętu niezgodnie z jego przeznaczeniem, w szczególności naraża Sprzęt na zniszczenie lub utratę;
 - 3) Abonent wykorzystuje do odbioru usług Sprzęt, zarejestrowany na innego Abonenta lub przez innego Abonenta utracony lub skradziony;
 - 4) Abonent używa jakichkolwiek urządzeń zakłócających prawidłowe działanie Sprzętu, bądź też Abonent wykonuje jakiejkolwiek czynności zakłócające świadczenie usług przez ITI Neovision.
15. Jeżeli w okresie, na który została zawarta Umowa, ITI Neovision podwyższy ceny świadczonych przez siebie usług, z których Abo-



nent korzystał, bądź też dokona zmiany Regulaminu, Abonent ma prawo rozwiązać Umowę składając ITI Neovision pisemne oświadczenie o rozwiązaniu Umowy z powodu braku akceptacji zmian Regulaminu lub cen, w terminie wskazanym w komunikacie o podwyższeniu cen lub zmianie Regulaminu doręczonym Abonentowi, skutkujące na koniec Okresu rozliczeniowego, w którym Abonent złożył oświadczenie. Brak pisemnego oświadczenia Abonenta we wskazanym terminie oznacza akceptację zmian i kontynuowanie Umowy.

16. Umowa wygasa wskutek:

- 1) upływu czasu, na jaki została zawarta, w przypadku Umów zawartych na czas oznaczony w sytuacji, gdy Abonent na 30 dni przed upływem okresu na jaki Umowa została zawarta, zawiadomi pisemnie ITI Neovision o rezygnacji z korzystania z usług ITI Neovision, ze skutkiem na ostatni dzień Okresu rozliczeniowego, w którym przypada koniec okresu oznaczonego Umową;
- 2) śmierci Abonenta;
- 3) wygaśnięcia koncesji lub zezwolenia ITI Neovision na prowadzenie działalności;
- 4) utraty bytu prawnego Abonenta nie będącego osobą fizyczną.

17. Z chwilą rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy, ITI Neovision przestaje świadczyć na rzecz Abonenta usługi, a Abonent ma obowiązek niezwłocznego zwrotu (z zastrzeżeniem, iż nie może nastąpić to później niż w terminie 14 dni od daty rozwiązania, wygaśnięcia umowy) na rzecz ITI Neovision udostępnionego Sprzętu.
18. Zwrot udostępnionego Sprzętu w trakcie trwania Umowy bez złożenia przez Abonenta oświadczenia o tytule prawnym zwrotu nie jest jednoznaczny z rozwiązaniem Umowy.
19. Po zakończeniu obowiązywania Umowy, w przypadku braku podstaw do zaspokojenia z Kaucji roszczeń ITI Neovision, Kaucja lub jej odpowiednia niewykorzystana część zostanie niezwłocznie zwrócona Abonentowi.

Rozdział XIII. Dane osobowe

1. ITI Neovision jest administratorem danych osobowych w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (tj. Dz.U. z 2002 roku, nr 101, poz. 926 z późn. zm.).
2. Dane osobowe Klientów/Abonentów są przetwarzane przez ITI Neovision w celu świadczenia usług, w celu archiwizacji, a także sprzedaży produktów i usług ITI Neovision oraz dla potrzeb działań marketingowych podejmowanych przez ITI Neovision. Dane osobowe Klientów/Abonentów mogą być przekazywane uprawnionym organom.
3. ITI Neovision zapewnia realizację uprawnień wynikających z ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (tj. Dz.U. z 2002 roku, nr 101, poz. 926 z późn. zm.), tzn. umożliwia Klientom/Abonentom wgląd do danych osobowych i ich poprawianie oraz prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych w celach marketingowych lub wobec przekazania ich innemu administratorowi danych.
4. Wszelką korespondencję w sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych Klient/Abonent powinien kierować na adres Biura Obsługi Klienta z dopiskiem „Dane Osobowe”.

Rozdział XIV. Postanowienia końcowe i przejściowe

1. Informacja o zmianach Regulaminu zostanie doręczona Abonentowi z wyprzedzeniem, co najmniej jednego Okresu rozliczeniowego przed terminem wprowadzenia zmian w życie.
2. ITI Neovision zastrzega sobie prawo do powierzenia firmie windykacyjnej dochodzenia należności od Abonenta, jak również przeniesienia tych wierzytelności na rzecz osób trzecich.
3. W celu utrwalenia wniosków i oświadczeń składanych przez Abonenta, jak również w celu należytego wykonania usług przez



ITI Neovision, Abonent wyraża zgodę na rejestrowanie rozmów telefonicznych prowadzonych przez niego z Biurem Obsługi Klienta.

4. Wszelkie pisma kierowane przez Abonenta do ITI Neovision winny być opatrzone własnoręcznym podpisem Abonenta, z wyłączeniem przypadków, w których Abonent działa przez przedstawiciela.
5. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie, Umowie, Cenniku, Cennikach Promocyjnych, Szczegółowych Warunkach lub Warunkach Promocji mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
6. Regulamin w niniejszej wersji obowiązuje od dnia 1 kwietnia 2011 roku.

