Informacje przedumowne dotyczące świadczenia usług multimedialnych

Regulamin Świadczenia Usług

Rozdział I Przedmiot Regulaminu

Regulamin Świadczenia Usług określa ogólne warunki świadczenia **przez Zicom Next Sp. z o.o**. siedzibą w Tarnowie (33-100) przy ul. Przemysłowa 6 wpisaną do rejestru przedsiębiorców KRS pod numerem 0000293041 oraz rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych pod numerem 7661, NIP: 993-05-35-220, REGON 120568437, kapitał zakładowy 709.000,00zł zwanego dalej „Operatorem", oraz EVIO Polska sp. z o.o., z siedzibą w Katowicach, przy ul. ul. Ligocka 103 budynek 8 (40-568 Katowice), zarejestrowaną przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto I Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy KRS pod numerem 0000171054, NIP: 7781410391, i EVIO sp. z o.o., z siedzibą w Katowicach, przy ul. ul. Ligocka 103 budynek 8 (40-568 Katowice), zarejestrowaną przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto I Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy KRS pod numerem 0000377126, NIP: 7831666308, zwanymi łącznie, na potrzeby niniejszego dokumentu „EVIO", Usług multimedialnych i telekomunikacyjnych Abonentom.

Rozdział II Definicje

Użyte w niniejszym Regulaminie określenia oznaczają:

Abonament – opłata miesięczna za możliwość korzystania przez Abonenta z Usług Operatora i EVIO oraz za utrzymanie infrastruktury niezbędnej do świadczenia Usług;

Abonent – podmiot będący stroną zawartej z Operatorem i EVIO Umowy Abonenckiej;

Autoryzowany Przedstawiciel Operatora – podmiot uprawniony przez Operatora i EVIO do zawarcia Umowy Abonenckiej z Abonentem lub składania innych oświadczeń woli w imieniu Operatora i EVIO wobec Abonenta, a związanych z Umową lub Usługami lub składania innych oświadczeń woli w imieniu Operatora i EVIO wobec Abonenta, a związanych z Umową lub Usługami;

Autoryzowany Punkt Obsługi Serwisowej – podmiot uprawniony przez Operatora i EVIO do obsługi serwisowej Abonenta;

Awaria – zdarzenie polegające na braku sygnału telewizyjnego lub nie działanie Usług świadczonych przez Operatora lub EVIO, znaczne pogorszenie jakości Usług uniemożliwiające korzystanie z nich;

Biuro Obsługi Klienta – wydzielona u Operatora jednostka organizacyjna odpowiedzialna za obsługę Abonentów; **godziny urzędowania poszczególnych Biur Obsługi Klienta oraz ich adresy są podane na stronie Internetowej Operatora, pod adresem www.zicom.pl**

Cennik – zestawienie cen i opisów Usług udostępnianych przez Operatora i EVIO;

Lokal – pomieszczenie mieszkalne lub użytkowe Abonenta, w którym jest zainstalowany sprzęt umożliwiający korzystanie z Usług, adres Lokalu jest równoznaczny z Miejscem Instalacji zdefiniowanym w Zamówieniu Instalacji, o ile Umowa nie stanowi inaczej;

Operator – Zicom Next Sp. z o.o., operator sieci Internet wykorzystujący infrastrukturę światłowodową, podłączoną do infrastruktury wykorzystywanej przez EVIO sp. z o.o., do świadczenia Usług Abonentowi i współpracujący z EVIO sp. z o.o. w dziedzinie udostępniania Usług, w szczególności: udostępnienia kodowanych programów telewizyjnych i radiowych, dostępu do serwisów informacyjnych i multimedialnych, innych wskazane w Umowie, Regulaminie i Cenniku; Operator występuje także jako pełnomocnik EVIO w relacjach z Abonentem wynikających z zawarcia Umowy Abonenckiej, o ile Regulamin lub Umowa nie stanowią inaczej.

Opłata/Opłaty – wszystkie płatności, w tym odszkodowania, uiszczane przez Abonenta na rzecz Operatora lub EVIO w związku z zawarciem Umowy Abonenckiej;

Okres Rozliczeniowy – jednomiesięczny okres liczony od początku do końca miesiąca kalendarzowego, chyba że w Umowie Abonenckiej określono inaczej, w którym naliczane są należności za wyświadczone Abonentowi Usługi;

Panel – Web Panel lub TV Panel;

Web Panel – portal WWW pozwalający na samoobsługę Abonenta, w tym m. in. na: przeglądanie oferty i zakupionych Usług, zakupy kolejnych Usług, przeglądanie należności i dokonanych wpłat, zgłaszanie Usterek, zmianę numerów PIN itd., dostęp do Web Panelu Abonenta jest chroniony hasłem;

