

## Regulamin Oferty ITI Neovision S.A. dla Klientów Orange z dnia 24.04.2019 r.

### Rozdział I. Definicje

Ileokroć w niniejszym regulaminie użyto podanych dalej wyrazów lub zwrotów, należy je rozumieć w podanym poniżej znaczeniu:

1. **Abonament** – miesięczna Opłata ponoszona przez Abonenta za możliwość korzystania przez Abonenta z Usług ITI Neovision S.A. wymienionych w Umowie, Regulaminie, Regulaminach Promocji, Regulaminach Szczegółowych Warunków;
2. **Abonent** – podmiot, na rzecz którego świadczone są Usługi na podstawie Umowy, będący jednocześnie stroną Umowy z Partnerem;
3. **Aktywacja** – uruchomienie sygnału umożliwiające odbiór Usług świadczonych przez ITI Neovision; od Aktywacji rozpoczyna się świadczenie Usług;
4. **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 infrastruktury ITI Neovision lub dostawców programów, które uniemożliwia korzystanie z Usług świadczonych przez ITI Neovision;
5. **Biuro Obsługi Klienta** – komórka ITI Neovision bezpośrednio obsługująca Abonentów;
6. **Cennik** – zestawienie Opłat w ramach Oferty ITI Neovision dla Klientów Orange;
7. **Czas określony** – czas, na jaki zawierana jest Umowa, liczony w miesiącach; w Umowie, Regulaminie, Regulaminach Promocji, Regulaminach Szczegółowych Warunków termin „Czas określony” używany jest zamiennie z terminem „Czas oznaczony”;
8. **Czas nieokreślony** – czas nieoznaczony liczony w miesiącach, w jaki przekształca się Umowa zawarta na Czas określony; w Umowie, Regulaminie, Regulaminach Promocji, Regulaminach Szczegółowych Warunków termin „Czas nieokreślony” używany jest zamiennie z terminem „Czas nieoznaczony”;
9. **Dokument Płatniczy** – dokument finansowy wystawiony przez Partnera, określający kwoty, do uiszczenia których zobowiązany jest Abonent;
10. **ITI Neovision** – ITI Neovision Spółka Akcyjna z siedzibą i adresem w Warszawie (02-758) przy Al. Gen. W. Sikorskiego 9, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000469644, NIP 521-00-82-774, Regon: 010175861;
11. **Komórka organizacyjna Partnera** – komórka Partnera obsługująca Abonentów i umożliwiająca Abonentom poprzez kontakt telefoniczny realizację zleceń wskazanych w Regulaminie, Regulaminach Promocji, Regulaminach Szczegółowych Warunków; numer telefoniczny Komórki organizacyjnej Partnera znajduje się na stronie [www.orange.pl](http://www.orange.pl);
12. **Odbiornik** – urządzenie wykorzystywane przez Abonenta do wyświetlania lub odbioru Usług świadczonych przez ITI Neovision;
13. **Okres gwarantowanego korzystania** – okres obowiązkowego korzystania przez Abonenta z usług świadczonych przez ITI Neovision na rzecz Abonenta.
14. **Okres rozliczeniowy** – okres jednego miesiąca, będący podstawą rozliczenia należności Abonenta wobec ITI Neovision, za który wystawiany jest Dokument Płatniczy, rozpoczynający się i kończący we wskazanych w Dokumencie Płatniczym dniach miesiąca;
15. **Opcja Dodatkowa** – grupa programów lub usług, do korzystania z której niezbędne jest korzystanie przez Abonenta z Pakietów w liczbie określonej w Umowie, Regulaminie, Regulaminach Promocji, Regulaminach Szczegółowych Warunków; dostępne Opcje Dodatkowe uregulowane są w Regulaminach Szczegółowych Warunków. Zasady zmiany zawartości Pakietów określone w Umowie stosuje się odpowiednio do zmiany zawartości programowej Opcji Dodatkowej;
16. **Opłata Aktywacyjna** – jednorazowa Opłata, której wysokość określona jest w Regulaminach Promocji lub Regulaminach Szczegółowych Warunków uiszczana przez Abonenta przy zawieraniu Umowy, mająca charakter bezzwrotny, z wyjątkiem przypadków opisanych w Regulaminach Promocji lub Regulaminach Szczegółowych Warunków, w których ITI Neovision zwraca Opłatę Aktywacyjną;
17. **Opłata lub Opłaty** – wszelkie opłaty uiszczane przez Abonenta na rzecz ITI Neovision z tytułu świadczonych przez ITI Neovision Usług wynikających z Umowy, Regulaminu, Cennika, Regulaminów Promocji, Regulaminów Szczegółowych Warunków, w szczególności Opłata Aktywacyjna, Abonament, kary;
18. **Pakiet** – grupa programów telewizyjnych lub Usług, określonych w Umowie, Regulaminie, Regulaminach Promocji, Regulaminach Szczegółowych Warunków; dostępne Pakiety zawiera Cennik, Regulaminy Szczegółowych Warunków, Regulaminy Promocji; szczegółowa zawartość Pakietów dostępna w Regulaminach Promocji, na stronie internetowej [www.orange.pl](http://www.orange.pl) lub [www.ncplus.pl](http://www.ncplus.pl);
19. **Partner** – Orange Polska Spółka Akcyjna (dalej: Orange) z siedzibą i adresem w Warszawie (02-326) przy Al. Jerozolimskich 160, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000010681; REGON 012100784, NIP 526-02-50-995; działająca w imieniu i na rzecz ITI Neovision jako partner techniczny, w oparciu o którego infrastrukturę techniczną i w którego sieci może być świadczony dostęp do usług ITI Neovision;
20. **Pełnomocnictwo** – upoważnienie udzielone Partnerowi przez ITI Neovision do podejmowania działań wynikających z Umów; Pełnomocnictwo obejmuje w szczególności uprawnienie Partnera do zawierania i wykonywania Umów w ramach Oferty ITI Neovision dla Klientów Orange, a w tym w szczególności: wystawianie i przysyłanie Dokumentów

