

OBOWIĄZKI INFORMACYJNE
wobec konsumentów ITI Neovision S.A. z dnia 12.12.2018 r.

1. Przedmiotem Umowy/zamówienia jest usługa telewizyjna powiązana z udostępnieniem sprzętu umożliwiającego odbiór usług (dalej: Sprzęt), szczegółowo określona w Regulaminie świadczenia usług, Cenniku, Szczegółowych Warunkach, Warunkach Promocji.
2. Dostawcą usług jest **ITI Neovision S.A.** z siedzibą w Warszawie, al. Gen. W. Sikorskiego 9, 02-758 Warszawa, dane do korespondencji: 02-100 Warszawa, skrytka pocztowa nr 8, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego w Sądzie Rejonowym dla m. st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem rejestrowym KRS: 0000469644, NIP: 521-00-82-774, REGON: 010175861 (dalej: Dostawca usług).
3. W przypadku jakichkolwiek pytań związanych ze świadczoną usługą może Pani/Pan skontaktować się z Dostawcą usług: listownie pod adresem: skrytka pocztowa 8, 02-100 Warszawa.
4. Opłaty za korzystanie z usług określone są Regulaminem świadczenia usług, Cennikiem, Szczegółowymi Warunkami i Warunkami Promocji. Opłaty płatne będą na zasadach określonych szczegółowo w dokumentach, o których mowa w zdaniu poprzedzającym. Miesięczne opłaty będą wskazywane w dokumencie płatniczym przesyłanym do Pani/Pana w zadeklarowany przez Panią/Pana sposób, a płatne w terminach tam wskazanych. Opłaty za usługi Dostawcy usług nie obejmują opłat za abonament radiowo-telewizyjny, którego zasady poboru określone są przepisami powszechnie obowiązującymi.
5. Usługa będąca przedmiotem Umowy/zamówienia będzie aktywna w terminie wskazanym podczas składania zamówienia.
6. **W przypadku, gdy zawarła Pani/zawarł Pan Umowę/ złożyła Pani/złożył Pan zamówienie, poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość i gdyby zechciała Pani/zechciał Pan odstąpić od zawartej Umowy/złożonego zamówienia, to może Pani/Pan to uczynić składając/wysyłając do ITI Neovision S.A. wypełniony formularz odstąpienia od Umowy, którego wzór załączamy do przesłanego kompletu dokumentów, w terminie 14 dni od daty zawarcia Umowy/akceptacji oferty.**
7. Zgodnie z art. 38 pkt 1 i 13 ustawy z dnia 30.05.2014 r. o prawach konsumenta, prawo odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość nie przysługuje konsumentowi w odniesieniu do umów:
 - 1) o świadczenie usług, jeżeli przedsiębiorca wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez przedsiębiorcę utraci prawo odstąpienia od umowy;
 - 2) o dostarczanie treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym, jeżeli spełnianie świadczenia rozpoczęło się za wyraźną zgodą konsumenta przed upływem terminu do odstąpienia od umowy i po poinformowaniu go przez przedsiębiorcę o utracie prawa odstąpienia od umowy.
8. W przypadku, gdy zawarła Pani/zawarł Pan Umowę/ złożyła Pani/złożył Pan zamówienie, poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość i gdyby zechciała Pani/zechciał Pan odstąpić od zawartej Umowy/złożonego zamówienia, poniesie Pani/Pan bezpośrednie koszty zwrotu rzeczy, chyba że Dostawca usług zgodził się je ponieść lub nie poinformował Pani/Pana o konieczności poniesienia tych kosztów. Jeżeli Pani/Pan wykonuje prawo odstąpienia od Umowy/zamówienia, po zgłoszeniu żądania wykonania Usługi, przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy, to będzie Pani/Pan obowiązana/obowiązany do zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od Umowy/zamówienia. Kwotą zapłaty, o której mowa w zdaniu poprzedzającym, wylicza się proporcjonalnie do zakresu spełnionego świadczenia z uwzględnieniem uzgodnionej w Umowie ceny lub wynagrodzenia; jeżeli cena lub wynagrodzenie są nadmierne, podstawą obliczenia tej kwoty jest wartość rynkowa spełnionego świadczenia.
9. W przypadku odstąpienia, o którym mowa w ust. 6, będzie miała Pani/będzie miał Pan obowiązek niezwłocznego zwrotu, z zastrzeżeniem, iż nie może nastąpić to później niż w terminie 14 dni od daty odstąpienia od Umowy/zamówienia, udostępnionego Sprzętu. Zwrotu może Pani/Pan dokonać u Autoryzowanych Przedstawicieli, których lista znajduje się na stronie internetowej Dostawcy usług lub odsyłając Sprzęt do ITI Neovision S.A. Do zachowania terminu wystarczy odesłanie Sprzętu przed jego upływem. ITI Neovision S.A. zwróci Pani/Panu wniesione przez Panią/Pana płatności, z zastrzeżeniem ust. 7 powyżej. ITI Neovision S.A. może wstrzymać się ze zwrotem płatności do chwili otrzymania Sprzętu z powrotem lub dostarczenia przez Panią/Pana dowodu jego odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.
10. Udostępniana usługa/Sprzęt są wolne od wad.
11. W przypadku gdyby dostarczony Sprzęt z jakichkolwiek przyczyn nie funkcjonował prawidłowo powinna Pani/powinien Pan udać się do któregośkolwiek z Autoryzowanych Przedstawicieli, których lista znajduje się na stronie internetowej Dostawcy usług celem ustalenia przyczyn nieprawidłowego funkcjonowania i dokonania ewentualnej wymiany Sprzętu.

