

REGULAMIN SERWISU NETIA GO

§1

POSTANOWIENIA OGÓLNE.

1. Niniejszy regulamin (zwany dalej „Regulaminem”) określa zasady świadczenia usług polegających na dostarczaniu przez Internet audiowizualnych treści cyfrowych, oferowanych przez Netia S.A. z siedzibą w Warszawie, ul. Poleczki 13, zarejestrowaną w Sądzie Rejonowym dla m. st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000041649, o kapitale zakładowym w wysokości 335 578 344 złotych, opłaconym w całości, wpisaną do księgi rejestrowej prowadzonej przez Krajową Radę Radiofonii i Telewizji nr 699, (zwaną dalej „Netia”). Obsługa Klienta tel. 801-802-803/22 711-11-11 (opłata zgodna z taryfą operatora), adres e-mail: netiago@netia.pl.
2. Każdy jest zobowiązany do zapoznania się z Regulaminem przed skorzystaniem z Usługi. Korzystanie z Usługi jest możliwe pod warunkiem akceptacji Regulaminu.

§2

DEFINICJE.

Wskazane poniżej określenia użyte w Regulaminie mają następujące znaczenie:

1. Abonent – osoba fizyczna będąca stroną zawartej z Netią umowy o świadczenie Usługi Telewizyjnej.
2. Usługa Telewizyjna - Usługa dostępu do programów telewizyjnych za pośrednictwem zakończenia sieci o stałej lokalizacji realizowana w technologii IPTV.
3. Netia Online – serwis dostępny dla Abonentów po zalogowaniu na stronie internetowej lub z wykorzystaniem mobilnej aplikacji (po jej udostępnieniu przez Netię), umożliwiający w zakresie określonym w tym serwisie dostęp do informacji o umowach oraz zarządzanie usługami Abonenta.
5. Audycja - ciąg ruchomych obrazów z dźwiękiem (audycja audiowizualna) stanowiący, ze względu na treść, formę, przeznaczenie lub autorstwo, odrębną całość w Programie lub katalogu audycji publicznie udostępnianych ustalonym w ramach audiowizualnej usługi medialnej na żądanie.
6. Program (kanał telewizyjny) - uporządkowany (pod kontrolą i na odpowiedzialność redakcyjną nadawcy) zestaw audycji, przekazów handlowych lub innych przekazów, rozprawiany przez Netię.
7. Treści - Audycje udostępniane na indywidualne żądanie Abonenta, w tym na żywo, Program rozprawiany w czasie rzeczywistym lub inna forma audiowizualna, dostępna w ofercie Netii w ramach Usługi. Treści mogą być dostępne w Serwisie płatnie lub bezpłatnie, pojedynczo lub w zbiorach. Baza Treści jest aktualizowana okresowo przez Netię, ilości i rodzaj Treści dostępnych w Serwisie mają charakter zmienny w czasie.
8. Opcje dodatkowe – dodatkowe świadczenia np. Treści, oferowane Abonentowi odpłatnie przez Netię w ramach Serwisu.
9. Pojedynczy Materiał (Materiał) – dostęp do jednostkowej Audycji. Opis cech Materiału dostępny jest w Serwisie.
10. Pakiet - zbiór Treści o zbliżonej tematyce lub zestawionych w inny sposób, zgodnie z opisem w Serwisie albo w Umowie. Pakiet może mieć charakter dostępu jednorazowego na oznaczony okres lub dostępu cyklicznego w czasie określonym albo nieokreślonym zgodnie z opisem tego Pakietu w Serwisie albo w Umowie. Ilość i zakres Treści w Pakiecie mogą podlegać zmianom, w taki sposób, aby ich minimalna ilość została zgodna z opisem Pakietu w chwili Zamówienia.
11. Opłata – określona w chwili złożenia Zamówienia kwota pieniężna, którą Abonent zobowiązany jest uiścić za płatne Treści zamawiane w ramach Serwisu. Opłata może mieć charakter jednorazowy albo cykliczny w zależności od oferty.
12. Serwis (również „Netia GO” oraz „Usługa”) – platforma multimedialna w sieci Internet dostępna dla Abonenta pod adresem go.netia.pl oraz za pośrednictwem Aplikacji zapewniająca m.in. możliwość dostępu Abonenta do Treści drogą elektroniczną. Możliwość Abonenta do korzystania z Serwisu uzależniona jest od oferty Netii, w ramach, której Abonent zawarł umowę o świadczenie Usługi Telewizyjnej i wyłącznie w okresie korzystania z Usługi Telewizyjnej, z którą związana jest możliwość korzystania z Serwisu.
13. Aplikacja - specjalne oprogramowanie wraz z aktualizacjami, z wykorzystaniem którego możliwy jest dostęp do Usługi, odpowiednio zintegrowane z systemami operacyjnymi, dostępne na wybranych rodzajach Sprzętu wskazanych w niniejszym regulaminie w § 7, pkt. 1, bez konieczności instalacji lub wymagające takiej instalacji w

zależności od rodzaju Sprzętu. Informacje o dostępności tego oprogramowania i sposobie jego pobrania dostępne są na netia.pl/pl/netia-go. Zainstalowanie Aplikacji wymaga zaakceptowania przez Abonenta warunków korzystania z Aplikacji (licencji) wskazanych przy dokonywaniu instalacji.

14. Konto – zbiór zasobów i ustawień Serwisu udostępniony indywidualnie dla zarejestrowanego w Serwisie Abonenta, w ramach którego Abonent po zalogowaniu otrzymuje możliwość korzystania z Serwisu, możliwość zamawiania Treści i dostęp do informacji dotyczących Usług.

15. Sprzęt - urządzenia spełniające określone w Regulaminie minimalne parametry techniczne i posiadające dostęp do Internetu, umożliwiające korzystanie z Usługi. Aktualna lista urządzeń na których dostępny jest Serwis, określona jest w niniejszym regulaminie w § 7, pkt. 1.

16. Zamówienie – określone działanie Abonenta, zmierzające do zakupu Treści w Serwisie, za które zostanie naliczona dodatkowa opłata, zgodnie z aktualną ofertą Netii.

17. Umowa – umowa o świadczenie Usługi, zawarta pomiędzy Abonentem i Netią poprzez akceptację Regulaminu i warunków Zamówienia.

18. Okres Dostępu – określony przedział czasu, w którym Abonent jest uprawniony do korzystania z Usługi/Treści, zgodnie z wybraną ofertą.

19. Kod (Voucher) – ustalony ciąg znaków, z wykorzystaniem którego możliwy jest dostęp do Serwisu, o określonym zakresie i wartości. Kody mogą być wydawane także przez uprawnionych partnerów Netii. Warunki nabycia kodu oraz jego wykorzystania w Serwisie, w tym okres ważności kodu, są każdorazowo określone w momencie jego wydania.

§3

NETIA GO.

1. Dzięki rejestracji Abonent uzyskuje możliwość do korzystania z Serwisu z wykorzystaniem Konta, w szczególności oznacza to możliwość przeglądania, wyszukiwania, odtwarzania Treści dostępnych w ramach opłaty za Usługę Telewizyjną oraz zakupu dodatkowych Treści, a także korzystania z Konta oraz funkcjonalności Serwisu zgodnie z dostępną ofertą.

2. Netia ma prawo dokonywać aktualizacji i rozwoju funkcjonalności Serwisu, które nie wpływają negatywnie na prawa nabyte Abonenta.

3. Szczegółowe informacje o cechach Usługi, w tym dotyczące rodzaju Treści, wysokości Opłaty i dostępnych sposobach płatności, Okresie Dostępu, Sprzęcie, na którym może być odtworzona, dostępne są w Serwisie przy opisie danego Materiału lub Pakietu lub w Umowie. Z uwagi na fakt, że baza Treści w Serwisie jest aktualizowana okresowo, ilości i rodzaj Treści, okres ich dostępności i opisy mają charakter zmienny w czasie.

4. Forma i treść Audycji oraz Programów dostępnych w Serwisie zależy od ich nadawców i dostawców, którzy ponoszą w tym zakresie odpowiedzialność redakcyjną.

5. Netia oferuje w Serwisie możliwość oglądania wybranych Treści w ramach Usługi Telewizyjnej, informacja o możliwości obejrzenia danej Treści bez dodatkowej opłaty dostępna jest w Serwisie przy jej opisie.

6. Netia może okresowo oferować usługi dodatkowe w ramach promocji, których warunki i dostępność będą każdorazowo wskazane w Serwisie.

7. Korzystanie z Serwisu wymaga posiadania dostępu do sieci Internet. Opłaty za Usługę nie obejmują kosztów transmisji danych w sieci Internet związanych z korzystaniem z Usługi, które Abonent ponosi zgodnie z taryfą operatora, z usług którego korzysta.

8. Serwis dostępny jest na terenie Rzeczypospolitej Polskiej. Netia może także oferować usługę dla Abonentów poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, wówczas przy dostępnej Treści pojawi się odpowiednia informacja.

9. Abonenci są uprawnieni do przenoszenia Usług i korzystania z nich także w trakcie czasowego pobytu w innym państwie na terenie Unii Europejskiej lub Europejskiego Obszaru Gospodarczego, jeśli nastąpiła pozytywna weryfikacja rzeczywistego i stałego miejsca zamieszkania na terenie Rzeczypospolitej Polskiej, na zasadach określonych prawem, w tym:

(i) w oparciu o sprawdzenie adresu IP (protokołu internetowego), z którego Abonent uzyskuje dostęp do Usługi oraz posiadanie umowy o świadczenie usług telefonicznych z dostawcą usług świadczonych na terenie Rzeczypospolitej Polskiej,

(ii) w oparciu o adres zweryfikowany w ramach umowy na inne usługi świadczone przez Netię albo,

(iii) dokonanie płatności za Usługi za pośrednictwem rachunku lub karty banku świadczącego usługi na terenie Rzeczypospolitej Polskiej. Weryfikacja następuje na żądanie Abonenta w Serwisie, ale w przypadku uzasadnionych wątpliwości w trakcie obowiązywania Umowy, Abonent może zostać poddany ponownej weryfikacji poprzez sprawdzenie adresu IP. W takim przypadku Netia jest uprawniona do zwrócenia się do Abonenta o udzielenie informacji niezbędnych do ustalenia rzeczywistego i stałego miejsca zamieszkania na terenie Rzeczypospolitej Polskiej. Brak dostarczenia tych informacji przez Abonenta uniemożliwiający dokonania weryfikacji, skutkował będzie brakiem dostępu do Usługi w trakcie takiego czasowego pobytu.

10. Usługa świadczona w ramach korzystania z prawa do przenoszenia Usług w trakcie czasowego pobytu, jest świadczona w takim samym zakresie i na takich samych warunkach jak dostępne dla Abonenta na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.

11. Usługi mogą być udostępniane także we współpracy z innymi firmami (partnerami) w związku z oferowanymi przez nie usługami m. in w postaci Voucherów. W przypadku takich ofert mogą obowiązywać szczególne warunki i ograniczenia, które zostaną przekazane przez partnera danej oferty. Warunki ofert i umów określone przez partnerów, wiążą Abonenta z partnerem, ale nie stanowią Umowy, którą Abonent zawiera z Netią. W przypadku korzystania z takich ofert, w celu weryfikacji uprawnień, w Serwisie może być wymagana dodatkowa autoryzacja Abonenta, poprzez podanie identyfikatora nadanego przez partnera. W przypadku Usług dostępnych w ramach ofert partnerów, Usługa może być rozliczana w ramach opłat określonych przez partnera na warunkach tej oferty.

12. Treści oferowane w Serwisie, mogą być odbierane przez Abonenta na 3 (trzech) zarejestrowanych w Serwisie urządzeniach oprócz Aplikacji na dekodерze Netii.

§4

KONTO. LOGOWANIE.

1. Założenie Konta w Serwisie następuje podczas pierwszego logowania danymi przekazanymi przez Netię. Korzystanie z Serwisu wymaga posiadania w systemach Netii potwierzonego adresu e-mail Abonenta. Potwierdzenie adresu e-mail Abonenta następuje z chwilą uruchomienia zamieszczonego w wiadomości wysłanej do Abonenta na podany przez niego adres linku weryfikacyjnego (dotyczy Abonentów nieposiadających w systemach Netii potwierzonego adresu e-mail).

2. Jeden Abonent może posiadać jedno Konto w Serwisie. Adres e-mail wskazany przy rejestracji Konta będzie wykorzystywany jako adres do korespondencji w celu dostarczania informacji związanych z Kontem w zakresie nienaruszającym przepisów prawa.

3. Korzystanie z Usługi wymaga każdorazowo logowania do Konta. Abonent zobowiązany jest zabezpieczyć login i hasło przed dostępem osób trzecich i nie jest uprawniony do udostępniania innym osobom danych logowania do Konta. Abonentowi mogą być udostępnione w Serwisie opcje korzystania na Koncie z kilku profili użytkownika lub zapamiętania danych logowania.

§5

WARUNKI ZAWARCIA UMOWY. ODSTĄPIENIE. OKRES DOSTĘPU.

1. Zawarcie Umowy w zakresie dostępu do Serwisu następuje z chwilą dokonania przez Abonenta rejestracji i pierwszej akceptacji Regulaminu wymaganej przy założeniu Konta. Dostęp do Treści w Serwisie zależy od oferty, z której korzysta Abonent.

2. Zamówienia płatnej opcji dodatkowej w Serwisie następuje po złożeniu przez Abonenta oświadczenia woli skorzystania z opcji dodatkowej i akceptacji warunków Zamówienia oraz Regulaminu w dostępnej dla niego formie, na zasadach określonych prawem, z chwilą dokonania Opłaty lub (w przypadku wyboru przez Abonenta dostępnych dla niego form płatności z dołu) z chwilą złożenia przez Abonenta skutecznej dyspozycji przekazania środków na rzecz Netii lub zobowiązania do uiszczenia Opłat na zasadach określonych prawem, w zależności od modelu płatności oraz formy Zamówienia dostępnego w danej ofercie.

3. Netia przekazuje Abonentowi na trwałym nośniku potwierdzenie Zamówienia oraz wyrażenie zgody na dostarczenie treści cyfrowych w okolicznościach powodujących utratę prawa odstąpienia od Umowy, w tym poprzez e-mail.

4. Z zastrzeżeniem ust. 5 poniżej Abonent będący osobą fizyczną, która zawarła umowę na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, może w terminie 14 dni od dnia zawarcia Umowy odstąpić od niej bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, składając Netii oświadczenie o odstąpieniu od Umowy np. poprzez wysyłkę pisma na adres: ul. Poleczki 13, 02-822 Warszawa, e-mail na adres netiago@netia.pl. Do zachowania terminu

wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Oświadczenie można złożyć też na formularzu, którego wzór stanowi załącznik nr 2 do ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, dostępnym z niniejszym regulaminem. W przypadku odstąpienia od Umowy, Umowę uważa się za niezawartą.

5. Prawo odstąpienia nie przysługuje w przypadkach określonych w art. 38 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, w tym w przypadku (dostarczenie treści cyfrowych, które nie są dostarczane na nośniku materialnym, za które konsument jest zobowiązany do zapłaty ceny), jeżeli przedsiębiorca rozpoczął świadczenie za wyraźną i uprzednią zgodą konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez przedsiębiorcę utraci prawo do odstąpienia od umowy i przyjął to do wiadomości, a przedsiębiorca przekazał konsumentowi potwierdzenie otrzymania zgody na trwałym nośniku zgodnie z ustawą o prawach konsumenta.

6. Wyrażenie zgody na rozpoczęcie świadczenia przed upływem terminu odstąpienia jest dobrowolne. Ze względu na naturę Usług świadczonych „na żądanie” Abonenta, w przypadku Umowy na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa Netia może świadczyć Usługę po otrzymaniu od Abonenta wyraźnej zgody na rozpoczęcie świadczenia przed upływem terminu odstąpienia. Oświadczenie obejmujące powyższą zgodę składane jest przy Zamówieniu i potwierdzane zgodnie z ust. 5 powyżej.

7. Treści udostępniane w ramach płatnych opcji dodatkowych udostępniane Abonentowi przez Okres Dostępu oznaczony w opisie danej Treści.

8. Okres Dostępu w przypadku jednostkowej Treści obejmuje możliwość dostępu do danej Treści przez 48 godzin od momentu uruchomienia, z wyjątkiem Treści dostępnych w czasie rzeczywistym lub na żywo, które dostępne są przez czas ich trwania oznaczony w opisie danej Treści.

9. Okres Dostępu w przypadku pakietu oznacza ilość dni lub miesięcy, liczonych od dnia Zamówienia, zgodnie ze wskazaniem w opisie danego pakietu z wyjątkiem Treści cyklicznych dostępnych przez czas nieokreślony do momentu, gdy Abonent dokona rezygnacji z danej Treści lub dana Treść zostanie dezaktywowany przez Netię, zgodnie z warunkami danej oferty określonymi przy Zamówieniu.

10. Zakazane jest wykorzystanie Serwisu z naruszeniem prawa, w tym umieszczenie w Serwisie jakichkolwiek treści lub materiałów naruszających prawo i Regulamin.

11. Netia ma prawo do zablokowania dostępu do Usługi lub wypowiedzenie Umowy ze skutkiem natychmiastowym, w przypadku, gdy Abonent korzysta z Usługi lub Serwisu niezgodnie z Regulaminem lub obowiązującymi przepisami prawa, po uprzednim wezwaniu Abonenta do zaprzestania naruszeń i bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu.

§6

ZMIANA WARUNKÓW.

1. Netia jest uprawniona do wprowadzenia zmian Regulaminu.

2. Zmiana Regulaminu, która nie jest niezbędna do zachowania zgodności Usługi z Umową może być dokonana w uzasadnionych przypadkach, takich jak:

- a. zmiany przepisów prawa mających wpływ na treść Regulaminu i konieczności dostosowania Regulaminu w celu zachowania jego zgodności z prawem;
- b. zmian wynikających z konieczności dostosowania Regulaminu do zaleceń, nakazów, orzeczeń; postanowień, interpretacji, wytycznych lub decyzji uprawnionych organów administracji publicznej;
- c. usprawnienie działania Usługi oraz obsługi Abonenta;
- d. zmian związanych z bezpieczeństwem świadczenia Usługi;
- e. przeciwdziałanie nadużyciom związanym z korzystaniem z Usługi;
- f. zmian technologicznych i funkcjonalnych Usługi;
- g. zmiany w zakresie wprowadzania nowych, dodatkowych funkcji, opcji usługi;
- h. zmian redakcyjnych związanych z koniecznością poprawy, usunięcia omyłek redakcyjnych, błędów;
- i. zmian o charakterze administracyjnym, w tym zmian danych identyfikujących lub kontaktowych.

3. Netia informuje Abonentów o zmianach wskazanych w ust. 2 poprzez opublikowanie informacji o dokonywanych zmianach na stronie go.netia.pl. Publikacja nastąpi z 30 dniowym wyprzedzeniem, o ile zachowanie tego terminu jest możliwe ze względu na charakter wprowadzanych zmian.

4. W przypadku zmiany Regulaminu, która istotnie i negatywnie wpływa na dostęp lub korzystanie z Usługi, Netia poinformuje Abonenta o tej zmianie i terminie jej dokonania z 30 dniowym wyprzedzeniem na trwałym nośniku, o ile zachowanie tego terminu jest możliwe ze względu na charakter wprowadzanych zmian.

5. Jeśli Abonent nie akceptuje zmian wprowadzonych zgodnie z ust. 4, jest uprawniony do wypowiedzenia Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia, nie później niż w terminie 30 dni od dnia dokonania zmiany lub poinformowania o niej, jeżeli poinformowanie nastąpiło później niż ta zmiana.

§7

WARUNKI TECHNICZNE KORZYSTANIA Z USŁUGI.

1. Korzystanie z Usługi jest możliwe wyłącznie za pomocą sprawnego Sprzętu, spełniającego wymagania techniczne, w tym w zakresie interoperacyjności treści cyfrowych ze sprzętem komputerowym i oprogramowaniem określone w tabeli poniżej:

1.1. W przypadku wszystkich urządzeń:

- połączenie z siecią Internet, w tym dostęp do łącza internetowego o rzeczywistej przepustowości minimum 2 megabitów na sekundę dla Treści w jakości 576p oraz co najmniej 25 megabitów na sekundę dla Treści w jakości 4K,
- powstrzymanie się od korzystania z innych aplikacji podczas odtwarzania Treści,
- korzystanie ze strony go.netia.pl lub posiadanie zainstalowanej Aplikacji,
- korzystanie z oficjalnego i legalnego oprogramowania Sprzętu (np. oficjalny system Android rozpowszechniany przez producenta urządzeń),
- zainstalowanie aktualnych sterowników karty graficznej Sprzętu dostarczonych przez producenta,
- wyłączone oprogramowanie blokujące reklamy,
- wspieranie technologii Widevine Modular (DRM), Apple FairPlay, Irdeto KMS, Nagra PRM lub Microsoft PlayReady. Informacji o wspieraniu wymienionych technologii udziela producent systemu urządzenia,
- Usługa nie jest dostępna dla systemów operacyjnych uruchamianych na tej samej platformie sprzętowej i systemowej za pomocą maszyny wirtualnej (np. VMware Workstation, Java Virtual Machine, Microsoft Virtual PC itp.).

1.2. W przypadku strony go.netia.pl:

- korzystanie z przeglądarki Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari, Opera, Microsoft Edge, w wersji aktualnej lub jednej z dwóch poprzednich,
- włączenie obsługi JavaScript w przeglądarce.

1.3. W przypadku urządzeń mobilnych:

- posiadanie urządzenia mobilnego wyposażonego w jeden z poniższych systemów: iOS, Android OS, Harmony OS, Amazon Fire OS w wersji aktualnej lub jednej z dwóch poprzednich,
- system urządzenia mobilnego (Sprzętu) nie może być modyfikowany (tzw. „root device”, czy „jailbreak”) i powinien pochodzić z oficjalnego źródła dystrybucji producenta systemu.

1.4. Pozostałe urządzenia:

- korzystanie z Serwisu jest możliwe na niektórych urządzeniach wyposażonych w technologię Smart TV, a także na dekodernach Evobox.

2. Obowiązkiem Abonenta jest sprawdzenie, czy posiadany przez niego Sprzęt spełnia wymogi techniczne określone w niniejszym Regulaminie przed skorzystaniem z Usługi, a w razie wątpliwości co do technicznych możliwości korzystania z Usługi, kontakt z Netią.

3. Netia nie gwarantuje prawidłowego działania Usługi w przypadku, gdy Sprzęt Abonenta nie spełnia wymogów technicznych określonych w niniejszym Regulaminie.

4. Treści mogą być odtwarzane w Okresie Dostępu nie więcej niż w sumie na trzech (3) zarejestrowanych Sprzętach w ramach jednej aktywacji. Rejestracja Sprzętu następuje automatycznie wraz z jego użyciem w Serwisie. Sprzęty te mogą być wykorzystywane jednocześnie, chyba że inaczej zastrzeżono w opisie Treści w Serwisie w momencie złożenia Zamówienia. Dla uniknięcia wątpliwości odtwarzanie Materiału w różnych przeglądarkach jest traktowane jak odtwarzanie na różnych urządzeniach.

5. Korzystanie z Usługi związane jest z zainstalowaniem i korzystaniem z plików „cookies” (krótki plik tekstowy zapisywany na Sprzęcie, i odczytywany przez serwer sieciowy) lub podobnych technologii. Warunkiem działania „cookies” lub podobnych technologii jest ich akceptacja przez przeglądarkę, z której korzysta Abonent oraz nieusuwanie ich z Urządzenia w czasie korzystania z Usługi. Możliwość korzystania z niektórych rodzajów plików „cookies” lub podobnych technologii jest niezbędna dla prawidłowego działania Usługi. Szczegółowe informacje dotyczące korzystania z „cookies” lub podobnych technologii znajdują się w Polityce Prywatności, dostępnej w Serwisie.

6. Netia wykorzystuje w Serwisie systemy statystyczne umożliwiające dopasowanie Treści w oparciu o ich kategorie oraz preferencje Abonentów.

7. Netia oferuje możliwość czasowego zapisania wybranych Treści przez Abonenta w pamięci Sprzętu. Informacja o dostępności tej funkcjonalności dla danej Treści wskazana jest w opisie danej Treści w Serwisie.

§8

JAKOŚĆ. OGRANICZENIA. PRAWA AUTORSKIE.

1. Jakość odtwarzanych Treści oraz Serwisu zależy od parametrów technicznych Sprzętu, wyjściowej jakości materiałów wideo przekazywanych przez dostawców Treści oraz jakości połączenia internetowego, z którego korzysta Abonent.

2. Mogą wystąpić krótkotrwałe, trwające nie dłużej niż 5 godzin miesięcznie, przerwy w możliwości dostępu do Usługi, spowodowane prowadzeniem niezbędnych prac konserwacyjnych i/lub technicznych. W przypadku przerw w możliwości dostępu, trwających dłużej z powodu awarii, Netia dołoży starań, aby usunąć awarię w najkrótszym możliwym czasie.

3. Usługa dostępna jest z wykorzystaniem teleinformatycznej transmisji danych, w trakcie której mogą zaistnieć, pozostające poza kontrolą Netii obiektywne okoliczności i czynniki mające wpływ na możliwość korzystania z Usługi tj. warunki pogodowe, nieprawidłowa instalacja, niedostateczna jakość sygnału, usterka lub awaria sieci teleinformatycznej.

4. Usługa posiada licencyjne ograniczenie terytorialne (geolokalizacyjne) i, o ile nie jest inaczej wskazane w opisie danej Treści, jest dostępna dla Abonentów logujących się z terytorium Rzeczypospolitej Polskiej (identyfikowanych polskim IP) oraz dla Abonentów zweryfikowanych pozytywnie jako posiadających zweryfikowane zgodnie z prawem rzeczywiste i stałe miejsce zamieszkania w Rzeczypospolitej Polskiej. Prezentacja oferty w Serwisie uwzględnia licencyjne ograniczenia terytorialne dotyczące oferowanych Treści.

5. Treści stanowią utwory podlegające ochronie zgodnie z przepisami obowiązującego prawa. Netia stosuje systemy autoryzacji oraz szyfrowania Treści. Abonent uprawniony jest do korzystania z Usług jedynie do własnego użytku osobistego. Abonent nie jest uprawniony do publicznego ani komercyjnego udostępniania Usług lub ich elementów w jakiegokolwiek formie.

6. Sprzedaż wybranych Treści w Serwisie może zostać ograniczona z uwagi na potrzebę zapewnienia przez Netię odpowiedniej jakości świadczenia Usługi.

7. Usługa posiada (niezależnie od wymagań technicznych określonych w Regulaminie powyżej) ograniczenia o charakterze licencyjnym lub technicznym (w tym ograniczenia sprzętowe), na skutek których dostępność wybranych Treści (w tym poszczególnych Audycji wskazanych przez nadawcę Programu) w Usłudze mogą być niedostępne lub ich dostępność może być ograniczona co do określonego rodzaju lub ilości Sprzętu (np. niektóre Treści mogą być niedostępne na urządzeniach mobilnych lub dekodkach). Informacja o ograniczeniach sprzętowych będzie dostępna w Serwisie przy opisie danej Treści.

8. Dostępność Treści może być ograniczona ofertowo przez Netię ze względu na rodzaj Aplikacji lub Sprzętu, z których korzysta Abonent (np. Audycje na żywo i Programy mogą nie być oferowane na dekodkach). Informacje o ograniczeniach dostępności będą dostępne w Serwisie w opisie poszczególnych Treści.

9. Treści będą oznaczone w Serwisie zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności kategorią wiekową. Abonent korzystający z Usługi zobowiązany jest stosować odpowiednie środki ostrożności, tak aby uniemożliwić osobom małoletnim dostęp do Treści, których treść (w szczególności zawierającym treści o charakterze drastycznym, wulgarnym, erotycznym lub zawierające przemoc) może być nieodpowiednia dla osób niepełnoletnich.

10. Ograniczenie możliwości korzystania z Usługi może nastąpić w przypadku próby korzystania z Usługi jednocześnie na kilku Sprzętach (gdy przekroczono liczbę urządzeń dozwoloną w opisie danej Treści w chwili Zamówienia) lub w przypadku próby nieautoryzowanego dostępu do konta Abonenta w Serwisie. Informacja o

wystąpieniu ograniczenia będzie dostępna w Serwisie w formie stosownego komunikatu planszowego. W przypadku wystąpienia takich zdarzeń Abonent powinien skontaktować się z Netią.

§9 PŁATNOŚCI.

1. Abonent jest zobowiązany do terminowego wnoszenia Opłat za Usługę oraz Zamówienia.
2. Wysokość Opłaty za Treści dostępne w ramach opcji dodatkowych jest określona w jego opisie w Serwisie i dostępna jest przed złożeniem Zamówienia. Opłaty mogą różnić się w zależności od wybranej platformy sprzętowej, operatora płatności lub waluty, z wykorzystaniem których następuje Zamówienie, ze względu na koszty tych operacji.
3. Informacja o akceptowalnych sposobach płatności za daną Treść dostępna jest w jego opisie przed złożeniem Zamówienia.
4. Opłata za opcję dodatkową zamówioną w Serwisie może być dokonana, w sposób wybrany przez Abonenta, spośród dostępnych sposobów płatności określonych w Serwisie. Realizacja płatności, w tym elektronicznych realizowana jest przez operatorów tych płatności na zasadach przez nich określonych.
5. Opłaty są cenami brutto i zawierają podatek od towarów i usług (VAT), zgodnie ze stawką określoną obowiązującymi przepisami prawa.
6. Za dzień dokonania zapłaty uważa się dzień uznania rachunku bankowego wskazanego przez Netię.

§10 ODPOWIEDZIALNOŚĆ.

1. Netia odpowiada za brak dostarczenia Usługi w terminie oraz brak zgodności Usługi z Umową.
2. Jeżeli Usługa, nie została dostarczona w terminie, Abonent ma prawo wezwania do jej dostarczenia w trybie reklamacji określonym w §11. Jeżeli Netia nie dostarczy usługi niezwłocznie lub w dodatkowym, wyraźnie uzgodnionym z Abonentem terminie, może on odstąpić od Umowy.
3. Abonent może odstąpić bez wzywania do dostarczenia Usługi, jeżeli:
 - a. Netia oświadczyła, lub z okoliczności wyraźnie wynika, że nie dostarczy Usługi, lub
 - b. Abonent i Netia uzgodnili, lub z okoliczności zawarcia Umowy wyraźnie wynika, że określony termin dostarczenia Usługi miał istotne znaczenie dla Abonenta, a Netia nie dostarczyła jej w tym terminie.
4. W przypadku, świadczenia Usługi w sposób niezgodny z Umową, Abonent może żądać doprowadzenia Usługi do zgodności z Umową w trybie reklamacji określonym w §11.
5. Abonent może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo o odstąpieniu od Umowy:
 - a. jeśli zgodnie z odpowiedzią Netii, na żądanie złożone na podstawie ust. 4, doprowadzenie do zgodności Usługi z Umową jest niemożliwe albo wymaga nadmiernych kosztów;
 - b. Netia nie doprowadzi Usługi do zgodności z Umową zgodnie z żądaniem złożonym na podstawie ust. 4;
 - c. brak zgodności z Umową nadal występuje, mimo że Netia próbowała doprowadzić Usługę do zgodności z Umową zgodnie z żądaniem złożonym na podstawie ust. 4;
 - d. brak zgodności Usługi z Umową jest na tyle istotny, że uzasadnia natychmiastowe odstąpienie od Umowy;
 - e. z oświadczenia Netia, złożonego w odpowiedzi na żądanie zgłoszone na podstawie ust. 4, wyraźnie wynika, że Usługa nie zostanie doprowadzona do zgodności z Umową w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności.
6. W przypadku uznania zasadności żądania obniżenia ceny, o którym mowa w ust. 5 Netia dokona tego obniżenia w proporcji do ceny Usługi wynikającej z Umowy oraz wartości Usługi niezgodnej z Umową, z uwzględnieniem czasu jej trwania.
7. Uprawnienie do odstąpienia od Umowy, o którym mowa w ust. 5 nie przysługuje, jeżeli brak zgodności z Umową jest nieistotny.
8. Netia ponosi odpowiedzialność za brak zgodności Usługi z Umową, który wystąpił lub ujawnił się w czasie, w którym Usługa ta miała być dostarczana.

9. Netia jest uprawniona do odmowy uznania oświadczenia o niezgodności Usługi z Umową m.in. w przypadku, gdy:

- a. środowisko cyfrowe Abonenta nie jest kompatybilne z wymaganiami technicznymi, o których mowa w Regulaminie;
- b. Abonent nie wykonuje obowiązku współpracy w celu ustalenia czy brak zgodności Usługi z Umową w odpowiednim czasie wynika z cech środowiska cyfrowego konsumenta.

10. Braku zgodności Usługi nie powodują okoliczności niezależne od Netii tj.: (a) niesprawność Sprzętu należącego do Abonenta, (b) ograniczenie lub zakłócenia w dostępie do sieci Internet Abonenta lub (c) inne zakłócenia w korzystaniu z Usługi wynikające ze sprzecznego z Umową, Regulaminem lub regulaminem (warunkami) promocji działania lub zaniechania Abonenta. Niniejsze postanowienie nie wyłącza odpowiedzialności, wynikającej z odrębnych umów, dotyczącej Sprzętu i usługi dostępu do Internetu, jeśli są dostarczane Abonentowi przez Netię.

§11 REKLAMACJE.

1. Abonent ma prawo złożenia reklamacji dotyczącej świadczenia Usługi.

2. Reklamacja powinna być złożona do pisemnie na adres: Netia S.A. – Dział Obsługi Reklamacji, skr. pocztowa nr 597, 40-950 Katowice S105, telefonicznie do Centrum Obsługi Klienta (z telefonu stacjonarnego: 801 802 803, 22 711 11 11 lub z telefonu komórkowego: 793 800 300), ustnie do protokołu sporządzonego przez przedstawiciela w Punkcie sprzedaży (obsługi) lub elektronicznie poprzez formularz na stronie Netia Online lub pod adresem e-mail: netiago@netia.pl.

3. Reklamacja powinna zawierać:

- a. imię i nazwisko oraz adres zamieszkania Abonenta, adres e-mail użyty przy rejestracji w Serwisie lub numer telefonu w przypadku skorzystania z niego do złożenia Zamówienia,
- b. przydzielony Abonentowi numer, którego reklamacja dotyczy lub numer identyfikacyjny, jeśli został nadany Abonentowi przez Netię,
- c. określenie przedmiotu reklamacji oraz okresu będącego przedmiotem reklamacji, przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
- d. wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności – w przypadku, gdy Abonent żąda ich zapłaty,
- e. numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wnioski o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności - w przypadku, gdy Abonent żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności,
- f. podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

4. Reklamacja będzie rozpatrzona w rozsądnym terminie. W przypadkach szczególnie skomplikowanych lub wymagających dodatkowych wyjaśnień rozpatrzenie reklamacji nastąpi nie później niż w ciągu 14 dni od jej otrzymania.

5. Netia może wezwać Abonenta do uzupełnienia informacji niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji, w szczególności w celu ustalenia czy brak zgodności Usługi z Umową wynika z cech środowiska cyfrowego Abonenta. W przypadku braku ich uzupełnienia przez Abonenta reklamacja pozostawiana jest bez rozpatrzenia. Abonent ma obowiązek współpracy z Netią w zakresie uzupełnienia danych niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji.

6. Odpowiedź na reklamację zostanie udzielona drogą elektroniczną na adres e-mail, z którego reklamacja została wysłana. W przypadku złożenia przez Abonenta reklamacji w formie pisemnej, w punkcie sprzedaży lub telefonicznie do Działu Obsługi Klienta, Abonent jest obowiązany do wskazania sposobu komunikacji z nim, podając adres e-mail albo adres korespondencyjny w przypadku wybrania odpowiedzi w formie pisemnej.

7. Zgłoszenie reklamacji nie powoduje zawieszenia obowiązku bieżącego regulowania przez Abonenta Opłat należnych Netii z tytułu korzystania z Usługi.

8. Abonent ma prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym lub w przypadku konsumenta w postępowaniach mediacyjnym lub przed sądem polubownym. Zasady i procedury dostępu do pozasądowego dochodzenia roszczeń przez konsumentów określone są odrębnie w przepisach lub dokumentach powołujących instytucje prowadzące taką działalność lub wydanych przez nie aktach wewnętrznych (np. regulaminy, statuty).

§12

POSTANOWIENIA KOŃCOWE.

1. Netia dokłada należytej staranności by chronić prywatność i dane osobowe Abonentów oraz podejmuje działania podnoszące bezpieczeństwo korzystania z Serwisu oraz usprawniające korzystanie z Serwisu, ale nie ma możliwości całkowitego wyeliminowania wszystkich zagrożeń związanych z korzystaniem z sieci Internet, w tym ryzyka sprzecznej z prawem ingerencji osób nieuprawnionych. Aktualne informacje dotyczące wystąpienia szczególnych zagrożeń związanych z korzystaniem z usług świadczonych drogą elektroniczną, funkcjonalnościach treści cyfrowych oraz środkach ich ochrony są dostępne w Serwisie.
2. Netia S.A. z siedzibą w Warszawie jest administratorem danych osobowych Abonentów. Informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych określone zostały w Polityce Prywatności, dostępnej w Serwisie.
3. Regulamin jest udostępniany za pośrednictwem Serwisu, w Aplikacji lub pod adresem go.netia.pl nieodpłatnie przed zawarciem Umowy oraz na każde żądanie Abonenta, w formie umożliwiającej jego pobranie, utrwalenie i wydrukowanie Regulaminu.
4. Organem właściwym w sprawach audiowizualnych usług medialnych na żądanie jest Krajowa Rada Radiofonii i Telewizji.
5. Umowa zawierana jest w języku polskim.
6. W przypadku gdy Netia jest stroną kodeksu dobrych praktyk, informacja o tych kodeksach oraz sposobie zapoznania się z nimi, dostępna jest na netia.pl.
7. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 01.01.2023r.

ZAŁĄCZNIK 2. WZÓR FORMULARZA ODSTĄPIENIA OD UMOWY.

- do ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta-
(formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy)

Adresat:

Netia S. A., ul. Poleczki 13, 02-822 Warszawa
e-mail na adres netiago@netia.pl

Ja niniejszym informuję o moim odstąpieniu od Umowy dostępu do Usługi Netia GO.

Data zawarcia umowy.....

Imię i nazwisko Abonenta.....

Adres Abonenta.....

Podpis Abonenta..... (tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej)

Data.....