- Płatniczych, wysyłanie wezwań do zapłaty, dochodzenie należności wynikających z zawartej Umowy, rozpatrywanie reklamacji, zawieszanie świadczenia Usług, wypowiedzanie Umowy;
21. **Programy telewizyjne** – programy nadawane przez ITI Neovision lub inne organizacje lub do których dostęp zapewnia ITI Neovision, dostępne w sieci Partnera zgodnie z zawartymi umowami oraz obowiązującymi przepisami;
  22. **Regulamin** – Regulamin Oferty ITI Neovision dla Klientów Orange;
  23. **Regulamin Promocji** – zasady promocyjnego świadczenia Usług przez ITI Neovision;
  24. **Regulamin Szczegółowych Warunków** – zasady korzystania z Usług ITI Neovision ustalane w przypadkach, gdy specyfika usługi wymaga odrębnego, szczegółowego uregulowania;
  25. **Sprzęt** – w szczególności dekodery, karta dekodująca, udostępnione przez Partnera na zasadach określonych w Umowie z Partnerem. ITI Neovision zastrzega sobie prawo zmiany podmiotu udostępniającego Sprzęt. Istnieje możliwość świadczenia Usług na rzecz Abonenta na więcej niż jednym Sprzęcie (tzw. Multiroom);
  26. **Umowa** – zawarta między Abonentem a ITI Neovision umowa o zapewnienie dostępu klientowi Orange do Usług telewizyjnych ITI Neovision;
  27. **Umowa z Partnerem** – umowa zawarta między Abonentem a Partnerem, na podstawie której Abonent korzysta z Usługi TV/Nowej telewizji Orange świadczonej przez Partnera; korzystanie z Usługi TV/Nowej telewizji Orange możliwe jest także w ramach umowy pakietowej;
  28. **Usługi** – usługi świadczone przez ITI Neovision na rzecz Abonenta w oparciu o infrastrukturę techniczną Partnera na zasadach określonych w Umowie, niniejszym Regulaminie, Cenniku, Regulaminach Promocji, Regulaminach Szczegółowych Warunków;
  29. **Usługi Dodatkowe** – usługi świadczone przez ITI Neovision z wykorzystaniem łączności internetowych bądź techniki satelitarnej w związku z nadawaniem lub rozprowadzaniem lub zapewnieniem dostępu do programów telewizyjnych i radiowych;
  30. **Usługa kolekcje VOD** – usługa VOD (VOD – ang. Video on Demand) świadczona z wykorzystaniem satelitarnej transmisji danych lub za pośrednictwem sieci Internet, polegająca na zapewnieniu Abonentowi dostępu do kolekcji zawierających aktualizowane cyklicznie treści telewizyjne;
  31. **Usługa premiery VOD** – usługa VOD (VOD – ang. Video on Demand) świadczona z wykorzystaniem satelitarnej transmisji danych lub za pośrednictwem sieci Internet, polegająca na zapewnieniu Abonentowi dostępu do poszczególnych treści telewizyjnych;
  32. **Usługa TV/Nowa telewizja Orange** – usługa polegająca na umożliwieniu Abonentowi dostępu do Programów telewizyjnych w ramach Umowy z Partnerem.

## Rozdział II. Zakres i warunki świadczenia usług

1. ITI Neovision udostępnia Abonentom kodowane Programy telewizyjne i radiowe objęte Pakietami, Opcjami Dodatkowymi oraz inne Usługi (w szczególności Usługi Dodatkowe) na warunkach szczegółowo określonych w Umowie, Regulaminie, Regulaminach Promocji, Regulaminach Szczegółowych Warunków.
2. ITI Neovision świadczy Usługi pod warunkiem, że przez cały okres obowiązywania Umowy Abonent jest stroną Umowy z Partnerem na Usługę TV/Nową telewizję Orange (także w ramach umowy pakietowej).
3. Abonent zobowiązuje się korzystać z Usług jedynie do prywatnego użytku w zakresie określonym w Umowie, Regulaminie, Cenniku, Regulaminach Promocji, Regulaminach Szczegółowych Warunków.
4. Abonent nie jest uprawniony do wykorzystywania Usług dla celów prowadzenia działalności gospodarczej czy jakichkolwiek innych działań komercyjnych.
5. ITI Neovision świadczy Usługi w oparciu o infrastrukturę techniczną i w sieci Partnera.
6. Korzystanie z Usług może odbywać się wyłącznie przy użyciu Sprzętu udostępnianego Abonentowi przez Partnera na zasadach określonych w Umowie z Partnerem. ITI Neovision zastrzega sobie prawo zmiany podmiotu udostępniającego Sprzęt.
7. ITI Neovision ani też Partner nie świadczą usługi instalacji Sprzętu, z zastrzeżeniem odrębnych postanowień zawartych w Regulaminach Szczegółowych Warunków, Regulaminach Promocji.
8. Abonent zobowiązany jest do używania udostępnionego mu Sprzętu zgodnie z jego przeznaczeniem i w sposób określony w Umowie z Partnerem.
9. Korzystanie z Usług dopuszczalne jest jedynie na terenie Rzeczypospolitej Polskiej, za wyjątkiem Usług przenośnych, które dostępne są również dla Abonentów logujących się z terytorium UE, stale zamieszkujących na terytorium Polski.
10. W okresach testowych i promocyjnych Abonentowi mogą zostać udostępnione, bez Opłaty, dodatkowe nieobjęte Umową kodowane Programy telewizyjne i radiowe, Usługi. Udostępnienie, jak i wycofanie takich programów, Usług, nie wymaga poinformowania ani uzyskania zgody Abonenta. Udostępnienie lub wycofanie takich programów, Usług, nie stanowi zmiany Umowy.
11. 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. Do odbioru programów FTA konieczne jest korzystanie z karty dekodującej.
12. W przypadku naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Usług ITI Neovision podejmuje proporcjonalne i uzasadnione środki mające na celu zapobieganie i przeciwdziałanie wskazanym naruszeniom, które zagrażają bezpieczeństwu Usług lub przerywa/ogranicza świadczenie Usług.
13. Informacje o zagrożeniach związanych z Usługami świadczonymi przez ITI Neovision zamieszczone są na stronie internetowej ITI Neovision lub w Regulaminach Szczegółowych Warunków, Regulaminach Promocji.

## Rozdział III. Umowa

1. Umowa zawierana jest przez ITI Neovision, w imieniu i na rzecz której działa Partner na podstawie Pełnomocnictwa.
2. Umowę może zawrzeć osoba pełnoletnia, będąca jednocześnie stroną Umowy z Partnerem, która udokumentuje swoją tożsamość dowodem osobistym lub innym odpowiednim co do treści dokumentem, zgodnie z wymaganiami ITI Neovision; ITI Neovision zastrzega sobie prawo żądania dwóch dokumentów tożsamości niezbędnych do weryfikacji

- klienta. W przypadku klientów, którym w momencie zawarcia Umowy świadczone są usługi na podstawie Umowy z Partnerem, możliwe są inne sposoby potwierdzenia tożsamości wskazane przez Partnera.
3. Abonent może zawrzeć Umowę oraz składać inne oświadczenia woli związane z Umową osobiście lub przez należycie umocowanego przedstawiciela. Pełnomocnictwo do reprezentowania Abonenta w zakresie zawarcia lub wykonywania Umowy powinno być sporządzone w formie pisemnej.
  4. 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.
  5. ITI Neovision zastrzega sobie prawo uzależnienia zawarcia Umowy od dostarczenia dokumentów potwierdzających możliwość wypełnienia przez klienta zobowiązań finansowych względem ITI Neovision wynikających z Umowy, 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 lub powszechnie obowiązujących przepisów prawa;
    - 4) co do których ITI Neovision dokonała negatywnej oceny wiarygodności płatniczej.
  6. Umowa może być zawarta na Czas oznaczony wskazany w Umowie, Regulaminach Promocji, Regulaminach Szczegółowych Warunków, liczony od dnia Aktywacji Usług, z zastrzeżeniem odrębnych postanowień Regulaminów Szczegółowych Warunków, Regulaminów Promocji.
  7. Abonentowi - konsumentowi przysługuje prawo do odstąpienia od Umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość, w terminie czternastu dni od daty zawarcia Umowy, bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z wyjątkiem kosztów określonych w ust. 8 niniejszego Rozdziału.
  8. Konsument ponosi tylko bezpośrednie koszty zwrotu rzeczy, chyba że ITI Neovision zgodziła się je ponieść lub nie poinformowała konsumenta o konieczności poniesienia tych kosztów. Jeżeli Abonent będący konsumentem wykonuje prawo odstąpienia od Umowy po zgłoszeniu żądania o wykonanie Usługi przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy, to Abonent będący konsumentem ma obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od Umowy. Kwotę zapłaty, o której mowa w zdaniu poprzedzającym, wylicza się proporcjonalnie do zakresu spełnionego świadczenia z uwzględnieniem uzgodnionej w Umowie ceny lub wynagrodzenia; jeżeli cena lub wynagrodzenie są nadmierne, podstawą obliczenia tej kwoty jest wartość rynkowa spełnionego świadczenia.
  9. Abonent-konsument, w przypadkach wskazanych w ust. 7, może odstąpić od Umowy poprzez wypełnienie i wysłanie dokumentu odstąpienia, którego wzór stanowi załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu.
  10. W kwestiach nieuregulowanych w niniejszym Rozdziale zastosowanie mają przepisy powszechnie obowiązujące.
  11. W przypadku odstąpienia od Umowy, o którym mowa w ust. 7 niniejszego Rozdziału, Umowa uważana jest za niezawartą.
