



Regulamin świadczenia usług

Rozdział I.

Postanowienia ogólne

1. ITI Neovision spółka z ograniczoną odpowiedzialnością (dalej: ITI Neovision), z siedzibą w Warszawie, 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 świadczenie usług (dalej: Umowa), niniejszym regulaminie świadczenia usług (dalej: Regulamin), Warunkach Promocji, Szczegółowych Warunkach, Cenniku, Cennikach Promocyjnych.
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 przeznaczonego do tego celu Dekodera współpracującego z Kartą dekodującą.
3. Miejscem świadczenia usług jest siedziba ITI Neovision.

Rozdział II.

Definicje

Ilekroć 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 Dekodera, Karty dekodującej i opcjonalnie Zestawu antenowego;
- 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 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, 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 na stronie internetowej www.n.pl, w punktach sprzedaży ITI Neovision i u Autoryzowanego Przedstawiciela;
- 7) **Cenniki Promocyjne** – zestawienia Opłat, produktów i usług świadczonych przez ITI Neovision na zasadach promocyjnych, dostępne na stronie internetowej www.n.pl, w punktach sprzedaży ITI Neovision i 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 identyfikacji oraz weryfikacji Abonenta w kontaktach z ITI Neovision;
- 12) **Instalacja** – zestawienie urządzeń 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 odbiór (odkodowanie) usług ITI Neovision;
- 14) **Kaucja** – określona w Umowie kwota środków pieniężnych wniesiona przez Abonenta tytułem zabezpieczenia należności Abonenta w stosunku do ITI Neovision;
- 15) **Klient** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, uprawniona do działania zgodnie z przepisami prawa, która jest zainteresowana świadczeniem na jej rzecz usług przez ITI Neovision;
- 16) **Okres gwarantowanego korzystania** – okres korzystania przez Abonenta z usług świadczonych przez ITI Neovision na rzecz Abonenta związanych z ulgą przyznaną Abonentowi;
- 17) **Odbiornik TV** – odbiornik telewizyjny wykorzystywany przez Abonenta do 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 i usług określonych w Cenniku, Cennikach Promocyjnych, do korzystania z której niezbędne jest korzystanie przez Abonenta z płatnych Pakietów 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 Abonament, kary;
- 21) **Opłata Aktywacyjna** – płatność, której wysokość określona jest w Cenniku, Cennikach Promocyjnych, uiszczana przez Abonenta przy zawieraniu Umowy, mająca charakter bezzwrotny za wyjątkiem przypadków opisanych wprost w Regulaminie, w których ITI Neovision zwraca Opłatę Aktywacyjną;
- 22) **Pakiet** – grupa programów lub usług, określonych w Szczegółowych Warunkach, Warunkach Promocji, Cenniku, Cennikach Promocyjnych;

- 23) **Szczegółowe Warunki** – zasady korzystania z usług świadczonych przez ITI Neovision, ustalone w przypadkach, gdy specyfikacja usługi wymaga odrębnego, szczegółowego uregulowania;
 - 24) **Usługi Dodatkowe** – usługi świadczone przez ITI Neovision z wykorzystaniem łączny internetowych bądź techniki satelitarnej, łącznie bądź w związku z rozprowadzaniem programów telewizyjnych i radiowych satelitarną drogą cyfrową;
 - 25) **Usterka** – defekt zaistniały w Dekoderze, Karcie dekodującej niebędący Awarią;
 - 26) **Warunki Promocji** – zasady promocyjnego świadczenia usług przez ITI Neovision;
 - 27) **Zestaw antenowy** – urządzenie techniczne składające się z anteny, konwertera, współpracujące z Dekoderem i umożliwiające odbiór usług świadczonych przez ITI Neovision.
8. Umowa może być zawarta na czas oznaczony:
 - 1) stanowiący okres od dnia zawarcia Umowy do ostatniego dnia miesiąca, w którym Umowa została zawarta oraz 12 kolejnych miesięcy kalendarzowych;
 - 2) stanowiący okres od dnia zawarcia Umowy do ostatniego dnia miesiąca, w którym Umowa została zawarta oraz 15 kolejnych miesięcy kalendarzowych;
 - 3) stanowiący okres od dnia zawarcia Umowy do ostatniego dnia miesiąca, w którym Umowa została zawarta oraz 24 kolejne miesiące kalendarzowe;
 - 4) inny określony w Szczegółowych Warunkach bądź 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 trybie opisanym w zdaniu poprzedzającym, Umowa ulega rozwiązaniu z ostatnim dniem miesiąca, w którym przypada koniec okresu oznaczonego Umową.
 11. W momencie zawarcia Umowy, Klient/Abonent jest zobowiązany do uiszczenia Opłaty Aktywacyjnej.

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 danych Klienta/Abonenta;
 - 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/Abonenta 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/Abonenta zobowiązań finansowych względem ITI Neovision wynikających z Umowy lub uzależnienia zawarcia Umowy od wniesienia przez Klienta/Abonenta Kaucji, w szczególności w stosunku do osób:
 - 1) które przy zawieraniu Umowy posługują się dokumentami uszkodzonymi lub budzącymi, zdaniem ITI Neovision, wątpliwości co do ich autentyczności lub kompletności;
 - 2) które zalegały lub nadal zalegają z płatnościami w stosunku do ITI Neovision z tytułu jakiejkolwiek 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. Abonent nie jest uprawniony do wykorzystywania usług świadczonych przez ITI Neovision dla 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.

Rozdział IV. Warunki świadczenia usług przez ITI Neovision

1. ITI Neovision rozpocznie świadczenie usług po uprzednim zawarciu Umowy z Klientem/Abonentem, 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. 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

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 łączny internetowych spowodowaną przyczynami leżącymi po stronie Abonenta bądź dostawcy usług internetowych.

6. ITI Neovision nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowo wykonaną Instalację Dekodera wraz z Kartą dekodującą, a także Zestawu antenowego oraz za niedostateczną jakość lub brak odbioru spowodowane posiadaniem przez Abonenta Odbiornikiem TV 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, 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.
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 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.
9. Abonent może korzystać z udostępnianych mu programów, w tym utrwać dla prywatnego użytku, wyłącznie w zakresie określonym Umową, Regulaminem, Szczegółowymi Warunkami, Warunkami Promocji i z wykorzystaniem udostępnionego mu przez ITI Neovision Dekodera, Karty dekodującej a także Zestawu Antenowego (o ile został mu udostępniony).
2. ITI Neovision zastrzega sobie prawo do dostarczania Abonentom Dokumentów Płatniczych w formie zindywidualizowanych komunikatów przesyłanych na Dekoder i wyświetlanych na Odbiorniku TV 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 wypłynięcia 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 miesiąca następującego po miesiącu 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 miesiąc, w którym Abonent dokonał zamówienia usługi, z dołu proporcjonalnie do liczby dni pozostałych do końca miesiąca, w którym Abonent zamówił usługę;
 - 2) za kolejne miesiące korzystania z usług z góry.
6. W przypadku opóźnienia w uiszczeniu Opłaty w całości lub w części, ITI Neovision zastrzega sobie prawo naliczania odsetek ustawowych.
7. ITI Neovision ma prawo do potrącenia swojej wymagalnej wierzytelności z Kaucji.
8. 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.
9. W razie zalegania Abonenta z należnościami na rzecz ITI Neovision, ITI Neovision zastrzega sobie prawo do przekazania informacji o zaległościach do Krajowego Rejestru Długów Biura Informacji Gospodarczej S.A.

Rozdział VI.

Zmiany Pakietów i Opcji Dodatkowych

1. Na wniosek Abonenta, który nie jest w okresie wypowiedzenia Umowy i nie zalega z Opłatami, 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 złoży wniosek o wyłączenie Pakietu/Pakietów, z zastrzeżeniem odrębnych postanowień Warunków Promocji, Cenników Promocyjnych bądź Szczegółowych Warunków.
3. Abonent 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 przypadkach Opcji Dodatkowej.

Rozdział VII.

Opłaty – zasady naliczania, termin i sposoby płatności

1. Abonent zobowiązany jest regulować Opłaty w terminach określonych przez ITI Neovision, wskazanych na Dokumentie Płatniczym. W przypadku nieotrzymania Dokumentu Płatniczego, Abonent jest zobowiązany do poinformowania ITI Neovision o przedmiotowym fakcie, do końca Okresu rozliczeniowego, którego dotyczy płatność.

Rozdział VIII.

Udostępnienie Dekodera, Karty dekodującej, Zestawu antenowego

1. ITI Neovision udostępni Abonentowi Dekoder wraz z Kartą dekodującą, a także opcjonalnie Zestaw antenowy, które po Instalacji umożliwią będą odkodowanie i odbiór programów telewizyjnych, radiowych i innych usług świadczonych przez ITI Neovision.
2. ITI Neovision nie świadczy usługi Instalacji.
3. Korzystanie z Dekodera i Karty dekodującej możliwe jest jedynie na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.
4. 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 zmian technicznych lub wizualizacyjnych (w tym także usuwania lub zmiany numerów seryjnych) Karty dekodującej, Dekodera oraz Zestawu antenowego.
5. Abonent jest odpowiedzialny za utratę, wprowadzenie zmian technicznych lub wizualizacyjnych, 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 Abonentowi do zwrotu, poza drobnymi uszkodzeniami wynikającymi z normalnego zużycia i poza szkodami wynikającymi z ukrytych wad technicznych.
6. W przypadku utraty Dekodera, części jego wyposażenia, Karty dekodującej lub udostępnionego Zestawu antenowego, 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 zgłoszenia, w terminie 3 dni od daty stwierdzenia kradzieży, listem poleconym do ITI Neovision.

7. Niezależnie od przyczyn utraty Dekodera, Karty dekodującej lub udostępnionego Abonentowi Zestawu antenowego, Abonent zobowiązany będzie z tego tytułu do zapłaty na rzecz ITI Neovision kary w wysokości określonej w Cenniku.
8. ITI Neovision wyda Abonentowi Dekoder, Kartę dekodującą i Zestaw antenowy w miejsce utraconych, za zapłatą przez Abonenta kary w wysokości określonej w Cenniku.
9. Abonent nie jest w żaden sposób upoważniony do udostępniania Dekodera lub Karty dekodującej lub udostępnionego mu Zestawu antenowego osobom trzecim, pod jakimkolwiek tytułem prawnym, w szczególności poprzez użyczenie, wynajmowanie, wypożyczenie, jak też nie jest upoważniony do udostępniania osobom trzecim programów (sygnału) odbieranych przy użyciu Dekodera, Karty dekodującej i Zestawu antenowego.
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 Dekodera, Karty dekodującej lub Zestawu antenowego, 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 Dekodera, Karty dekodującej, z zastrzeżeniem, iż nie może nastąpić to później niż w terminie 14 dni od daty 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. Uiszczenie kary nie zwalnia Abonenta z obowiązku zwrotu Dekodera, Karty dekodującej.
13. Z tytułu nie zwrócenia przez Abonenta Dekodera, Karty dekodującej, Abonent będzie zobowiązany do uiszczenia na rzecz ITI Neovision kary w wysokości określonej w Cenniku.
14. 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.
15. Dekoder, Karta dekodująca, udostępniony Abonentowi Zestaw antenowy nie są własnością Abonenta. W razie rozwiązania, wygaśnięcia lub zakończenia w inny sposób Umowy, ITI Neovision przenosi na Abonenta własność udostępnionego Zestawu antenowego na warunkach określonych w Cenniku.
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 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 za wymianę Dekodera, Karty dekodującej (jeżeli nie jest możliwe usunięcie uszkodzeń).

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;
 - 2) przedmiot reklamacji z uzasadnieniem przyczyn jej wniesienia;
 - 3) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności – w przypadku, gdy Abonent żąda ich 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 wskazanym wyżej ITI Neovision ma prawo pozostawić bez rozpoznania.
5. Zgłoszenie reklamacji nie powoduje zawieszenia obowiązku bieżącego regulowania Opłat należnych ITI Neovision od Abonenta.
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.
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.

Rozdział XI.

Odpowiedzialność

- ### 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 Autoryzowanego 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.
 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. Odpowiedzialność ITI Neovision nie obejmuje utraconych korzyści Abonenta. 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 Abonentu zostanie uwzględnione w najbliższym możliwym Okresie rozliczeniowym, po stwierdzeniu 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 Dekodera z Kartą dekodującą i udostępnionym Zestawem antenowym w terminie 10 dni od dnia zawarcia Umowy. ITI Neovision zwróci Abonentowi wniesioną Oplatę Aktywacyjną.
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 procesie 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 Dekodera wraz z Kartą dekodującą i udostępnionym Zestawem antenowym, a ITI Neovision zwróci Abonentowi wniesioną Oplatę Aktywacyjną.
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 Dekodera wraz z Kartą dekodującą i udostępnionym Zestawem antenowym, a ITI Neovision zwróci Abonentowi wniesioną Oplatę Aktywacyjną.
4. Każda ze stron może rozwiązać Umowę bez podania przyczyn z zachowaniem 3-miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca. 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.
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;
 - 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;
 - 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.
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.
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 zobowiązany jest 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. ITI Neovision może rozwiązać Umowę w każdym czasie ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli Abonent wykorzystuje usługi świadczone przez ITI Neovision, jak również Dekoder, Kartę dekodującą lub Zestaw antenowy 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 jakiegokolwiek korzyści majątkowej;
 - 2) Abonent używa Dekodera, Karty dekodującej lub udostępnionego mu Zestawu antenowego niezgodnie z ich przeznaczeniem, w szczególności naraża te przedmioty na zniszczenie lub utratę;
 - 3) Abonent wykorzystuje do odbioru usług Dekoder, Kartę dekodującą lub udostępniony Zestaw antenowy, zarejestrowane na innego Abonenta lub przez innego Abonenta utracone lub skradzione;

- 4) 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.
14. W przypadku wszczęcia w stosunku do Abonenta postępowania upadłościowego (układowego lub likwidacyjnego) lub egzekucyjnego, Abonent zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić o tym fakcie ITI Neovision.
15. W przypadku wszczęcia wobec Abonenta postępowania upadłościowego (układowego lub 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.
16. Jeżeli w okresie, na który została zawarta Umowa, ITI Neovision podwyższy ceny świadczonych przez siebie usług, z których Abonent 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. Brak pisemnego oświadczenia Abonenta we wskazanym terminie oznacza akceptację zmian i kontynuowanie Umowy.
17. 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;
 - 2) śmierci Abonenta;
 - 3) wygaśnięcia koncesji lub zezwolenia ITI Neovision na prowadzenie działalności;
 - 4) utraty bytu prawnego Abonenta nie będącego osobą fizyczną.
18. Z chwilą rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy, ITI Neovision zaprzestaje 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 Dekodera wraz z Kartą dekodującą.
19. Zwrot Dekodera w trakcie trwania Umowy bez jednoczesnego złożenia przez Abonenta oświadczenia o tytule prawnym zwrotu nie jest jednoznaczny z rozwiązaniem Umowy.
20. 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.

Postanowienia końcowe i przejściowe

1. Informacja o zmianach Regulaminu zostanie doręczona Abonentowi 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 przez 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. Wszelkie pisma kierowane przez Abonenta do ITI Neovision winny być opatrzone własnoręcznym podpisem Abonenta, z wyłączeniem przypadków, w których Abonent działa przez przedstawiciela.
8. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie, Umowie, Cenniku, Cennikach Promocyjnych, Szczegółowych Warunkach lub Warunkach Promocji mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
9. Do spraw wszczętych i niezakończonych przed wejściem w życie jakichkolwiek zmian do treści Regulaminu, stosuje się postanowienia Regulaminu obowiązującego w czasie wszczęcia tych spraw, z zastrzeżeniem, ust. 10 niniejszego Rozdziału.
10. ITI Neovision aktywuje usługi Abonentom, którzy zawarli Umowę do dnia 30 czerwca 2009 r. i na dzień 31 lipca 2009 r. nie mają aktywnych usług, z dniem 1 sierpnia 2009 r.
11. Regulamin w niniejszej wersji obowiązuje od dnia 1 lipca 2009 roku

Zarząd ITI Neovision Sp. z o.o.