12. Czas trwania Umowy, sposoby i przesłanki wypowiedzenia Umowy, w tym zasady przekształcania Umowy z czasu oznaczonego na czas nieoznaczony, określone są precyzyjnie w komplecie dokumentów doręczonym Pani/Panu, tj. w Umowie, Regulaminie świadczenia usług, Szczegółowych Warunkach i Warunkach Promocji.
13. Oferty ITI Neovision S.A. konstruowane są w ten sposób, że w skład ofert wchodzi również usługi, które świadczone są w okresach promocyjnych krótszych niż czas oznaczony Umową. Musi Pani/Pan pamiętać, że przed upływem okresów promocyjnych musi Pani/Pan zdecydować, czy chce nadal korzystać z takich usług. Jeżeli nie zdecyduje się Pani/Pan na ich wyłączenie, Pani/Pana miesięczne opłaty wzrosną. Dlatego też prosimy o dokładne zapoznanie się z tabelami zawartymi w Warunkach Promocji, które precyzyjnie wskazują, przez jaki okres poszczególne usługi są świadczone. Pozwoli to Pani/Panu świadomie decydować o kształcie i opłatach Pani/Pana oferty.
14. Usługa jest usługą kodowaną, świadczoną w technologii SD lub HD. Do rozkodowania usług wykorzystywany jest dekoder oraz karta dekodująca oraz niezbędne jest posiadanie odpowiedniej instalacji antenowej.
15. ITI Neovision S.A. informuje, iż zapisywanie treści udostępnianych w ramach Umowy możliwe jest przy pomocy dekoderów dedykowanych do zapisywania treści, udostępnianych Abonentom przez ITI Neovision S.A. („Dekodery Platformy CANAL+”) na podstawie właściwych Szczegółowych Warunków korzystania ze Sprzętu. W przypadku podłączenia do Dekodera Platformy CANAL+ urządzeń umożliwiających zapisywanie treści, lecz nie udostępnianych przez ITI Neovision S.A. („Sprzęt Obcy”), taki Sprzęt Obcy zostanie automatycznie przystosowany do pracy z Dekoderem Platformy CANAL+, co oznacza, że: (i) dane zapisane na Sprzęcie Obcym przed podłączeniem do Dekodera Platformy CANAL+ zostaną utracone oraz (ii) dane zapisane na Sprzęcie Obcym po podłączeniu do Dekodera Platformy CANAL+ nie będą mogły zostać odtworzone przy użyciu innego urządzenia odtwarzającego, niż Dekoder Platformy CANAL+, do którego były podłączone podczas zapisywania treści. ITI Neovision S.A. jednocześnie informuje, iż stosuje inne formy zabezpieczeń treści przed nielegalnym rozpowszechnianiem, w tym wyświetlanie numeru karty Abonenta na ekranie odbiornika telewizyjnego podczas rozpowszechniania audycji.
16. Zawarcie Umowy z ITI Neovision S.A. w ramach oferty Platformy CANAL+ nie jest jednoznaczne z rozwiązaniem umowy o świadczenie usług telewizyjnych zawartej przez Panią/Pana z innym operatorem usług telewizyjnych ani też innej umowy w ramach ofert Platformy CANAL+, n czy Cyfra+ jeżeli takie umowy Pani/Pan kiedykolwiek zawierała/zawierał i są one nadal wiążące.