  12. Zmiana oferty promocyjnej przed upływem okresu, na jaki zawarta została Umowa, jest możliwa w sytuacji zastąpienia uprzednio wybranej oferty promocyjnej inną ofertą promocyjną o Opłacie abonamentowej nie niższej niż uprzednio wybrana.
  13. W trakcie okresu, na jaki została zawarta Umowa, możliwe jest dokupienie przez Abonenta Opcji Dodatkowych na warunkach określonych w Cenniku, Regulaminach Promocji, Regulaminach Szczegółowych Warunków. Abonent może dokonać rezygnacji z Opcji Dodatkowej, o ile Regulamin Szczegółowych Warunków, Regulamin Promocji nie stanowią inaczej. Opcja Dodatkowa, zostanie wyłączona ze skutkiem na koniec miesiąca, w którym złożono dyspozycję wyłączenia Opcji Dodatkowej.
  14. Umowa może zostać rozwiązana przez Abonenta w każdym czasie z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec Okresu rozliczeniowego. ITI Neovision może rozwiązać Umowę będącą w czasie nieoznaczonym z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia, z zastrzeżeniem przypadków, w których ITI Neovision uprawniona jest do rozwiązania Umowy, w każdym czasie, z przyczyn dotyczących Abonenta, określonych w Regulaminie, Cenniku, Regulaminach Szczegółowych Warunków, Regulaminach Promocji, Umowie, a także w przypadku utraty możliwości świadczenia Usług w oparciu o infrastrukturę techniczną Partnera.
  15. Abonent może rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli:
    - 1) z przyczyn leżących po stronie ITI Neovision nie mógł korzystać z Usług w sposób ciągły przez okres 30 dni; w takim przypadku rozwiązanie Umowy przez Abonenta może nastąpić do ostatniego dnia pełnego Okresu rozliczeniowego, następującego po zakończeniu Okresu rozliczeniowego, w którym Abonent nie mógł korzystać z Usług,
    - 2) ITI Neovision świadczy Usługi w sposób niezgodny z Umową.
  16. W przypadku rozwiązania Umowy przez ITI Neovision z winy Abonenta lub jej rozwiązania przez Abonenta przed upływem okresu, na jaki została zawarta ITI Neovision ma prawo żądać od Abonenta, z tytułu wcześniejszego rozwiązania Umowy, kary w wysokości udzielonej Abonentowi ulgi określonej w Regulaminach Promocji, Regulaminach Szczegółowych Warunków, pomniejszonej o proporcjonalną wartość ulgi za okres świadczenia Usługi od dnia zawarcia Umowy do dnia dezaktywacji Usługi.
  17. Jeżeli w okresie, na który została zawarta Umowa, ITI Neovision dokona zmiany Umowy, Regulaminu, Cennika, Regulaminów Szczegółowych Warunków, Regulaminów Promocji obowiązujących Abonenta, Abonent ma prawo rozwiązać Umowę składając w Komórcie organizacyjnej Partnera pisemne oświadczenie o rozwiązaniu Umowy z powodu braku akceptacji dokonanych zmian w terminie wskazanym w informacji o zmianie Umowy, Regulaminu, Cennika, Regulaminów Szczegółowych Warunków, Regulaminów Promocji obowiązujących Abonenta, doręczonej Abonentowi. Termin do złożenia pisemnego oświadczenia o rozwiązaniu Umowy, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, nie może być krótszy niż do dnia wejścia w życie proponowanych zmian. Brak pisemnego oświadczenia Abonenta we wskazanym terminie oznacza akceptację zmian i kontynuowanie Umowy na zmienionych warunkach. Informacja o zmianie Umowy,

