



REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG

Rozdział III. Zawarcie Umowy

Rozdział I. Postanowienia ogólne

1. ITI Neovision spółka z ograniczoną odpowiedzialnością (dalej: ITI Neovision), z siedzibą w Warszawie, ul. Wiertnicza 166, 02-952 Warszawa jest operatorem cyfrowej platformy satelitarnej „n”, za pomocą której udostępnia swoim Abonentom kodowane programy telewizyjne i radiowe oraz inne usługi, szczegółowo określone w Umowie o Abonament (dalej: Umowa), niniejszym regulaminie (dalej: Regulamin), warunkach promocyjnych, Szczegółowych Warunkach, oraz Cenniku.
2. Dostępne na platformie cyfrowej „n” programy telewizyjne i radiowe są rozprowadzane przez ITI Neovision satelitarną drogą cyfrową i mogą być odcodowane jedynie przy użyciu przeznaczanego w tym celu Dekodera współpracującego z Kartą dekodującą.
3. Umowy o Abonament zawierane są przez Autoryzowanych Przedstawicieli oraz własne punkty sprzedaży ITI Neovision. Miejszem świadczenia usług jest siedziba operatora.

Rozdział II. Definicje

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

1. **Abonament** – miesięczna opłata za możliwość korzystania z usług ITI Neovision wymienionych w Cenniku, Regulaminie i Umowie;
2. **Abonent** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, uprawniona do działania 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 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, wynikające z nieprawidłowego działania urządzeń nadawczych ITI Neovision lub awarii po stronie nadawców programu, które uniemożliwia korzystanie z usług świadczonych przez ITI Neovision;
6. **Cennik** – zestawienie Opłat i usług świadczonych przez ITI Neovision, dostępne na stronie internetowej www.n.pl oraz we własnych punktach sprzedaży prowadzonych przez ITI Neovision i u każdego Autoryzowanego Przedstawiciela;
7. **Dekoder („nbox”)** – urządzenie dekodujące wraz z wyposażeniem (przewody, pilot, zasilacz);
8. **Hasło** – określony w Umowie lub ustalony przez Abonenta oraz zaakceptowany przez ITI Neovision kod składający się z 4 znaków numerycznych, służący do identyfikacji Abonenta w kontaktach z ITI Neovision;
9. **Instalacja** – wykonanie instalacji urządzeń, w tym Zestawu antenowego, umożliwiającej odbiór usług świadczonych przez ITI Neovision w miejscu wskazanym przez Abonenta;
10. **Karta dekodująca** – elektroniczna karta, która po jej należytych zainstalowaniu w Dekoderze oraz Aktywacji umożliwia odbiór (odkodowanie) usług ITI Neovision;
11. **Kaucja** – określona w Umowie kwota środków pieniężnych wniesiona przez Abonenta tytułem zabezpieczenia należności Abonenta w stosunku do ITI Neovision;
12. **Okres rozliczeniowy** – okres, za który dokonywane są rozliczenia Opłat, rozpoczynający się i kończący w dniach wskazanych przez ITI Neovision na formularzu zapłaty lub, w przypadku braku wskazania, w Regulaminie lub Umowie;
13. **Opłata/Opłaty** – wszelkie płatności uiszczane przez Abonenta na rzecz ITI Neovision z tytułu świadczonych przez ITI Neovision usług, wynikające z Umowy i Cennika, w szczególności Abonament;
14. **Pakiet** – grupa programów i usług określonych w Cenniku;
15. **Szczegółowe Warunki** – szczegółowe warunki korzystania z usług świadczonych przez ITI Neovision, ustalone w przypadkach, gdy specyfikacja usługi wymaga odrębnego, szczegółowego uregulowania;
16. **Usterka** – defekt zaistniały w Instalacji lub Dekoderze w lokalu Abonenta, niebędący Awarią;
17. **Zestaw antenowy** – urządzenie techniczne składające się z anteny, konwertera, kabli, współpracujące z Dekoderem i umożliwiające odbiór usług świadczonych przez ITI Neovision.

1. Umowy o Abonament zawierane są przez Autoryzowanych Przedstawicieli oraz własne punkty sprzedaży ITI Neovision.
2. Umowę może zawrzeć:
 - a) osoba pełnoletnia, która udokumentuje swoją tożsamość dowodem osobistym, paszportem, prawem jazdy i innymi odpowiednimi co do treści dokumentami, zgodnie z wymaganiami ITI Neovision;
 - b) 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 Abonenta urzędowego poświadczenia wyżej wymienionych dokumentów, 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 Abonenta zobowiązań finansowych względem ITI Neovision wynikających z Umowy lub uzależnienia zawarcia Umowy od złożenia przez Abonenta Kaucji, w szczególności w stosunku do osób, które:
 - a) przy zawieraniu Umowy posługują się dokumentami uszkodzonymi lub budzącymi, zdaniem ITI Neovision, wątpliwości co do ich autentyczności lub kompletności;
 - b) zalegały lub nadal zalegają z płatnościami w stosunku do ITI Neovision za jakiegokolwiek usługi wyświadczone przez ITI Neovision;
 - c) z którymi ITI Neovision rozwiązała inną umowę, w związku z naruszeniem jej postanowień bądź postanowień Regulaminu lub przepisów prawa;
 - d) co do których ITI Neovision dokonała oceny wiarygodności płatniczej na zasadach określonych w obowiązujących przepisach prawa.
5. ITI Neovision zastrzega sobie prawo do odmowy zawarcia Umowy z ważnych przyczyn.
6. W przypadku zmiany miejsca zameldowania lub siedziby, adresu do korespondencji, nazwy (firmy) lub nazwiska, a także dokumentów potwierdzających tożsamość i okazanych przy zawarciu Umowy, Abonent zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić o tym ITI Neovision i potwierdzić tę zmianę odpowiednimi dokumentami. W przypadku niewykonania przez Abonenta tego obowiązku wszelką korespondencję kierowaną do Abonenta pod dotychczasowy adres i na nazwę (firmę) lub nazwisko Abonenta uważa się za prawidłowo doręczoną ze wszelkimi konsekwencjami wynikającymi z tego faktu dla Abonenta.
7. Abonent zobowiązuje się korzystać z usług świadczonych przez ITI Neovision jedynie do prywatnego użytku. Abonent nie jest uprawniony do wykorzystywania usług świadczonych przez ITI Neovision dla prowadzenia własnej działalności gospodarczej czy jakichkolwiek innych działań komercyjnych.
8. Hasło objęte jest tajemnicą, przy czym nie dotyczy to sytuacji, w których jego ujawnienie wynika z przepisów prawa. Abonent jest wyłącznym odpowiedzialny za udostępnienie przez siebie Hasła osobom trzecim. W przypadku nieokreślenia Hasła w Umowie, wszelkie zmiany dotyczące Umowy i świadczonych usług muszą być dokonywane na podstawie pisemnego wniosku podpisanego przez Abonenta.
9. Umowa może być zawarta na czas oznaczony lub czas nieoznaczony.
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.
11. Umowa zawarta przez Abonenta (będącego osobą fizyczną) na odległość, to jest bez jednoczesnej obecności obu stron, nie może być zawarta na czas dłuższy niż okres 12 miesięcy. Po upływie tego terminu Umowę poczytuje się za zawartą na czas nieoznaczony, chyba że Abonent zawiadomi pisemnie ITI Neovision o rezygnacji z Usług.
12. W momencie zawarcia Umowy, Abonent jest zobowiązany do uiszczenia Opłaty Aktywacyjnej.

Rozdział IV. Warunki świadczenia usług przez ITI Neovision

1. ITI Neovision rozpocznie świadczenie usług po zawarciu Umowy, jak również po uiszczeniu Opłat wskazanych w Cenniku (w szczególności Opłaty Aktywacyjnej), w terminie nie dłuższym niż 3 dni robocze od Instalacji oraz



otrzymania od Abonenta polecenia Aktywacji. Abonent obowiązany jest do złożenia telefonicznego polecenia Aktywacji w terminie 7 dni od daty zawarcia Umowy. Niezłożenie polecenia Aktywacji oznacza odstąpienie przez Abonenta od zawartej Umowy i obowiązek niezwłocznego (z zastrzeżeniem, iż nie może nastąpić to później niż w terminie 14 dni od daty odstąpienia od Umowy) zwrotu na rzecz ITI Neovision Dekodera wraz z Kartą dekodującą, oraz Zestawem antenowym (o ile został Abonentowi udostępniony). W takim przypadku Umowa uważana jest za niezawartą.

- ITI Neovision uprawniona jest do rozszerzania zakresu świadczonych usług w miarę powstawania nowych możliwości technicznych.
- ITI Neovision zastrzega sobie prawo do ustanowienia Szczegółowych Warunków oraz promocyjnych warunków korzystania z usług.
- 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. Jednorazowa przerwa w świadczeniu usług nie dłuższa niż 10 godzin oraz łącznie nie dłuższa niż 1 dzień w okresie kwartału nie zobowiązuje ITI Neovision do proporcjonalnego obniżenia Abonamentu.

Rozdział V. Programy

- ITI Neovision świadczy usługi udostępnienia kodowanych programów telewizyjnych i radiowych objętych Pakietami oraz inne usługi.
- 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.
- ITI Neovision nie ponosi odpowiedzialności za treść i formę udostępnianych programów innych nadawców.
- ITI Neovision zastrzega sobie możliwość wprowadzenia zmiany liczby i rodzaju programów wchodzących w skład Pakietu z ważnych przyczyn prawnych, ekonomicznych, technicznych lub organizacyjnych, niezależnych od ITI Neovision. Za ważne przyczyny, za które ITI Neovision nie ponosi odpowiedzialności, uznaje się w szczególności: utratę uprawnień do rozprowadzania, reemisji, 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.
- W przypadku zmiany przez ITI Neovision liczby i rodzaju programów wchodzących w skład Pakietu z wyżej wymienionych przyczyn Abonentowi przysługuje, w ciągu 7 dni od dokonania zmiany, prawo do rozwiązania Umowy bez zachowania terminu wypowiedzenia. Nieskorzystanie przez Abonenta z prawa wypowiedzenia Umowy oznacza akceptację zmian.
- Abonent może korzystać z udostępnianych mu programów, w tym utrwaląc dla prywatnego użytku programy wyłącznie w zakresie określonym Umową, Szczegółowymi Warunkami i z wykorzystaniem udostępnionego mu przez ITI Neovision Dekodera i Karty dekodującej.

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

- Abonent zobowiązany jest regulować Opłaty w terminach określonych przez ITI Neovision, wskazanych na formularzu zapłaty. W przypadku nieotrzymania formularza zapłaty, Abonent jest zobowiązany do uregulowania zapłaty do końca miesiąca kalendarzowego, w którym nie otrzymał formularza zapłaty.
- Za termin dokonania płatności uznaje się dzień wpłynięcia 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, a dopiero po ich zaspokojeniu należności odsetkowe.
- Podstawowym Okresem rozliczeniowym jest okres 30 dni, o ile inny termin nie wynika z Umowy oraz z zastrzeżeniem postanowień ust. 5 poniżej.
- Opłaty za Abonament naliczane są za Okres rozliczeniowy z góry.
- Jeżeli Aktywacja nastąpi w trakcie Okresu rozliczeniowego, Abonent zobowiązany jest do uiszczenia Opłat w wysokości proporcjonalnej do liczby dni pozostałych do końca tego Okresu rozliczeniowego, w terminie wskazanym

przez ITI Neovision. Jako zasadę proporcjonalności przyjmuje się 1/30 Abonamentu za każdy rozpoczęty dzień Okresu rozliczeniowego.