TV Panel – serwis o funkcjonalności analogicznej do dostępnej za pomocą Web Panelu, ale dostępny za pomocą odbiornika telewizyjnego podłączonego do Set Top Box'a Abonenta w miejscu instalacji Usługi;

Pakiet – grupa programów telewizyjnych i innych Usług określona w Cenniku;

Pakiet Dodatkowy – Pakiet programów telewizyjnych, innych niż zawarte w Pakiecie Podstawowym, może zawierać kanały o podobnej tematyce (Pakiet Tematyczny) lub kanały Premium (Pakiet Premium);

Pakiet Podstawowy – podstawowy Pakiet programów telewizyjnych wraz z dodatkowymi Usługami;

Pełnomocnik – osoba uprawniona, stosownie do wymogów prawa, przez Abonenta do reprezentowania go wobec Operatora i EVIO;

jPIN – osobisty numer identyfikacyjny Abonenta, wykorzystywany m. in. do potwierdzania zakupów Usług, poświadczania zmiany zakupionych Pakietów;

tvPIN – służący do konfiguracji swojego profilu na STB oraz blokowania dostępu do wybranych przez Abonenta Usług i programów telewizyjnych (tzw. blokada rodzicielska);

Protokół Przekazania Sprzętu – dokument, w którym Abonent potwierdza przyjęcie do używania kompletu Udostępnionego przez Operatora lub EVIO Sprzętu;

Protokół Zwrotu Sprzętu – dokument, w którym Operator, EVIO lub inny upoważniony przez powyższych podmiot potwierdza zwrot przez Abonenta Udostępnionego Sprzętu w komplecie bądź nie, wraz z informacją o stanie sprzętu w momencie zwrotu;

Przedstawiciel Operatora – pracownik Autoryzowanego Przedstawiciela Operatora, Autoryzowanego Punktu Obsługi Serwisowej lub EVIO;

Regulamin – niniejszy dokument, Regulamin Świadczenia Usług regulujący główne zasady świadczenia Usług przez Operatora i EVIO;

Set Top Box (STB) – urządzenie pozwalające na dekodowanie dostarczanego sygnału telewizyjnego w lokalu Abonenta oraz na dostęp do wszelkich innych Usług dostępnych za jego wykorzystaniem i oferowanych przez Operatora lub EVIO, STB z dyskiem posiada dodatkowo szereg funkcjonalności związanych z możliwością nagrywania materiałów multimedialnych na dysku urządzenia; urządzenie takie może zostać wydzierżawione lub kupione przez Abonenta od Operatora, lub też udostępnione Abonentowi przez Operatora lub EVIO w inny sposób, na zasadach wskazanych Umową lub Regulaminem; Abonent może wykorzystać własny STB, o ile jest to technicznie możliwe;

Set Top Box Podstawowy (STB Podstawowy) – STB udostępniony Abonentowi w momencie podpisywania Umowy Abonenckiej;

Set Top Box Dodatkowy (STB Dodatkowy) – kolejny STB udostępniony Abonentowi dla świadczenia Usługi Multiroom;

EVIO – spółka będąca właścicielem platformy cyfrowej IPTV, pozwalającej na świadczenie Usług Abonentom przy współpracy z Operatorem;

Udostępniony Sprzęt – sprzęt Operatora przekazany Abonentowi do używania w celu korzystania z Usług Operatora w czasie obowiązywania Umowy Abonenckiej, elementy wchodzące w skład Udostępnionego Sprzętu są wymienione w Protokole Przekazania Sprzętu; o ile nie postanowiono inaczej w Umowie, Sprzęt ten pozostaje własnością Operatora i podlega zwrotowi po rozwiązaniu Umowy.

Umowa Abonencka (Umowa) – umowa o świadczeniu Usług podpisywana z Abonentem;

Usługa – każda usługa świadczona przez Operatora w porozumieniu z EVIO;

Usługa Multiroom – usługa polegająca na udostępnieniu Usług JAMBOX na STB Dodatkowym w Lokalu Abonenta. Abonent może posiadać kilka STB Dodatkowych;

Usterka – defekt w odbiorze Usługi nie będący Awarią;

VOD – video on demand, Usługa polegająca na możliwości obejrzenia przez Abonenta materiału multimedialnego znajdującego się i udostępnionego na serwerach Operatora lub EVIO.

Rozdział III Postanowienia ogólne

1. Umowa pomiędzy Abonentem, EVIO i Operatorem może być zawarta w imieniu EVIO: samodzielnie przez Operatora, przez Autoryzowanego Przedstawiciela Operatora bądź przez EVIO.

2. Wskutek zawarcia Umowy Abonenckiej Operator i EVIO zobowiązują się do świadczenia Usług zgodnie z niniejszym Regulaminem Świadczenia Usług.

3. Opłaty abonamentowe na rzecz Operatora lub EVIO świadczone na mocy Umowy Abonenckiej nie zawierają abonamentu radiowo-telewizyjnego.

4. Abonent nie nabywa praw do udostępniania Usług Operatora ani EVIO osobom trzecim (za wyjątkiem udostępniania dla osób pozostających w związku osobistym, w szczególności pokrewieństwa, powinowactwa lub stosunku towarzyskiego) ani do publicznego rozpowszechniania. Abonent zobowiązuje się do korzystania z usług Operatora lub EVIO jedynie do prywatnego użytku w Lokalu. Abonent nie jest uprawniony do wykorzystywania Usług świadczonych przez Operatora lub EVIO dla prowadzenia działalności gospodarczej i jakichkolwiek innych działań komercyjnych. W przypadku złamania przez Abonenta powyższych zakazów, Operator może dochodzić odszkodowania w wysokości proporcjonalnej do opisanego powyżej naruszenia, na zasadach ogólnych.

5. Podłączenie do zakończenia sieci Operatora lub EVIO w Lokalu innych urządzeń niż STB Abonenta jest niedozwolone, o ile Strony nie postanowią inaczej.

6. Operator oraz EVIO mogą przetwarzać dane osobowe Abonentów będących osobami fizycznymi, zgodnie z przepisami ustawy Prawo Komunikacji Elektronicznej (np. dane z zakresu tajemnicy komunikacji elektronicznej) oraz na podstawie ogólnych przepisów o ochronie danych osobowych w tym ustawy o ochronie danych osobowych oraz RODO. Dla Abonenta będącego osobą fizyczną, przetwarzanie przez Operatora oraz EVIO danych osobowych odbywa się tylko gdy istnieją podstawy prawne do ich przetwarzania lub zgoda Abonenta.

7. EVIO oraz Operator przekazują informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych Abonenta w osobnym dokumencie w trakcie zawierania Umowy. Informacje te są również stale dostępne na stronach internetowych Operatora oraz EVIO.

8. Gdziekolwiek w niniejszym Regulaminie mowa jest o zgodzie Abonenta, wówczas zgoda ta musi być wyrażona w wyraźny sposób, w tym może być wyrażona drogą elektroniczną oraz może być wycofana w każdym czasie, w sposób prosty i wolny od opłat. Oświadczenia takie mogą być składane przez Abonenta zarówno EVIO jak i Operatorowi.

9. W przypadku, gdyby doszło do naruszenia danych osobowych Abonenta i naruszenie to może mieć niekorzystny wpływ na prawa Abonenta będącego osobą fizyczną, Operator lub EVIO niezwłocznie, nie później niż w terminie 3 dni od stwierdzenia naruszenia, zawiadomi o takim naruszeniu Abonenta.

10. Przez naruszenie danych osobowych, o którym mowa w ust. 9, rozumie się w szczególności takie naruszenie, które może skutkować nieuprawnionym posługiwaniem się danymi osobowymi, szkodą majątkową, naruszeniem dóbr osobistych, ujawnieniem tajemnicy bankowej lub innej ustawowo chronionej tajemnicy zawodowej.

11. Zawiadomienie, o którym mowa w ust. 9, nie jest wymagane, jeżeli Operator lub, odpowiednio, EVIO wdrożyli przewidziane przepisami o ochronie danych osobowych odpowiednie techniczne i organizacyjne środki ochrony, które uniemożliwiają odczytanie danych przez osoby nieuprawnione oraz zastosował je do danych, których ochrona została naruszona.

12. Zawiadomienie, o którym mowa w ust. 9, powinno zawierać:

a) opis charakteru naruszenia danych osobowych;

b) dane kontaktowe Operatora lub EVIO, umożliwiające uzyskanie informacji dotyczących naruszenia ochrony danych osobowych;

c) informacje o zalecanych środkach mających na celu złagodzenie ewentualnych niekorzystnych skutków naruszenia danych osobowych;

d) informacje o działaniach podjętych przez Operatora lub EVIO;

e) opis skutków naruszenia danych osobowych;

f) opis proponowanych przez Operatora lub EVIO środków naprawczych.

Rozdział IV Zakres i warunki świadczenia usług

1. Usługi świadczone przez Operatora i EVIO obejmują: dostęp do Pakietów, dostęp do usług dodatkowych, m. in. VOD (wideo na żądanie), dostęp do serwisów informacyjnych, dostęp do serwisów multimedialnych i inne, dostępne w ofercie EVIO i Operatora.

2. O ile Umowa nie stanowi inaczej, Operator i EVIO zapewniają dostępność świadczonych Usług na poziomie 97% w skali roku kalendarzowego. Usługi jednorazowe, w szczególności usługa VOD (wideo na żądanie) są dostępne przez okres wskazany dla takiej Usługi.

3. Świadczenie Usług przez Operatora i EVIO dla Abonenta jest związane jedynie z tą końcówką sieci, która została aktywowana w momencie instalacji Usług w Lokalu.

4. Operator wraz z EVIO oferują Usługi Abonentom zamierzającym z nich korzystać na terenie objętym swoim wspólnym zakresem działania.

5. Zakres Usług oferowanych przez Operatora i EVIO na poszczególnych obszarach może być zróżnicowany jedynie w zależności od posiadanych na danym terenie możliwości technicznych i organizacyjnych, o czym Abonent jest informowany przed zawarciem Umowy; w szczególności może to dotyczyć dostępności usług dodatkowych. Umowa nie może zostać zawarta na Usługi niedostępne na danym terenie.

6. Zakres świadczonych Usług dla danego Abonenta określa zawarta z nim Umowa Abonencka.

7. O ile Umowa nie stanowi inaczej, zamówione Usługi zostaną uruchomione niezwłocznie po podpisaniu Umowy, nie później jednak, niż w przeciągu 30 dni od dnia podpisania Umowy.

8. W ramach opłaty abonamentowej Operator i EVIO zapewniają:

a) stały dostęp do Sieci Operatora lub sieci EVIO, zależnie od przypadku;

b) możliwość korzystania z Usług przypisanych w Cenniku do danej opłaty abonamentowej;

c) obsługę serwisową, na zasadach opisanych w niniejszym Regulaminie, z wyłączeniem usług serwisowych dodatkowo płatnych oraz obsługi nieuzasadnionych wezwań.

9. Poza przypadkami wskazanymi wprost w Regulaminie czy Umowie, Operator ani EVIO nie wprowadzają innych ograniczeń w korzystaniu z usług czy aplikacji.

10. Z uwagi na charakter świadczonych usług (usługi telewizyjne) oraz ich ograniczenia techniczne, Operator ani EVIO nie zapewniają Abonentom możliwości wykonywania połączeń na numery alarmowe.

11. EVIO i Operator zobowiązani są dostarczyć rzeczy wolne od wad.

12. Operator oraz EVIO oferują usługi posprzedażne w zakresie wyłączenie określonym niniejszym Regulaminem oraz Umową Abonencką.

13. Z uwagi na charakter Usług i ograniczenia techniczne, zmiana dostawcy usług telekomunikacyjnych dla Usług bez przerwy w ciągłości usług nie jest możliwa.

Rozdział V Pakiety i programy telewizyjne

1. Operator lub EVIO w ramach oferty udostępniają kodowane programy telewizyjne pogrupowane w Pakiety bądź dostępne pojedynczo.

2. Minimalnym zakresem Usług, jaki Abonent jest zobowiązany posiadać by korzystać z Pakietów Dodatkowych, jest usługa telewizyjna zawierająca Pakiet Podstawowy.

3. W ramach Pakietu, Operator i EVIO zobowiązują się do udostępniania programów telewizyjnych oraz ew. innych świadczeń wyraźnie wskazanych w opisie takiego Pakietu (programy i świadczenia gwarantowane).

4. Zmiany zawartości zamówionych przez Abonenta Pakietów w zakresie programów lub świadczeń gwarantowanych traktowane będą jak zmiana treści Umowy.

Rozdział VI Usługi dodatkowe

1. Operator i EVIO, oprócz dostępu do Pakietów i pojedynczych kanałów telewizyjnych świadczą również dostęp do dodatkowych usług takich jak: VOD (wideo na żądanie), kanały radiowe, dostęp do serwisów informacyjnych i multimedialnych, i inne, wskazane w Cenniku.

2. W zależności od Usługi Dodatkowej, dostęp do danej Usługi może być uwzględniony zarówno w cenie Pakietu Podstawowego, może być uwzględniony w cenie innych Pakietów lub być dodatkowo płatny. Szczegółowe postanowienia w tym zakresie określa Umowa lub Cennik.

3. Ceny dodatkowych Usług płatnych znajdują się w Cenniku.

4. Świadczenie na rzecz Abonenta usługi fakultatywnego obciążania rachunku może nastąpić wyłącznie za uprzednią zgodą Abonenta. Operator lub EVIO utrwalają i doręczają Abonentowi, na trwałym nośniku, wyrażoną zgodę. Zgoda może zostać udzielona przez wybór progu kwotowego dla usługi fakultatywnego obciążania rachunku dla każdego okresu rozliczeniowego, a w przypadku jego braku – dla każdego miesiąca kalendarzowego. Zgoda może być w każdym momencie wycofana.

