

Przewodnik po Ofercie Komfort HD

1. Definicje

- 1) **Aktywacja Oferty Komfort HD**- uruchomienie sygnału na polecenie Użytkownika, umożliwiające korzystanie z Oferty Komfort HD.
- 2) **BOK** – Biuro Obsługi Klienta powołane do obsługi Użytkowników.
- 3) **ITI Neovision** - ITI Neovision spółka z ograniczoną odpowiedzialnością, z siedzibą w Warszawie, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000191377.
- 4) **Dezaktywacja** - wyłączenie sygnału umożliwiającego Dostęp.
- 5) **Dostęp** – prawo do korzystania z Oferty Komfort HD przez Okres ważności.
- 6) **FTA** – (ang. Free to Air); programy powszechnie dostępne drogą satelitarną.
- 7) **Karta dekodująca** – elektroniczna karta udostępniana przez ITI Neovision Użytkownikowi, nie stanowiąca własności Użytkownika (której własności klient nie nabywa wraz z Zestawem usługa ze Sprzętem), która po jej należyтым umieszczeniu w dekodерze lub innym urządzeniu dekodującym autoryzowanym przez ITI Neovision oraz Aktywacji Oferty Komfort HD umożliwia Dostęp; Karta dekodująca jest sparowana z dekodерem lub innym urządzeniem dekodującym autoryzowanym przez ITI Neovision.
- 8) **Oferta Komfort HD** – oferta Dostępu do treści telewizyjnych świadczona przez ITI Neovision. Informacja o szczegółowej zawartości Oferty Komfort HD dostępna na stronie www.n.pl.
- 9) **Okres ważności** - czas, na jaki Użytkownik uzyskał Dostęp; liczony od dnia Aktywacji Oferty Komfort HD; długość Okresu ważności wskazana jest na opakowaniu Zestawu usługa ze Sprzętem i/lub w elektronicznym formularzu zamówienia.
- 10) **Rejestracja** - wprowadzenie do systemu informatycznego danych Użytkownika z wypełnionego przez Użytkownika formularza rejestracyjnego.
- 11) **SMS** – krótka wiadomość tekstowa wysłana z użyciem telefonu komórkowego, wykorzystywana przez Użytkowników lub ITI Neovision do: Aktywacji Oferty Komfort HD, Dezaktywacji, komunikacji z Użytkownikami, dokonywania zmian w zakresie Dostępu.
- 12) **Sprzęt** - dekodер lub inne urządzenie dekodujące autoryzowane przez ITI Neovision sprzedawane wraz z Kartą dekodującą.
- 13) **Użytkownik** - osoba korzystająca z Oferty Komfort HD.
- 14) **Zestaw usługa ze Sprzętem**– dekodер lub inne urządzenie dekodujące autoryzowane przez ITI Neovision sprzedawane wraz z Kartą dekodującą oraz Dostępem przez Okres ważności.

2. Aktywacja

- 1) Elementem koniecznym do rozpoczęcia korzystania z Oferty Komfort HD jest dokonanie Aktywacji Oferty Komfort HD.
- 2) Przed wydaniem dyspozycji Aktywacji Oferty Komfort HD klient zobowiązany jest zapoznać się z aktualnym Przewodnikiem po Ofercie Komfort HD.
- 3) Dyspozycję Aktywacji Oferty Komfort HD Użytkownik może złożyć: telefonicznie poprzez SMS, poprzez kontakt z BOK, bądź przy wykorzystaniu innych form komunikacji udostępnionych przez ITI Neovision.
- 4) Aktywacja Oferty Komfort HD nastąpi w terminie do 2 dni roboczych od wydania przez Użytkownika dyspozycji Aktywacji Oferty Komfort HD.

3. Zasady korzystania z Dostępu

- 1) Użytkownik nabywa Zestaw usługa ze Sprzętem.
- 2) Aby rozpocząć korzystanie z Oferty Komfort HD Użytkownik zobowiązany jest do dokonania Aktywacji Oferty Komfort HD zgodnie z zasadami określonymi w ust.2 niniejszego Przewodnika po Ofercie Komfort HD.
- 3) Użytkownik korzysta z Oferty Komfort HD od chwili Aktywacji Oferty Komfort HD, przez Okres ważności.
- 4) Użytkownik może korzystać z Oferty Komfort HD jedynie na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej i wyłącznie dla prywatnego użytku.
- 5) Po upływie Okresu ważności Użytkownik nie może korzystać z Dostępu na zasadach określonych w Przewodniku po Ofercie Komfort HD.
- 6) Użytkownik deklarujący korzystanie z treści telewizyjnych po upływie Okresu ważności ma możliwość skorzystania z ofert ITI Neovision dedykowanych dla Użytkowników ze Sprzętem stanowiącym własność klienta, szczegóły dostępne w BOK i na stronie www.n.pl albo korzystać z treści telewizyjnych FTA.

4. Reklamacje

- 1) W przypadku niewykonania lub nienależytego świadczenia Dostępu przez ITI Neovision, Użytkownik ma prawo złożyć reklamację w formie pisemnej.
- 2) Reklamacja powinna zawierać:
 - a) imię, nazwisko (nazwę), numer Karty dekodującej i adres Użytkownika zgłaszającego reklamację,
 - b) przedmiot reklamacji z uzasadnieniem przyczyn jej wniesienia,
 - c) dokładne określenie żądania,
 - d) datę i podpis reklamującego Użytkownika,
 - e) reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od zdarzenia uzasadniającego zgłoszenie reklamacji,
 - f) reklamację złożoną po terminie wskazanym w lit. e) niniejszego punktu, ITI Neovision ma prawo pozostawić bez rozpoznania,
 - g) ITI Neovision zobowiązana jest rozpatrzyć złożoną przez Użytkownika reklamację w terminie 30 dni od dnia jej wniesienia,
 - h) ITI Neovision udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej,
 - i) po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego Użytkownik ma prawo skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym.

5. Zmiany Programowe, postanowienia dodatkowe, zmiany Przewodnika po Ofercie Komfort HD

- 1) Zmiany programowe w Ofercie Komfort HD polegające na zastąpieniu lub usunięciu programu telewizyjnego wchodzącego w skład Oferty Komfort HD, komunikowane będą Użytkownikom poprzez podanie do publicznej wiadomości z 14 dniowym wyprzedzeniem. Komunikaty o zakresie przedmiotowych zmian publikowane będą na stronie internetowej www.n.pl.
- 2) W przypadku dokonania zmiany w Ofercie Komfort HD, polegającej na zastąpieniu lub usunięciu programu telewizyjnego wchodzącego w skład Oferty Komfort HD, Użytkownikowi, który na dzień dokonania zmiany miałby Dostęp do Oferty Komfort HD przysługuje roszczenie o przedłużenie Dostępu jednak o okres nie dłuższy niż wynikający z Okresu ważności i wyliczony proporcjonalnie do wartości wszystkich kanałów wchodzących w skład Oferty Komfort HD. Ewentualne roszczenia zaspakajane będą, na wniosek Użytkownika. Wszelką korespondencję w tym zakresie Użytkownik zobowiązany jest kierować do ITI Neovision w ciągu 14 dni od dokonania zmiany. List powinien zawierać dane Użytkownika oraz Kartę dekodującą, której Dostęp ma być przedłużony.
- 3) ITI Neovision zastrzega sobie prawo do wprowadzania warunków promocji, odrębnych szczegółowych warunków Oferty Komfort HD.
- 4) ITI Neovision zastrzega sobie prawo do udostępniania Użytkownikom komunikatów elektronicznych związanych z usługami świadczonymi przez ITI Neovision.
- 5) ITI Neovision zastrzega sobie prawo do zmian Przewodnika po Ofercie Komfort HD.
- 6) Zmiany Przewodnika po Ofercie Komfort HD komunikowane będą Użytkownikom poprzez podanie do publicznej wiadomości. Komunikaty o zakresie przedmiotowych zmian publikowane będą na stronie internetowej www.n.pl, z co najmniej 30 dniowym wyprzedzeniem.
- 7) W przypadku dokonania zmiany Przewodnika po Ofercie Komfort HD, Użytkownikowi, który na dzień dokonania zmiany miałby Dostęp przysługuje roszczenie o przedłużenie Dostępu jednak o okres nie dłuższy niż wynikający z Okresu ważności i wyliczony proporcjonalnie do wartości wszystkich kanałów wchodzących w skład Oferty Komfort HD. Wszelką korespondencję w tym zakresie Użytkownik zobowiązany jest kierować do ITI Neovision w ciągu 14 dni od dokonania zmiany. List powinien zawierać dane Użytkownika oraz Kartę dekodującą, której Dostęp ma być przedłużony.

6. Obowiązywanie Przewodnika po Ofercie Komfort HD/ Obowiązywanie Oferty Komfort HD

- 1) Przewodnik po Ofercie Komfort HD obowiązuje od dnia 1 grudnia 2012 r.
- 2) Oferta Komfort HD obowiązuje od dnia 1 grudnia 2012 r. do odwołania. ITI Neovision zastrzega sobie prawo zawieszenia/odwołania Oferty Komfort HD w każdym czasie, z zachowaniem praw nabytych Użytkowników. Informacje o zawieszeniu, odwołaniu Oferty Komfort HD, ITI Neovision poda do publicznej wiadomości, w szczególności zamieści stosowną informację na stronie internetowej www.n.pl.