- W przypadku opóźnienia wnieścia Opłaty w całości lub w części, ITI Neovision zastrzega sobie prawo dochodzenia odsetek ustawowych oraz jednorazowych Opłat określonych w Cenniku.
- ITI Neovision ma prawo do potrącenia swojej wymagalnej wierzytelności z Kaucji.
- Abonent ma prawo uiszczyć Opłaty z góry za miesiące przysze, nie więcej niż za 12 kolejnych miesięcy kalendarzowych. Tego typu forma płatności gwarantuje Abonentowi zachowanie wysokości uiszczonych Opłat na poziomie obowiązującym w miesiącu dokonywania wpłaty. Niniejsze postanowienie nie będzie miało zastosowania w przypadku zmiany Opłat wynikającej ze zmiany przez Abonenta Pakietu usług lub jeśli zmiana Opłat wynika z warunków promocji.
- W razie podwyższenia Opłat za usługi, z których Abonent dotychczas korzystał, ITI Neovision zobowiązana jest do powiadomienia na piśmie o tym fakcie Abonenta z wyprzedzeniem co najmniej jednego Okresu rozliczeniowego. ITI Neovision nie jest zobowiązana do powiadomienia Abonenta na piśmie w sytuacji, gdy ITI Neovision wprowadza Opłaty za nowe usługi.
- W razie zalegania Abonenta z należnościami na rzecz ITI Neovision, ITI Neovision zastrzega sobie prawo do przekazania informacji o zaległościach do Biura Informacji Gospodarczej.
- W przypadku gdy Abonent ma zaległości wynikające z jednej z Umów, ITI Neovision ma prawo zablokować świadczenie Usług wynikających z tej i innych Umów zawartych przez tego samego Abonenta.

Rozdział VII. Udostępnienie Dekodera i Karty dekodującej

- ITI Neovision udostępni Abonentowi Dekoder wraz z Kartą dekodującą, a także opcjonalnie Zestaw antenowy, które to urządzenia po należytych instalowaniu umożliwiać będą odczekanie i odbiór programów telewizyjnych, radiowych i innych usług świadczonych przez ITI Neovision.
- Korzystanie z Dekodera i Karty dekodującej możliwe jest jedynie na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.
- Abonent zobowiązany jest do używania Dekodera, Karty dekodującej i Zestawu antenowego (o ile został Abonentowi udostępniony) zgodnie z ich przeznaczeniem i w sposób określony w Umowie, Regulaminie, Szczegółowych Warunkach, warunkach promocji oraz instrukcji obsługi. Abonent nie jest uprawniony do dokonywania jakichkolwiek technicznych zmian w Karcie dekodującej, Dekoderze oraz Zestawie antenowym, jak również w jego wyglądzie zewnętrznym (w tym także usuwania lub zmiany numerów seryjnych).
- Abonent jest odpowiedzialny za utratę, wprowadzenie technicznych zmian, zniszczenie lub uszkodzenie Dekodera, Karty dekodującej i udostępnionego mu Zestawu antenowego, jak również za wszelkie inne szkody dotyczące Dekodera, Karty dekodującej oraz Zestawu antenowego, powstałe w okresie od ich wydania do zwrotu, poza drobnymi uszkodzeniami wynikającymi z normalnego zużycia i poza ukrytymi wadami technicznymi.
- W przypadku utraty Dekodera, części jego wyposażenia, Karty dekodującej, lub udostępnionego mu Zestawu antenowego Abonent zobowiązany jest nie później niż 24 godziny od stwierdzenia tego faktu powiadomić telefonicznie ITI Neovision, zaś w terminie 3 dni od daty stwierdzenia utraty przesać listem poleconym potwierdzenie zgłoszenia kradzieży na policji.
- Niezależnie od przyczyn utraty Dekodera, Karty dekodującej, lub udostępnionego Abonentowi Zestawu antenowego, Abonent zobowiązany będzie do zapłaty na rzecz ITI Neovision odszkodowania w wysokości określonej w Cenniku.
- ITI Neovision wyda Abonentowi Dekoder, Kartę dekodującą i Zestaw antenowy w miejsce utraconych, po zapłacie przez Abonenta odszkodowania.
- Abonent nie jest w żaden sposób upoważniony do udostępniania Dekodera lub Karty dekodującej lub udostępnionego mu Zestawu antenowego nieuprawnionym osobom trzecim, w szczególności poprzez użyczanie, wynajmowanie, wypożyczanie, jak też do udostępniania osobom trzecim programów (sygnału) odbieranych przy użyciu Dekodera, Karty dekodującej i Zestawu antenowego.
- W przypadku korzystania przez Abonenta w sposób nieuprawniony z usług ITI Neovision nieobjętych Umową lub umożliwienia korzystania przez nieuprawnione osoby trzecie z usług ITI Neovision za pomocą Dekodera, Karty dekodującej lub Zestawu antenowego, Abonent będzie zobowiązany do zapłaty na rzecz ITI Neovision odszkodowania, przy czym ITI Neovision będzie uprawniona do rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym, z winy Abonenta.



10. 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 na rzecz ITI Neovision odszkodowania, przy czym ITI Neovision uprawniona jest do rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym, z winy Abonenta.
11. W razie rozwiązania, odstąpienia, wygaśnięcia lub zakończenia w inny sposób Umowy Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego zwrotu ITI Neovision Dekodera wraz z wyposażeniem, Karty dekodującej oraz udostępnionego Zestawu antenowego, z zastrzeżeniem, iż nie może nastąpić to później niż w terminie 14 dni od daty rozwiązania, odstąpienia, wygaśnięcia lub zakończenia w inny sposób Umowy. W przypadku opóźnienia w wykonaniu tego obowiązku, Abonent będzie zobowiązany do uiszczenia na rzecz ITI Neovision odszkodowania w wysokości określonej w Cenniku. Zapłata odszkodowania nie zwalnia Abonenta z obowiązku zwrotu Dekodera, Karty dekodującej i udostępnionego mu Zestawu antenowego. Abonent zobowiązany jest do zwrotu Dekodera wraz z wyposażeniem, Karty dekodującej oraz udostępnionego mu Zestawu antenowego na warunkach wskazanych w niniejszym punkcie także w razie gdy niemożliwe jest świadczenie usług przez ITI Neovision z powodu braku możliwości prawidłowej instalacji urządzeń niezbędnych do odbioru usług.
12. W przypadku braku zwrotu Dekodera, Karty dekodującej i udostępnionego mu Zestawu antenowego, Abonent będzie zobowiązany do uiszczenia odszkodowania w wysokości określonej w Cenniku.
13. W przypadku stwierdzenia, że zwrócony Dekoder, Karta dekodująca lub Zestaw antenowy są niekompletne lub uszkodzone, Abonent będzie zobowiązany do uiszczenia na rzecz ITI Neovision odszkodowania wysokości wskazanej w Cenniku.
14. Dekoder, Karta dekodująca, udostępniony Abonentowi Zestaw antenowy nie są własnością Abonenta i nie stają się nią także w przypadku zapłaty przez Abonenta odszkodowania, o których mowa powyżej. W przypadku, gdy Abonent terminowo, prawidłowo i bez przerw wykonuje swoje zobowiązania względem ITI Neovision, po upływie 3 lat od daty zawarcia umowy, nabywa uprawnienie do zakupu Dekodera, Karty dekodującej i Zestawu antenowego na warunkach specjalnych.

Rozdział VIII. Obsługa serwisowa Dekodera i Karty dekodującej

1. ITI Neovision nie odpowiada za Usterki powstałe w Dekoderze, Karcie dekodującej lub udostępnionym Abonentowi Zestawie antenowym na skutek nieprawidłowego używania przez Abonenta.
2. W przypadku wystąpienia Usterki, Abonent zobowiązany jest dostarczyć uszkodzony Dekoder, Kartę dekodującą lub udostępniony Zestaw antenowy do Autoryzowanego Przedstawiciela lub własnego punktu sprzedaży ITI Neovision oraz udzielić ITI Neovision wszelkich informacji umożliwiających ustalenie przyczyn Usterki.
3. ITI Neovision dokonuje wymiany lub naprawy Dekodera, Karty dekodującej lub udostępnionego Zestawu antenowego:
 - a) nieodpłatnie – w przypadku ujawnienia się w trakcie użytkowania ukrytych wad technicznych Dekodera, Karty dekodującej lub Zestawu antenowego, o ile wynikały one z wad istniejących w chwili wydania;
 - b) odpłatnie – w przypadku uszkodzeń innych niż powyższe ukryte wady techniczne, w szczególności będących następstwem używania Dekodera, Karty dekodującej lub Zestawu antenowego niezgodnie z Umową, Regulaminem, Szczegółowymi Warunkami, warunkami promocji, instrukcją obsługi lub przeznaczeniem, za zapłatą kosztów naprawy (jeśli uszkodzenie można usunąć w drodze naprawy) bądź opłaty za wymianę Dekodera, Karty dekodującej lub Zestawu antenowego (jeżeli nie jest możliwe usunięcie uszkodzeń).

Rozdział IX. 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:
 - a) imię, nazwisko (nazwę), numer i adres Abonenta zgłaszającego reklamację;

- b) przedmiot reklamacji z uzasadnieniem przyczyn jej wniesienia;
 - c) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności – w przypadku, gdy Abonent żąda ich wypłaty;
 - d) datę i podpis reklamującego Abonenta (w przypadku reklamacji składanej w formie pisemnej).
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 wskazanym wyżej ITI Neovision ma prawo pozostawić bez rozpoznania.
 5. Zgłoszenie reklamacji nie powoduje zawieszenia obowiązku wniesienia Opłat.
 6. ITI Neovision zobowiązana jest rozpatrzyć złożoną przez Abonenta reklamację w terminie 30 dni od dnia jej wniesienia.
 7. ITI Neovision udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej, wskazując uzasadnienie faktyczne i prawne zajętego stanowiska.
 8. Po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego Abonent ma prawo skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym. W przypadku, gdy reklamującym Abonentem jest osoba fizyczna, ma ona prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu mediacyjnym lub przed sądem polubownym, zgodnie z przepisami prawa telekomunikacyjnego.

Rozdział X. 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 też 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:
 - a) w przypadku, gdy Awaria obejmuje wszystkie usługi, kwotę równą 1/30 Opłat, należnych za ostatni Okres rozliczeniowy;
 - b) w przypadku, gdy Awaria obejmuje niektóre usługi, z których korzystał Abonent, kwotę równą 1/30 Opłat za dane usługi, obliczonych w oparciu o formularz zapłaty lub fakturę za ostatni Okres rozliczeniowy, w którym Abonent korzystał z danych usług.
3. Odpowiedzialność ITI Neovision nie obejmuje utraconych korzyści Abonenta. Postanowienia ust. 2 powyżej 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 Okresie rozliczeniowym, po stwierdzeniu zgodnie z Regulaminem 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.
6. ITI Neovision nie ponosi odpowiedzialności za Usterki powstałe w Dekoderze, Karcie dekodującej lub Zestawie antenowym z przyczyn leżących po stronie Abonenta.

Rozdział XI. Rozwiązanie i zmiana Umowy

1. Jeżeli Umowa została zawarta na odległość, w przypadku nierozpoczęcia świadczenia usług przez ITI Neovision w terminie 3 dni roboczych od prawidłowej Instalacji urządzeń oraz otrzymania od Abonenta telefonicznego polecenia Aktywacji lub w przypadku niewyrażenia przez Abonenta zgody na rozpoczęcie świadczenia usług przed upływem terminu 10 dni od daty zawarcia Umowy na odległość, Abonentowi będącemu osobą fizyczną, przysługuje prawo odstąpienia od Umowy bez podania przyczyn, z obowiązkiem zwrotu na rzecz ITI Neovision Dekodera, Karty dekodującej oraz udostępnionego Zestawu antenowego. Zwrot powinien nastąpić niezwłocznie z zastrzeżeniem, iż nie może nastąpić to później niż w terminie 14 dni od daty odstąpienia od umowy.
2. ITI Neovision przysługuje prawo odstąpienia od Umowy w sytuacji, gdy z powodu braku polecenia Aktywacji ze strony Abonenta nie mogła aktywować



- usługi bądź w przypadku braku możliwości świadczenia usług spowodowanego brakiem warunków do prawidłowej instalacji urządzeń niezbędnych do odbioru usług (Zestaw antenowy, Dekoder, Karta dekodująca). W przypadku odstąpienia od Umowy uważana jest ona za niezawartą. Abonent zaś ma obowiązek niezwłocznego zwrotu (z zastrzeżeniem, iż nie może nastąpić to później niż w terminie 14 dni od daty odstąpienia od umowy) na rzecz ITI Neovision Dekodera wraz z Kartą dekodującą i udostępnionym Zestawem antenowym.
3. Każda ze stron może rozwiązać Umowę bez podania przyczyn z zachowaniem 3 miesięcznego okresu wypowiedzenia. 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 Dekodera wraz z Kartą dekodującą i udostępnionym Zestawem antenowym.
 4. W przypadku wypowiedzenia Umowy zawartej na czas oznaczony lub zawartej w ramach oferty promocyjnej, ITI Neovision ma prawo żądać od Abonenta odszkodowania w wysokości odpowiadającej sumie Abonamentów jakie w braku wypowiedzenia, Abonent uiściłby na rzecz ITI Neovision przez okres na jaki umowa została zawarta, lub też w przypadku wypowiedzenia przez Abonenta umowy zawartej na warunkach promocyjnych odszkodowania odpowiadającej wysokości udzielonej Abonentowi ulgi na warunkach określonych w warunkach promocji.
 5. ITI Neovision może rozwiązać Umowę w każdym czasie ze skutkiem natychmiastowym w razie cofnięcia lub ograniczenia jej koncesji lub zezwolenia na prowadzenie działalności.
 6. ITI Neovision może zawiesić świadczenie usług w przypadku naruszenia przez Abonenta postanowień Umowy lub Regulaminu w zakresie obowiązku terminowego ponoszenia Opłat. W takim przypadku Abonentowi nie przysługują wobec ITI Neovision żadne roszczenia. Wznowienie świadczenia usług, może nastąpić po uregulowaniu przez Abonenta zaległych Opłat oraz Opłaty odwieszającej wskazanej w Cenniku. W przypadku, gdy ITI Neovision zawiesiła usługi z przyczyn leżących po stronie Abonenta, zaś Abonent nie ureguluje całości zaległych Opłat, Umowa ulega automatycznemu rozwiązaniu po 30 dniach od daty zawieszenia usług, bez konieczności składania przez ITI Neovision oświadczenia w tym zakresie.
 7. ITI Neovision może rozwiązać Umowę w każdym czasie ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli Abonent wykorzystuje usługi świadczone przez ITI Neovision, jak również udostępniony przez ITI Neovision Dekoder, Kartę dekodującą lub Zestaw antenowy do celów niezgodnych z prawem, postanowieniami Umowy, Regulaminu, Szczegółowych Warunków, warunków promocji oraz w następujących przypadkach:
 - a) 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 jakiegokolwiek korzyści materialnej;
 - b) Abonent używa Dekodera, Karty dekodującej lub udostępnionego mu Zestawu antenowego niezgodnie z Regulaminem, Umową, w szczególności naraża te przedmioty na zniszczenie lub utratę;
 - c) Abonent wykorzystuje do odbioru usług Dekoder, Kartę dekodującą lub udostępniony Zestaw antenowy, zarejestrowane na innego Abonenta, lub przez innego Abonenta utracone lub skradzione;
 - d) Abonent używa jakichkolwiek urządzeń zakłócających prawidłowe działanie Dekodera, Karty dekodującej lub udostępnionego Zestawu antenowego, bądź też Abonent wykonuje jakiegokolwiek czynności zakłócające świadczenie usług przez ITI Neovision.
 8. W przypadku wszczęcia w stosunku do Abonenta postępowania upadłościowego, układowego, likwidacyjnego lub egzekucyjnego, Abonent zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić o tym fakcie ITI Neovision.
 9. W przypadku wszczęcia wobec Abonenta postępowania upadłościowego, układowego, likwidacyjnego lub egzekucyjnego ITI Neovision ma prawo zawiesić świadczenie usług na rzecz Abonenta, uzależnić dalsze świadczenie usług od złożenia przez Abonenta stosownego zabezpieczenia, jak również rozwiązać Umowę w każdym czasie ze skutkiem natychmiastowym.
 10. Jeżeli w czasie, na który została zawarta Umowa, ITI Neovision podwyższył ceny świadczonych przez siebie usług, z których Abonent korzystał, bądź też dokonał zmiany Regulaminu, Abonent ma prawo rozwiązać Umowę, składając ITI Neovision pisemne oświadczenie o rozwiązaniu Umowy z powodu braku akceptacji zmian Regulaminu lub cen, nie później niż 7 dni przed datą wskazaną w powiadomieniu o zmianie cen lub Regulaminu. Brak pisemne-

go oświadczenia Abonenta we wskazanym terminie oznacza akceptację zmian i kontynuowanie Umowy.

11. Umowa wygasa wskutek:
 - a) śmierci Abonenta;
 - b) wygaśnięcia koncesji lub zezwolenia ITI Neovision na prowadzenie działalności;
 - c) utraty bytu prawnego Abonenta niebędącego osobą fizyczną.
12. Z chwilą rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy, ITI Neovision zaprzestaje świadczyć na rzecz Abonenta usługi, Abonent lub jego następcy prawni zobowiązani są do zwrotu na rzecz ITI Neovision Dekodera, Karty dekodującej i udostępnionego Zestawu antenowego, zgodnie z postanowieniami Regulaminu.
13. Po zakończeniu obowiązywania Umowy, w przypadku braku podstaw do zapokożenia z Kaucji roszczeń ITI Neovision, Kaucja lub jej odpowiednia niewykorzystana część zostanie niezwłocznie zwrócona Abonentowi bez odsetek.

Rozdział XII. Wstrzymanie świadczenia usług

1. Na pisemny wniosek Abonenta, który nie złożył wypowiedzenia Umowy, nie zalega z Opłatami, jak również nie korzysta z usług na podstawie Umowy zawartej na zasadach promocyjnych, ITI Neovision może, raz w roku, wstrzymać świadczenie usług na nie dłużej niż dwa Okresy rozliczeniowe. Wstrzymanie świadczenia usług skutkować będzie od początku kolejnego Okresu rozliczeniowego. Zawieszenie usług powoduje automatycznie przedłużenie Umowy zawartej na czas oznaczony, o długość trwania zawieszenia usług.
2. Za wstrzymanie świadczenia usług na życzenie Abonenta, ITI Neovision naliczy Abonentowi Opłatę zgodnie z Cennikiem.

Rozdział XIII. Postanowienia końcowe i przejściowe

1. O zmianach Regulaminu Abonent zostanie poinformowany w formie pisemnej z wyprzedzeniem co najmniej jednego Okresu rozliczeniowego przed terminem wprowadzenia tych zmian w życie.
2. Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy na osobę spełniającą kryteria do zawarcia Umowy, wyłącznie za zgodą ITI Neovision wyrażoną na piśmie.
3. Udzielenie zgody na przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy jest uzależnione od wywiązania się Abonenta ze wszystkich zobowiązań wobec ITI Neovision.
4. Za przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy, ITI Neovision zastrzega sobie prawo do pobrania Opłaty w wysokości określonej w Cenniku.
5. ITI Neovision zastrzega sobie prawo do powierzenia firmie windykacyjnej dochodzenia należności od Abonenta, jak również przeniesienia tych wierzytelności na rzecz osób trzecich.
6. 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.
7. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie, Umowie, Cenniku, Szczegółowych Warunkach lub warunkach promocji mają zastosowanie postanowienia kodeksu cywilnego, Ustawy Prawo Telekomunikacyjne i inne powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
8. Do spraw wszczętych i niezakończonych przed wejściem w życie jakichkolwiek zmian do treści Regulaminu, stosuje się postanowienia Regulaminu obowiązującego w czasie wszczęcia tych spraw.
9. Jeżeli Regulamin wymaga doręczenia pisma, stroną uznaje się za powiadomioną jeśli pismo zostanie wysłane na adres wskazany w Umowie lub zaktualizowany zgodnie z postanowieniem Rozdziału III pkt 6 Regulaminu.
10. Regulamin obowiązuje od dnia 1 października 2006 roku.

Zarząd ITI Neovision Sp. z o.o.