17. Szczegółowe zasady świadczenia usługi oraz zasady rozpatrywania reklamacji określone są w Regulaminie świadczenia usług oraz właściwych Szczegółowych Warunkach regulujących udostępnianie usług, dostępnych na stronie www.canalplus.pl, i u konsultantów Telefonicznego Centrum Abonenta (opłaty za połączenie telefoniczne zgodne z taryfą operatora). Abonentowi niezadowolonemu z rozstrzygnięcia reklamacyjnego przysługuje prawo do skierowania sprawy na drogę postępowania przed sądem powszechnym, a także skorzystania z drogi opisanej w ust. 18-21 poniżej.
18. Spory cywilnoprawne pomiędzy konsumentem a Dostawcą usług, dotyczące świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez Dostawcę usług mogą być rozwiązywane w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.
19. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich może być prowadzone:
 - 1) przez Prezesa UKE (więcej na www.uke.gov.pl), na wniosek Abonenta będącego konsumentem lub z urzędu, jeśli wymaga tego ochrona interesu konsumenta,
 - 2) przez inny podmiot uprawniony wpisany do rejestru podmiotów uprawnionych, prowadzonego przez Prezesa UOKiK, na wniosek Abonenta będącego konsumentem, a jeśli przewiduje to regulamin tego podmiotu – także na wniosek Dostawcy usług.
20. Udział Dostawcy usług w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich jest dobrowolny. W przypadku, gdy w następstwie reklamacji złożonej przez Abonenta będącego konsumentem spór nie został rozwiązany, Dostawca usług każdorazowo podejmuje decyzję o zgodzie na udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich lub o odmowie udziału w takim postępowaniu i przekazuje ją Abonentowi będącemu konsumentem na papierze lub innym trwałym nośniku. Jeśli Dostawca usług nie złożył żadnego oświadczenia, uznaje się, że wyraża zgodę na udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.
21. Zasady i procedury dostępu do pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich określone są w przepisach prawa lub w regulacjach, które są stosowane przez podmioty uprawnione w ramach rozwiązywania sporów konsumenckich, w szczególności, obowiązujących w tych podmiotach regulaminach.

Formularz odstąpienia od Umowy

(formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od Umowy/zamówienia)

- Adresat – ITI Neovision S.A., al. Gen. W. Sikorskiego 9, 02-758 Warszawa, adres korespondencyjny: skrytka pocztowa 8, 02-100 Warszawa.
- Ja/My* niniejszym informuję/informujemy* o moim/naszym* odstąpieniu od umowy o świadczenie/zamówienia następującej usługi:
- Data zawarcia Umowy/złożenia zamówienia
- Imię i nazwisko konsumenta(-ów)
- Adres konsumenta(-ów)
- Podpis konsumenta(-ów) (tylko jeżeli formularz jest przesłany w wersji papierowej)
- Data
- nr rachunku bankowego, na który Dostawca usług zwróci koszty poniesione w ramach zawartej Umowy o ile takie koszty zostały poniesione.

(*) Niepotrzebne skreślić

Niniejszy formularz dotyczy odstąpienia od Umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość.