

Regulamin świadczenia usługi „Zamów z Netią”

wersja z dnia 13.02.2025 r.

§1 Postanowienia ogólne

1. Regulamin świadczenia usługi Zamów z Netią („Regulamin”) określa zasady złożenia zamówienia i uzyskania dostępu za pośrednictwem Netii do usługi świadczonej przez inny podmiot.
2. Usługa Zamów z Netią jest usługą dodatkową, przypisaną do konta Abonenta Netii, świadczoną przez Netia S.A., z siedzibą w Warszawie, ul. Poleczki 13, 02-822 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS: 0000041649, NIP 526-02-05-575, REGON 011566374, o kapitale zakładowym, w wysokości 335.578.344 PLN, opłaconym w całości, Obsługa Klienta tel. 801-802-803/22 711-11-11 (opłata zgodna z taryfą operatora); adres e-mail: info@netia.pl; operatora sieci stacjonarnej oraz dostawcy usług mobilnych Netia, dalej „Netia”.
3. Usługa Zamów z Netią dostępna jest dla Abonentów Netii, będących osobami fizycznymi, którzy zawarli umowę o świadczenie usług komunikacji elektronicznej z Netią.
4. Zamów z Netią jest usługą udostępnioną w ramach funkcjonalności konta abonenckiego „Płatność z Netią”.
5. Netia umożliwia Abonentom korzystanie z Usługi Zamów z Netią w ramach Usługi fakultatywnego obciążania rachunku. Do Usługi Zamów z Netią zastosowanie mają postanowienia Regulaminu oraz zasady dot. Usługi fakultatywnego rachunku wskazane w Regulaminie świadczenia usług komunikacji elektronicznej Netia S.A dla Abonentów.

§2 Definicje

1. **Abonent** - osoba fizyczna, która zawarła umowę na świadczenie usług telekomunikacyjnych z Netią.
2. **SMS** – (Short Message Service), system krótkich wiadomości tekstowych.
3. **Kod** – kod numeryczny, kod alfanumeryczny, link, dane dostępne lub inne narzędzie pozwalające na zamówienie i uzyskanie dostępu do Usługi Partnera przez Abonenta. Kod dostarczany jest przez Netia, we współpracy z Partnerem, na zlecenie Abonenta, poprzez SMS, wiadomość e-mail lub inny środek komunikacji z wykorzystaniem transmisji danych.
4. **Numer telefonu do zatwierdzania operacji** – numer telefonu usługi mobilnej Abonenta, na który wysyłane będą powiadomienia niezbędne do skorzystania z Zamów z Netią, w tym wiadomość SMS zawierająca kod PIN wymagany do autoryzacji zakupu Usług Partnera.
5. **Partner** – podmiot świadczący na rzecz Abonenta Usługi Partnera w swoim imieniu i na swoją rzecz.
6. **Usługa Partnera** – usługa świadczona przez Partnera, w tym usługa cyfrowa lub treść cyfrowa świadczona drogą elektroniczną, na rzecz Abonenta na zasadach określonych w odpowiednim regulaminie świadczenia Usług Partnera, której elementem technicznym (aktywacyjnym) jest udostępnienie Abonentowi w zasobach informatycznych Partnera Kodu, który powinien zostać pobrany w celu skorzystania z Usługi Partnera.
7. **Konto Klienta NOL (NOL)** –portal obsługowy dla abonentów Netii, konto Netia Online albo konto eBOK, w którym możliwa jest aktywacja, dezaktywacja oraz zarządzanie (m.in. podanie/zmiana Numeru telefonu do zatwierdzania operacji, ustawienie Limitu UFOR) funkcjonalnością „Płatność z Netią” w zakresie usług Zamów z Netią oraz Zapłać z Netią.
8. **Limit UFOR** - maksymalna kwota płatności dokonywanych w danym cyklu rozliczeniowym w ramach Usług fakultatywnego obciążania rachunku, w tym Zamów z Netią oraz Zapłać z Netią.
9. **Zapłać z Netią** – usługa Netii polegająca na umożliwieniu Abonentowi dokonywania płatności za Kontent na rzecz Dostawcy – przy udziale Netia – na Platformie Dostawcy; świadczona na podstawie Regulaminu świadczenia usługi Zapłać z Netią.
10. **Regulamin** – niniejszy regulamin określający zasady świadczenia Usługi Zamów z Netią przez Netia.
11. **Zamów z Netią/Usługa** – usługa, za którą Netia pobiera opłatę, przypisana do Abonenta, polegająca na złożeniu zamówienia i uzyskaniu dostępu do Usługi Partnera przy użyciu Kodu.
12. **Usługa fakultatywnego obciążania rachunku (UFOR)** - usługa polegająca na pośredniczeniu przez Operatora w sprzedaży towarów lub świadczeniu usług lub w pośredniczeniu w płatności za te towary lub usługi, której wartość jest uwzględniona na Rachunku.