Regulaminu, Cennika, Regulaminów Szczegółowych Warunków, Regulaminów Promocji obowiązujących Abonenta, zostanie doręczona Abonentowi z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed terminem wprowadzenia zmian w życie. W przypadku jeżeli zmiany warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, wynikają ze zmiany przepisów prawa albo wynikają z decyzji Prezesa UKE dotyczącej jakości świadczonych usług, ITI Neovision ma prawo żądać od Abonenta zwrotu ulgi przyznanej Abonentowi w związku ze świadczeniem Usług, pomniejszonej o proporcjonalną wartość ulgi za okres świadczenia Usługi od dnia zawarcia Umowy do dnia dezaktywacji Usługi.

18. ITI Neovision może rozwiązać Umowę w każdym czasie ze skutkiem natychmiastowym w razie cofnięcia lub ograniczenia koncesji, zezwolenia na prowadzenie działalności.
19. ITI Neovision może zawiesić świadczenie Usług po uprzednim wezwaniu Abonenta do zapłaty, w przypadku naruszenia przez Abonenta postanowień Umowy, Regulaminu, Cennika, Regulaminów Szczegółowych Warunków, Regulaminów Promocji, w zakresie obowiązku terminowego ponoszenia Opłat.
20. W przypadku, gdy ITI Neovision zawiesiła świadczenie Usług z przyczyn leżących po stronie Abonenta określonych w ust. 19 powyżej, zaś Abonent nie ureguluje całości zaległych Opłat, ma ona prawo do wypowiedzenia Umowy ze skutkiem natychmiastowym.
21. ITI Neovision może rozwiązać Umowę w każdym czasie ze skutkiem natychmiastowym lub żądać kary umownej w wysokości określonej w Cenniku, jeżeli Abonent wykorzystuje Usługi do celów niezgodnych z prawem, postanowieniami Umowy, Regulaminu, Cennika, Regulaminów Promocji, Regulaminów Szczegółowych Warunków, w szczególności wykorzystuje Usługi świadczone przez ITI Neovision do prowadzenia działalności zarobkowej czy też udostępnia Usługi świadczone przez ITI Neovision innym podmiotom w jakimkolwiek celu.
22. Umowa wygasa wskutek:
  - 1) śmierci Abonenta;
  - 2) w przypadku braku możliwości technicznych do świadczenia Usług w danym lokalu;
  - 3) nie dokonania przez Abonenta rejestracji Usługi TV/Nowej telewizji Orange, w przypadku kiedy jest ona konieczna;
  - 4) odstąpienia przez Abonenta od Umowy z Partnerem;
  - 5) wygaśnięcia Umowy z Partnerem;
  - 6) rozwiązania Umowy z Partnerem.

#### **Rozdział IV. Odpowiedzialność**

1. ITI Neovision zastrzega sobie prawo do przerw w świadczeniu Usług lub Usług Dodatkowych lub pogorszenia ich jakości z powodu konserwacji technicznej infrastruktury ITI Neovision lub Partnera, Awarii lub wydania decyzji uprawnionych organów administracji.
2. 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).
3. ITI Neovision nie ponosi odpowiedzialności za nienależytą jakość Usług Dodatkowych świadczonych przez ITI Neovision z wykorzystaniem łączny internetowych spowodowaną przyczynami leżącymi po stronie Abonenta bądź dostawcy usług internetowych Abonenta.
4. 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.
5. ITI Neovision odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy w zakresie określonym Umową, Regulaminem, Cennikiem, Regulaminami Promocji, Regulaminami Szczegółowych Warunków z wyłączeniem sytuacji, w których jej niewykonanie lub nienależyte wykonanie wynikało z winy Abonenta, nieprzestrzegania przez niego postanowień Umowy, Regulaminu, Cennika, Regulaminów Promocji, Regulaminów Szczegółowych Warunków lub działania Abonenta niezgodnego z prawem albo wskutek siły wyższej.
6. Abonent jest uprawniony do żądania od ITI Neovision kary umownej za każde kolejne rozpoczęte 24 godziny Awarii, pod warunkiem zgłoszenia przez Abonenta reklamacji w tym zakresie. Wysokość kary umownej 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 te Usługi, za ostatni Okres rozliczeniowy, w którym Abonent korzystał z Usług.
7. Zgłoszenie dotyczące przerwy w świadczeniu Usługi powinno zostać wniesione w dniu, w którym Abonent stwierdził wystąpienie takiej przerwy.
8. Obniżenie kwoty Abonamentu zostanie uwzględnione w najbliższym możliwym Okresie rozliczeniowym, po stwierdzeniu przez ITI Neovision zasadności roszczeń Abonenta.

#### **Rozdział V. Opłaty**

1. Abonent ponosi Opłaty w wysokości wynikającej z Umowy, Cennika, Regulaminów Promocji, Regulaminów Szczegółowych Warunków.
2. Naliczanie Opłat następuje od dnia Aktywacji Usług.
3. Rozliczenie następuje według dat wskazanych na Dokumencie Płatniczym wystawionym przez Partnera.
4. Termin płatności wynosi 14 dni od dnia wystawienia dokumentu, o którym mowa w ust. 3 niniejszego Rozdziału.
5. Za dzień zapłaty uważa się dzień wpływu środków na rachunek Partnera.
6. W przypadku opóźnienia w uiszczeniu Opłaty w całości lub w części, ITI Neovision zastrzega sobie prawo naliczania odsetek ustawowych.
7. ITI Neovision wystawi fakturę VAT na żądanie Abonenta skierowane do ITI Neovision i złożone w Biurze Obsługi Klienta.

#### **Rozdział VI. Reklamacje**

1. Abonent ma prawo zgłoszenia reklamacji w formie pisemnej, telefonicznie, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości, lub ustnie do protokołu, podczas wizyty w Komórce organizacyjnej Partnera, dotyczącej niewykonania lub nienależytego wykonania przez ITI Neovision Usługi objętej Umową lub nieprawidłowego obliczenia Opłat z tytułu świadczenia Usługi objętej Umową.

2. Reklamacja powinna zawierać:
  - 1) imię i nazwisko oraz adres zamieszkania Abonenta, numer telefonu lub identyfikator Usługi TV/Nowej telewizji Orange;
  - 2) numer identyfikacyjny nadany reklamującemu przez Partnera, umieszczony na Dokumencie Płatniczym lub adres zakończenia łącza;
  - 3) numer karty dekodującej;
  - 4) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
  - 5) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
  - 6) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności - w przypadku, gdy Abonent żąda ich wypłaty;
  - 7) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych Opłat w przypadku, gdy Abonent żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności;
  - 8) podpis Abonenta - w przypadku reklamacji złożonej pisemnie.
3. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usług objętych Umową, lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana lub od dnia otrzymania przez Abonenta Dokumentu Płatniczego z nieprawidłowo naliczoną Opłatą. Reklamację złożoną po upływie terminu wskazanego w zdaniu poprzedzającym pozostawia się bez rozpoznania, o czym ITI Neovision niezwłocznie powiadamia Abonenta.
4. W wypadku gdy reklamacja złożona pisemnie bądź ustnie do protokołu, podczas wizyty w Komórce organizacyjnej Partnera nie spełnia warunków określonych w ust. 2 pkt 1-5, 7 lub 8 niniejszego Rozdziału, pracownik Komórki organizacyjnej Partnera 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 ust. 4 niniejszego Rozdziału nie spełnia warunków określonych w ust. 2 pkt 1-5, 7 lub 8 niniejszego Rozdziału, ITI Neovision, 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 Komórce organizacyjnej Partnera, pracownik Komórki organizacyjnej Partnera jest obowiązany niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie.
7. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości, ITI Neovision jest obowiązany w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji do potwierdzenia jej przyjęcia z podaniem dnia złożenia reklamacji, nazwy, adresu oraz numeru telefonu ITI Neovision.
8. Przepisu ust. 7 niniejszego Rozdziału nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
9. ITI Neovision udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać: nazwę podmiotu udzielającego odpowiedzi na reklamację, 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, 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 rozwiązywania sporów konsumenckich, dane identyfikujące pracownika reprezentującego ITI Neovision 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. ITI Neovision potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze, z wyłączeniem sytuacji opisanych w ust. 12 oraz 13 niniejszego Rozdziału.
12. Reklamujący Abonent może wyrazić zgodę na otrzymanie potwierdzenia złożenia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości, 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 przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, ITI Neovision potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości, 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, ITI Neovision 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 w przypadku, gdy reklamującym jest konsument, Abonentowi przysługuje prawo do dochodzenia roszczeń w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.
17. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich może być prowadzone:

- 1) przez Prezesa UKE (więcej na [www.uke.gov.pl](http://www.uke.gov.pl)), na wniosek Abonenta będącego konsumentem lub z urzędu, jeśli wymaga tego ochrona interesu konsumenta,
  - 2) przez inny podmiot uprawniony wpisany do rejestru podmiotów uprawnionych, prowadzonego przez Prezesa UOKiK, na wniosek Abonenta będącego konsumentem, a jeśli przewiduje to regulamin tego podmiotu – także na wniosek ITI Neovision.
18. Udział ITI Neovision w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich jest dobrowolny. W przypadku, gdy w następstwie reklamacji złożonej przez Abonenta będącego konsumentem spór nie został rozwiązany, ITI Neovision każdorazowo podejmuje decyzję o zgodzie na udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich lub o odmowie udziału w takim postępowaniu i przekazuje ją Abonentowi będącemu konsumentem na papierze lub innym trwałym nośniku. Jeśli ITI Neovision nie złożył żadnego oświadczenia, uznaje się, że wyraża zgodę na udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.
19. Zasady i procedury dostępu do pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich określone są w przepisach prawa lub w regulacjach, które są stosowane przez podmioty uprawnione w ramach rozwiązywania sporów konsumenckich, w szczególności, obowiązujących w tych podmiotach regulaminach.

## **Rozdział VII. Postanowienia końcowe**

1. 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 oraz potwierdzić tę zmianę odpowiednimi dokumentami.
2. 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 ITI Neovision lub Partnerem.
3. Wszelkie pisma kierowane przez Abonenta do ITI Neovision winny być opatrzone własnoręcznym podpisem Abonenta, z wyłączeniem przypadków, w których Abonent działa przez przedstawiciela.
4. ITI Neovision dopuszcza możliwość składania oświadczeń woli w formie dokumentowej. O możliwości składania oświadczenia w formie dokumentowej w danym procesie, ITI Neovision każdorazowo poinformuje Abonentów w opisie procesu. Informacje te będą również dostępne w Komórcie organizacyjnej Partnera.
5. W sprawach nieuregulowanych w Umowie, Regulaminie, Cenniku, Regulaminach Promocji, Regulaminach Szczegółowych Warunków mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
6. Regulamin w niniejszej wersji wchodzi w życie z dniem 24.04.2019 r. z zastrzeżeniem poniższych postanowień:
  - 1) Regulamin ma zastosowanie do wszystkich Umów zawieranych z Dostawcą usług od dnia 24.04.2019 r.;
  - 2) w stosunku do Abonentów, którzy zawarli Umowę przed dniem 24.04.2019 r., na zasadach określonych we wzorcach umownych obowiązujących przed dniem 24.04.2019 r., niniejszy Regulamin wchodzi w życie z datą zaakceptowania przez Abonenta oferty ITI Neovision objętej niniejszym Regulaminem;
  - 3) do niniejszego Regulaminu w przypadku nowo zawieranych/przedłużanych/zmienianych Umów stosuje się zarówno:
    - a) Cennik, Regulaminy Szczegółowych Warunków, Regulaminy Promocji wydane w oparciu o Regulamin Oferty ITI Neovision S.A. dla Klientów Orange z dnia 24.10.2016 r.
    - b) Cennik, Regulaminy Szczegółowych Warunków, Regulaminy Promocji wydane w oparciu o niniejszy Regulamin. Dokumenty właściwe dla poszczególnych ofert wskazane będą każdorazowo w treści Umowy, Regulaminu Promocji.
  - 4) W przypadku zaistnienia rozbieżności co do zakresu stosowania przepisów poszczególnych dokumentów zastosowanie mieć będą przepisy korzystniejsze dla Abonenta.

Załącznik 1

Formularz odstąpienia od Umowy

(formularz ten należy wypełnić i odesłać na wskazany niżej adres tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy)

– Adresat:

CEVA, MAGAZYN CENTRALNY ORANGE POLSKA S.A.,  
OŁTARZEW, UL. POŁUDNIOWA 2,  
05-850 OŻARÓW MAZOWIECKI

- Ja/My\* niniejszym informuję/informujemy\* o moim/naszym\* odstąpieniu od umowy o świadczenie następującej usługi:
- Data zawarcia Umowy
- Imię i nazwisko konsumenta(-ów)
- Adres konsumenta(-ów)
- Podpis konsumenta(-ów) (tylko jeżeli formularz jest przesłany w wersji papierowej)
- Data

(\* ) Niepotrzebne skreślić