§3 Zasady korzystania z Usługi Zamów z Netią

1. W celu skorzystania z Zamów z Netią, niezbędne jest, aby Abonent:
 - a) wyraził zgodę na świadczenie Usługi fakultatywnego obciążania rachunku,
 - b) ustawił odpowiedni Limit UFOR dla Usługi fakultatywnego obciążania rachunku,
 - c) dokonał autoryzacji zakupu Usługi Partnera.
2. Podczas dokonywania zakupu Usługi Partnera Abonent:
 - a) na stronie internetowej Partnera lub za pomocą aplikacji Partnera podaje Numer telefonu do zatwierdzania operacji;
 - b) Abonent otrzymuje Kod na Numer telefonu do zatwierdzania operacji;

- c) potwierdzenie zamówienia Usługi Partnera następuje poprzez wprowadzenie otrzymanego Kodu oraz naciśnięcie przycisku „Zamawiam i płacę” (lub podobnego).
3. Wykorzystanie Kodu oznacza automatyczne aktywowanie Usług Partnera bez konieczności ponoszenia przez Abonenta dodatkowych opłat z tytułu Usług Partnera.
4. Korzystanie z Usług Partnera odbywa się na zasadach określonych w odpowiednim regulaminie świadczenia Usług Partnera. Reklamacje dotyczące Usług Partnera powinny być kierowane do Partnera. Partner jest odpowiedzialny m.in. za udostępnianą usługę, dedykowaną aplikację i jej funkcjonalność. W przypadku zaprzestania świadczenia Usługi Partnera przez Partnera następuje dezaktywacja Usługi Partnera, z której Abonent korzystał za pomocą Zamów z Netią.
5. Przed rozpoczęciem korzystania z Zamów z Netią, Abonent zobowiązany jest zapoznać się i zaakceptować niniejszy Regulamin.
6. Kod w ramach Zamów z Netią może być wysłany tylko do Abonenta na Numer telefonu do zatwierdzania operacji, z aktywną kartą SIM.
7. Netia nie ponosi odpowiedzialności za utratę przez Abonenta lub wejście w posiadanie przez osoby trzecie (niezależnie od sposobu wejścia w posiadanie) Kodu uzyskanego w wyniku skorzystania z Usługi, oraz z tytułu szkód spowodowanych działaniami lub zaniechaniami Abonenta, w szczególności korzystania przez niego z Usług w sposób niezgodny z obowiązującymi przepisami prawa, jak również postanowieniami niniejszego Regulaminu.

§4 Zasady dostępu do Usług

1. Świadczenie usługi Zamów z Netią nie jest możliwe, jeśli Abonent nie ma wyrażonej zgody na Usługę fakultatywnego obciążania rachunku, nie ustawił odpowiedniego Limitu UFOR lub ma ograniczone, zawieszono lub zablokowane świadczenie Usług. Świadczenie usługi Zamów z Netią nie jest możliwe, jeśli Abonent ma zablokowaną funkcjonalność „Płatność z Netią”.
2. Abonent może wycofać zgodę na UFOR, czyli zablokować możliwość korzystania z usługi Zamów z Netią:
 - a) w NOL – zmieniając status „Płatność z Netią” na „Nieaktywna”;
 - b) dzwoniąc na numer Działu Obsługi Klienta tel. 801-802-803/22 711-11-11 (opłata zgodna z taryfą operatora);
3. Abonent może wyrazić zgodę na UFOR, czyli odblokować możliwość korzystania z usługi Zamów z Netią:
 - a) w NOL – zmieniając status „Płatność z Netią” na „Aktywna”;
 - b) dzwoniąc na numer Działu Obsługi Klienta tel. 801-802-803/22 711-11-11 (opłata zgodna z taryfą operatora);
4. Abonent może zdefiniować Limit UFOR w ramach funkcjonalności „Płatność z Netią” w zakresie usług Zamów z Netią oraz Zapłać z Netią w danym cyklu rozliczeniowym:
 - a) w NOL – ustawiając Limit UFOR i zapisując zmiany. Kwota możliwa do ustawienia od 0 zł do 200 zł.
 - b) dzwoniąc na numer Działu Obsługi Klienta tel. 801-802-803/22 711-11-11 (opłata zgodna z taryfą operatora) - ustawiając Limit UFOR w trakcie rozmowy. Kwota możliwa do ustawienia od 0 zł do 200 zł.
5. Limit UFOR, o którym mowa w ust. 4 powyżej jest wspólnym limitem „Płatność z Netią”, w tym dla Zamów z Netią oraz Zapłać z Netią.
6. Abonent ma możliwość dokonania aktywacji, dezaktywacji oraz zmiany Limitu UFOR w cyklu rozliczeniowym dowolną ilość razy, przy czym każda zmiana może zostać dokonana tylko raz w ciągu jednego dnia.
7. Zablokowanie możliwości korzystania z Usługi fakultatywnego obciążania rachunku (UFOR) zgodnie z ust. 2 powyżej jest równoznaczne z całkowitym zablokowaniem możliwości dokonywania opłat za Usługi Partnera przy wykorzystaniu usługi Zamów z Netią, jak i opłat w ramach usługi Zapłać z Netią.
8. Odblokowanie możliwości korzystania z Usługi fakultatywnego obciążania rachunku (UFOR) zgodnie z ust. 3 powyżej jest równoznaczne z odblokowaniem możliwości dokonywania opłat za Usługi Partnera przy wykorzystaniu usługi Zamów z Netią, jak i opłat w ramach usługi Zapłać z Netią.
9. Za korzystanie z usługi Zamów z Netią w sposób niezgodny z niniejszym Regulaminem, lub przepisami prawa odpowiedzialność ponosi Abonent.

§5 Opłaty

1. Opłata należna z tytułu świadczenia usługi Zamów z Netią przez Netia jest wskazana w procesie zakupowym.
2. Opłata należna z tytułu świadczenia usługi Zamów z Netią jest naliczana po potwierdzeniu zamówienia Usługi Partnera zgodnie z § 3 ust. 2 Regulaminu.
3. W przypadku Usług Partnera o charakterze ciągłym po upływie każdego okresu rozliczeniowego określonego dla Usługi Partnera, Usługa zostanie automatycznie przedłużona na kolejne okresy rozliczeniowe, a Abonent zostanie obciążony opłatą określoną w § 5 ust. 1. Usługa Partnera będzie świadczona na rzecz Abonenta do momentu jej dezaktywacji, zmniejszenia Limitu UFOR lub wycofania zgody na UFOR.
4. Opłata za korzystanie z usługi Zamów z Netią zostanie doliczona przez Netię do rachunku telefonicznego za korzystanie z usług telekomunikacyjnych w sekcji Płatność z Netią.

§6 Odpowiedzialność

1. Netia odpowiada za brak dostarczenia usługi Zamów z Netią w terminie oraz za wykonanie usługi Zamów z Netią zgodnie z niniejszym Regulaminem i przepisami prawa, w szczególności za przekazanie na Numer telefonu do zatwierdzania operacji Abonenta, prawidłowego Kodu, umożliwiającemu dostęp do wybranej przez Abonenta Usługi Partnera.

2. Jeżeli usługa Zamów z Netią, nie została dostarczona w terminie, Abonent ma prawo wezwania do jej dostarczenia w trybie reklamacji określonym w §7.
3. Jeżeli Netia nie dostarczyła usługi Zamów z Netią niezwłocznie lub w dodatkowym, wyraźnie uzgodnionym z Abonentem terminie, Abonent może odstąpić. Abonent może odstąpić bez wzywania do dostarczenia usługi Zamów z Netią, jeżeli:
 - a) Netia oświadczyła, lub z okoliczności wyraźnie wynika, że nie dostarczy usługi Zamów z Netią, lub
 - b) Abonent i Netia uzgodnili, lub z okoliczności wyraźnie wynika, że określony termin dostarczenia usługi Zamów z Netią miał istotne znaczenie dla Abonenta, a Netia nie dostarczyła jej w tym terminie.
4. W przypadku, świadczenia usługi Zamów z Netią w sposób niezgodny z Regulaminem, Abonent może żądać doprowadzenia usługi Zamów z Netią do zgodności z Regulaminem w trybie reklamacji określonym w §7.
5. Abonent może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo o odstąpieniu:
 - a) jeśli zgodnie z odpowiedzią Netia, na żądanie złożone na podstawie ust. 4, doprowadzenie do zgodności usługi Zamów z Netią z Regulaminem jest niemożliwe albo wymaga nadmiernych kosztów;
 - b) Netia nie doprowadziła usługi Zamów z Netią do zgodności z Regulaminem zgodnie z żądaniem złożonym na podstawie ust. 4;
 - c) brak zgodności z Regulaminem nadal występuje, mimo że Netia próbowała doprowadzić Usługę Dostępową do zgodności z Regulaminem zgodnie z żądaniem złożonym na podstawie ust. 4;
 - d) brak zgodności usługi Zamów z Netią z Regulaminem jest na tyle istotny, że uzasadnia natychmiastowe odstąpienie;
 - e) z oświadczenia Netii, złożonego w odpowiedzi na żądanie zgłoszone na podstawie ust. 4, wyraźnie wynika, że usługa Zamów z Netią nie zostanie doprowadzona do zgodności z Regulaminem 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 proporcjonalnie, z uwzględnieniem czasu jego trwania.
7. Uprawnienie do odstąpienia, o którym mowa w ust. 5 nie przysługuje, jeżeli brak zgodności z Regulaminem jest nieistotny.
8. Netia ponosi odpowiedzialność za brak zgodności z Regulaminem usługi Zamów z Netią, który wystąpił lub ujawnił się w czasie, w którym usługa Zamów z Netią miała być dostarczana.
9. Netia zastrzega sobie prawo do krótkotrwałych przerw w dostępie do usługi Zamów z Netią w celu przeprowadzenia koniecznych napraw, modyfikacji lub konserwacji serwera/-ów lub też oprogramowania wykorzystywanego na potrzeby świadczenia usługi Zamów z Netią.
10. Abonent ponosi odpowiedzialność za:
 - a) utratę lub wejście w posiadanie przez osoby trzecie (niezależnie od sposobu wejścia w posiadanie) Kodu,
 - b) niezgodne z obowiązującymi przepisami lub Regulaminem korzystanie z usługi Zamów z Netią, podanie niepełnych lub nieprawdziwych danych.
11. Wszystkie opinie, porady, oświadczenia, usługi i oferty lub inne informacje lub materiały udostępnione przez Partnera, są własnością Partnera lub podmiotów z nim współpracujących, ponosi on za nie odpowiedzialność.

§7 Reklamacje

1. Abonent ma prawo złożenia reklamacji dotyczących świadczenia usługi Zamów z Netią podając dane niezbędne do weryfikacji Abonenta tj. imię i nazwisko/nazwę, numer telefonu lub konta Abonenta oraz informacje o okolicznościach reklamacji m.in. wskazanie usługi, której dotyczy reklamacja i datę wystąpienia problemu.
2. Reklamacja może zostać złożona:
 - a) w formie pisemnej – na adres: NETIA S.A. skr. poczt. nr 597, 40-950 Katowice S105,
 - b) telefonicznie – poprzez kontakt z infolinią pod numerem 801 802 803 lub 22 7 111 111 (koszt połączenia zgodny z taryfą operatora),
 - c) drogą elektroniczną z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres e-mail: info@netia.pl lub za pośrednictwem serwisu netiaonline.pl (NOL).
3. 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.
4. 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.
5. Netia może wezwać Abonenta do uzupełnienia informacji niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji, w szczególności w celu ustalenia, czy brak zgodności usługi Zamów z Netią z Regulaminem 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.

§8 Dane osobowe

1. Administratorem danych osobowych Abonentów usługi Zamów z Netią jest Netia S.A. Dane osobowe będą przetwarzane zgodnie z informacjami dostępnymi na stronie www.netia.pl/dane-osobowe

§9 Postanowienia końcowe

1. Netia zgodnie z wyraźnym żądaniem Abonenta wyświadczy usługę Zamów z Netią niezwłocznie po jej zamówieniu zgodnie z § 3 ust. 1 Regulaminu.
2. Abonent wyraża zgodę na rozpoczęcie przez Netia świadczenia usługi Zamów z Netią niezwłocznie po zamówieniu usługi Zamów z Netią i przed upływem 14 dniowego okresu uprawniającego Abonenta do odstąpienia oraz przyjmuje do wiadomości, iż w związku z jego żądaniem utraci prawo do odstąpienia.
3. Netia jest uprawniona do wprowadzenia zmian w Regulaminie, zgodnie z ust. 3-6. Zmiana Regulaminu, która nie jest niezbędna do zachowania zgodności usługi Zamów z Netią z Regulaminem 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 Zamów z Netią oraz obsługi Abonentów;
 - d) zmian związanych z bezpieczeństwem świadczenia usługi Zamów z Netią;
 - e) przeciwdziałanie nadużyciom związanym z korzystaniem z usługi Zamów z Netią;
 - f) zmian technologicznych i funkcjonalnych usługi Zamów z Netią;
 - g) zmiany w zakresie wprowadzania nowych, dodatkowych funkcji, opcji usługi Zamów z Netią;
 - h) zmian redakcyjnych związanych z koniecznością poprawy, usunięcia omyłek redakcyjnych, błędów;
 - i) zmian o charakterze administracyjnym, w tym zmian danych identyfikujących lub kontaktowych.
4. Netia poinformuje Abonenta o zmianach wskazanych w ust. 3 poprzez opublikowanie informacji o dokonywanych zmianach na stronie www.netia.pl. Publikacja nastąpi z 30-dniowym wyprzedzeniem, o ile zachowanie tego terminu jest możliwe ze względu na charakter wprowadzanych zmian.
5. W przypadku zmiany Regulaminu, która istotnie i negatywnie wpływa na dostęp lub korzystanie z usługi Zamów z Netią, 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.
6. Jeśli Abonent nie akceptuje zmian wprowadzonych zgodnie z ust. 5, jest uprawniony do wypowiedzenia 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. Netia jest uprawniona do zakończenia świadczenia usługi Zamów z Netią po poinformowaniu Abonentów z 30-dniowym wyprzedzeniem na trwałym nośniku.
8. Regulamin dostępny jest na stronie internetowej www.netia.pl na stronach internetowych i aplikacjach Partnerów, oraz w punktach obsługi Netia.