5. Operator i EVIO oferują Abonentowi co najmniej cztery progi kwotowe, które wynoszą 0, 35, 70 i 100 zł. Operator lub EVIO potwierdza Abonentowi na trwałym nośniku wybrany przez Abonenta próg kwotowy. W przypadku, gdy Abonent, udzielając zgody, nie określił progu kwotowego, próg ten wynosi 70 zł dla danego okresu rozliczeniowego a w przypadku jego braku - miesiąca kalendarzowego.

6. W momencie osiągnięcia progu kwotowego Operator lub EVIO:

a) informuje o tym fakcie Abonenta,

b) blokuje możliwość nabycia usług lub towarów z wykorzystaniem usługi fakultatywnego obciążenia rachunku.

7. Po osiągnięciu progu kwotowego, świadczenie usługi fakultatywnego obciążenia rachunku jest możliwe wyłącznie po określeniu przez Abonenta wyższego progu kwotowego, do wysokości tego progu.

8. Dla Usługi Multiroom obowiązują następujące zasady:

a) Set Top Box Dodatkowy może zostać wydzierżawiony lub kupiony przez Abonenta od Operatora.

b) W przypadku udostępnienia Abonentowi STB Dodatkowego przez Operatora obowiązują postanowienia Rozdziału IX.

c) W ramach Usługi Multiroom, na STB Dodatkowym Abonentowi są udostępniane wszystkie Usługi dotychczas świadczone Abonentowi przez Operatora i EVIO (a także będą udostępniane usługi zakupione w przyszłości, stosownie do możliwości technicznych danego modelu STB).

d) Abonent może korzystać z Usług JAMBOX niezależnie od siebie na STB Podstawowym i na wszystkich STB

Dodatkowych.

e) Wszystkie Pakiety i inne Usługi JAMBOX dostępne są na wszystkich aktywnych STB u Abonenta, stosownie do możliwości technicznych danego modelu STB.

f) Abonent może dokonywać wszelkich operacji dostępnych na portalu JAMBOX na każdym z posiadanych STB (stosownie do możliwości technicznych danego modelu STB). W szczególności Abonent może dokonywać zakupów kolejnych Usług używając swojego numeru jPIN na którymkolwiek z aktywnych STB, posiadających możliwość obsługi w/w numeru.

g) Abonent ma prawo do korzystania z posiadanych STB w ramach Usług Multiroom jedynie we własnym Lokalu.

h) Świadczenie Usługi Multiroom przez Operatora i EVIO dla Abonenta jest związane jedynie z końcówkami sieci, które zostały aktywowane w momencie instalacji Usługi Multiroom w Lokalu.

i) W przypadku rezygnacji z Usługi Multiroom przed upływem okresu promocyjnego, EVIO i Operator mogą dochodzić odszkodowania w wysokości sumy opłat abonamentowych, które Abonent jest obowiązany uiścić do końca okresu promocyjnego z tytułu Usługi Multiroom. Powyższe nie wyłącza odpowiedzialności Abonenta w przypadku, gdy Umowa została wypowiedziana przez Abonenta lub przez Operatora lub EVIO z winy Abonenta, przed upływem okresu, na jaki została zawarta.

j) Po upływie okresu promocyjnego Abonent może zrezygnować z Usługi Multiroom w każdym czasie z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia. Rezygnacja z Usługi Multiroom nie powoduje innych zmian Umowy, ani jej rozwiązania.

Rozdział VII Zmiany Pakietów, zakup Usług dodatkowych

1. Abonent po podpisaniu Umowy Abonenckiej może dokonywać zakupu Pakietów Dodatkowych, dodatkowych Usług, materiałów typu VOD (wideo na żądanie) i innych Usług dostępnych w danym momencie na platformie Operatora lub EVIO.

Rozdział VIII Cennik i opłaty

1. Ceny za wszystkie Usługi określają Cennik I Umowa

2. Informacja o aktualnym Cenniku, zawierającym również informacje o kosztach usług serwisowych dostępna jest na stronach WWW Operatora lub EVIO. Umowa może wskazywać dodatkowe sposoby uzyskiwania w/w informacji przez Abonenta.

3. Opłaty stałe dotyczące okresów krótszych niż Okres Rozliczeniowy są naliczane proporcjonalnie do czasu świadczenia Usług w danym Okresie Rozliczeniowym.

4. Opłaty stałe są naliczane i płatne z góry za dany Okres Rozliczeniowy.

5. Opłaty jednorazowe mogą być naliczane i płatne w momencie zakupu Usługi, lub też z dołu na koniec Okresu Rozliczeniowego w którym zostały wyświadczone, Szczegółowe postanowienia w tym przedmiocie znajdują się w Umowie lub Cenniku.

6. Przy zawieraniu Umowy oraz później Abonent może wyrazić zgodę na otrzymywanie informacji o wysokości należności do zapłaty i terminie płatności za pomocą TV Panelu, czyli serwisu informacyjnego dostępnego na jego odbiorniku telewizyjnym podpiętym do STB, na którym są świadczone Usługi Operatora i EVIO oraz za pomocą Web Panelu. W przypadku niewyrażenia zgody na powyższe, kopia faktury będzie przesyłana w formie papierowej na adres Abonenta, wraz z podstawowym wykazem wykonanych usług telekomunikacyjnych (obejmującym informację o zrealizowanych/realizowanych płatnych usługach z podaniem, dla każdego typu usługi, liczby jednostek rozliczeniowych odpowiadających wartości zrealizowanych usług). Na żądanie Abonenta możliwe jest także przesłanie szczegółowego wykazu wykonanych usług telekomunikacyjnych, zgodnie z opłatą określoną w Cenniku. Szczegółowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych dostarczany będzie począwszy od, odpowiednio, bieżącego okresu rozliczeniowego albo miesiąca, w którym Abonent złożył pisemne żądanie, do końca okresu rozliczeniowego albo miesiąca, w czasie którego upływa uzgodniony z Abonentem termin zaprzestania dostarczania tego wykazu.

7. Abonent jest zobowiązany do dokonania płatności w terminie płatności, w wysokości nie mniejszej niż należność do zapłaty, na rachunek wskazany w Umowie lub na stosownej fakturze.

8. Od należności zapłaconych po terminie płatności Operator albo EVIO może naliczyć odsetki ustawowe za zwłokę od niezapłaconej w terminie kwoty.

9. W przypadku Usług kupowanych na życzenie, jednorazowo, np. pojedynczych materiałów multimedialnych typu VOD, istnieje możliwość ograniczenia wysokości zakupów w Okresie Rozliczeniowym.

10. W przypadku zalegania Abonenta z płatnościami i stwierdzenia tego stosownym tytułem wykonawczym, Operator lub EVIO mają prawo do przekazania informacji o tym do właściwego biura informacji gospodarczej w trybie określonym w Ustawie o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (Dz. U. 2010, Nr 81, poz. 530 z późn. zm.).

11. W przypadku nieotrzymania faktury lub innego stosownego dokumentu księgowego w terminie, w którym Abonent zwyczajowo taką fakturę otrzymywał, powinien on niezwłocznie poinformować o tym fakcie Operatora lub EVIO.

Rozdział IX Udostępnienie Sprzętu

1. W ramach usługi telewizyjnej zawierającej Pakiet Podstawowy i w ramach posiadanych zasobów Operator lub EVIO mogą na wniosek Abonenta udostępnić sprzęt niezbędny do korzystania z zakupionych Usług, zgodnie z opłatą wskazaną w Cenniku.

2. O ile w Umowie nie wskazano inaczej, Sprzęt jest udostępniany w formie dzierżawy, za którą Abonent ponosi opłatę zgodnie z Cennikiem i sprzęt ten pozostaje własnością odpowiednio Operatora lub EVIO.

3. Abonent może zmienić sprawny i nieuszkodzony model udostępnionego STB na inny, znajdujący się w ofercie Operatora i EVIO. Wymiana taka może być wykonana w lokalu Operatora lub w Autoryzowanym Punkcie Obsługi Serwisowej i związana jest z opłatą podaną w Cenniku. Powyższe nie dotyczy wymiany urządzeń uszkodzonych.

4. W przypadku rozwiązania Umowy Abonenckiej, Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego zwrotu Udostępnionego mu Sprzętu Operatora (także sprzętu należącego do EVIO), wyszczególnionego w Protokole Przekazania Sprzętu, na swój koszt, w ciągu 14 dni od dnia zakończenia świadczenia Usług. Abonent może dokonać zwrotu w siedzibie Operatora, EVIO bądź w Autoryzowanym Punkcie Obsługi Serwisowej.

5. Operator, EVIO bądź Autoryzowany Punkt Obsługi Serwisowej poświadcza odbiór oraz kompletność (lub braki) i stan zwracanego Sprzętu za pomocą Protokołu Zwrotu Sprzętu.

6. Udostępniony sprzęt powinien zostać zwrócony wraz z udostępnionym osprzętem (tj. w szczególności okablowaniem, pilotem, instrukcją etc.).

7. Zwrot Udostępnionego Sprzętu w stanie nadmiernego zużycia niż wynikałoby to z normalnej eksploatacji, zniszczonego, uszkodzonego bądź niekompletnego, zwrotu uprawnia Operatora (bądź EVIO) do dochodzenia odszkodowania równego wysokości powstałej stąd szkody. W przypadku braku zwrotu Sprzętu, Operator (bądź EVIO) może dochodzić odszkodowania w wysokości rynkowej wartości Sprzętu, pomniejszonej o normalne jego zużycie.

Rozdział X Serwis i postępowanie reklamacyjne

1. Obsługa serwisowa oraz postępowanie reklamacyjne prowadzone są przez Operatora, także w imieniu EVIO. W ramach obsługi serwisowej Operator zapewnia:

a) telefoniczną obsługę Abonenta w godzinach pracy Biura Obsługi Klienta;

b) usuwanie Awarii;

c) możliwość uzyskania informacji dotyczącej aktualnego Cennika oraz świadczonych Usług, w godzinach pracy Biura Obsługi Klienta;

d) możliwość uzyskania informacji o ofertach promocyjnych, w godzinach pracy Biura Obsługi Klienta.

2. Usterki lub Awarie można zgłaszać telefonicznie, pocztą elektroniczną, listownie, faksem do Biura Obsługi Klienta, za pomocą Web Panelu lub osobiście w siedzibie Operatora (bądź EVIO). Kontakt do podmiotów świadczących usługi serwisowe

wskazany będzie na Umowie.

3. Abonent może składać reklamacje dotyczące usług telekomunikacyjnych, które to reklamacje mogą dotyczyć w szczególności:

a) niedotrzymania z winy Operatora lub EVIO określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia usług telekomunikacyjnych,

b) niewykonania lub nienależytego wykonania usługi telekomunikacyjnej,

c) nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej, lub usługi fakultatywnego obciążania rachunku.

4. Reklamacja może być złożona w każdej jednostce obsługującej Abonentów Operatora bądź EVIO, w szczególności w lub za pośrednictwem Biura Obsługi Klienta. Reklamacja może być złożona:

a) w formie pisemnej,

b) ustnie do protokołu;

c) telefonicznie;

d) pocztą elektroniczną, na adres Operatora lub EVIO wskazany w Umowie.

5. Reklamacja powinna zawierać:

a) imię i nazwisko lub nazwę (firmę) reklamującego wraz z adresem zamieszkania lub siedziby;

b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;

c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;

d) przydzielony reklamującemu numer, którego reklamacja dotyczy, numer ewidencyjny (o ile dotyczą danego reklamującego) lub adres miejsca zakończenia sieci;

e) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług – gdy reklamacja dotyczy niedotrzymania terminu rozpoczęcia świadczenia Usług;

f) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub z przepisów prawa, w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty;

g) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności, albo wniosek o zaliczenie na poczet przyszłych należności – w przypadku, gdy reklamujący żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności;

h) sposób, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację;

i) podpis reklamującego w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

6. Operator bądź EVIO udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej w terminie 30 dni od daty jej złożenia. Reklamacja nierozpatrzona w tym terminie uznana jest za uwzględnioną. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu przez Operatora lub EVIO odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji.

7. W przypadku uwzględnienia reklamacji usługi komunikacji elektronicznej lub usługi fakultatywnego obciążania rachunku, reklamowana opłata podlega zwrotowi.

8. Reklamacje mogą być składane w okresie do 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi, lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi.

Rozdział XI Odpowiedzialność Stron

1. Operator oraz EVIO odpowiadają za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług zakupionych przez Abonenta i zobowiązują się do świadczenia Usług o dobrej jakości, przez całą dobę i przez 7 dni w tygodniu (o ile z charakteru Usługi nie wynika inaczej) z zastrzeżeniem postanowień niniejszego Rozdziału.

2. Do Awarii zaliczane są również przerwy wynikające z prac serwisowych Operatora, z zastrzeżeniem postanowień ust. 3.

3. Do Awarii nie jest wliczany czas planowanych prac serwisowych, ogłoszonych na Web Panelu i TV Panelu na minimum 7 dni przed pracami serwisowymi, jeśli czas trwania takich prac nie przekracza łącznie 6 godzin w Okresie Rozliczeniowym. Do Awarii nie zalicza się także okresów zawieszenia lub ograniczenia Usług, jeśli do takiego zawieszenia lub ograniczenia Operator lub EVIO byli uprawnieni na mocy Regulaminu, Umowy bądź bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

4. Czas Awarii liczony jest od momentu jej wystąpienia.

5. W przypadku uznania przez Operatora lub EVIO wniesionej reklamacji dotyczącej Awarii, Abonent otrzyma zwrot Opłat w wysokości 1/30 sumy miesięcznych Opłat za Usługi, których dotyczy Awaria, za każde rozpoczęte 24 godziny Awarii. Taki sam zwrot przysługuje Abonentowi w przypadku, gdy EVIO lub Operator nie zareagowali na naruszenie bezpieczeństwa, zagrożenie lub lukę w systemie bezpieczeństwa.

6. Zwrot wskazany w ust. 5 liczony jest dla wszystkich Usług łącznie, chyba, że Umowa stanowi inaczej.

7. Kwoty uznane na rzecz Abonenta w wyniku Reklamacji dotyczącej Awarii, na wyraźne żądanie Abonenta, będą odliczane od należności w następnych Okresach Rozliczeniowych.

8. Operator ani EVIO nie odpowiadają za Awarie i złą jakość Usług, jeśli powodem ich wystąpienia jest awaria lub zła jakość sprzętu należącego do Abonenta, w szczególności odbiornika telewizyjnego, a Operator lub EVIO nie ponoszą odpowiedzialności za taki stan rzeczy.

9. Obsługą roszczeń Abonenta wynikających z Umowy Abonenckiej, w tym również wypłatą odszkodowań, w imieniu EVIO zajmuje się Operator.

10. EVIO i Operator mogą dochodzić odszkodowania w przypadku, gdy Umowa została wypowiedziana przez Abonenta lub przez Operatora lub EVIO z winy Abonenta, przed upływem okresu, na jaki została zawarta.

11. Odszkodowanie, o którym mowa w ust.10, nie przysługuje w przypadku wypowiedzenia przez Abonenta Umowy przed rozpoczęciem przyłączenia go do publicznej sieci telekomunikacyjnej, a w przypadku gdy przyłączenie nie jest wykonywane – przed rozpoczęciem świadczenia usług telekomunikacyjnych.

12. Odszkodowanie, o którym mowa w ust. 10, nie może przekroczyć sumy części Abonamentu, który Abonent jest obowiązany uiścić do czasu zakończenia obowiązywania Umowy.

Rozdział XII Bezpieczeństwo i integralność sieci

1. Operator oraz EVIO podejmują środki techniczne i organizacyjne w celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności Sieci, Usług oraz przekazu komunikatów w związku ze świadczonymi Usługami, uwzględniając stopień ryzyka, oraz najnowocześniejszych osiągnięcia techniczne oraz koszty wprowadzenia tych środków, oraz informują Abonentów o wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa Sieci wymagającego podjęcia środków wykraczających poza środki techniczne i organizacyjne podjęte przez Operatora lub EVIO, a także o istniejących możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach. Informacja taka może być przekazana drogą elektroniczną lub poprzez podanie jej do publicznej wiadomości.

2. W celu realizacji obowiązku wskazanego w ust. 1, Operator lub EVIO mogą podjąć środki zmierzające do lub powodujące:

a) Eliminację przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu Sieci lub Usług, lub

b) Przerwanie lub ograniczenie świadczenia Usługi telekomunikacyjnej na zakończeniu Sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci lub Usług.

3. Operator oraz EVIO mogą informować innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych i podmioty zajmujące się bezpieczeństwem teleinformatycznym o zidentyfikowanych zagrożeniach, o których mowa w ust. 1. Informacja może zawierać dane niezbędne do identyfikacji oraz ograniczenia zagrożenia.

4. Operator i EVIO sprawdzają i mierzą jakość Usług, oraz porównują tak zebrane dane z danymi historycznymi, w celu zapewnienia odpowiedniej jakości Usług, zapewnienia bezpieczeństwa i integralności Sieci, w tym aby zapobiec osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza. Umowa lub Regulaminy mogą przewidywać wprowadzanie lub korzystanie z odrębnych procedur dotyczących czynności określonych w zd. pierwszym.

5. W zakresie określonym przez obowiązujące przepisy Operator i EVIO zapewniają zachowanie tajemnicy komunikacji elektronicznej w rozumieniu Ustawy – Prawo Komunikacji elektronicznej, w tym tajemnicę:

a) informacji przekazywanych w sieci telekomunikacyjnej;

b) informacji dotyczących faktu, okoliczności i rodzaju połączenia telekomunikacyjnego, prób uzyskania takiego połączenia;

c) identyfikacji bądź lokalizacji Zakończeń Sieci, pomiędzy którymi wykonano połączenie telekomunikacyjne w taki sposób, w jaki umożliwia to technologia stosowana przez Operatora i EVIO, z wyjątkiem sytuacji określonych w ust. 6 oraz innych przypadkach, w których Operator lub EVIO są zobowiązani do udostępnienia informacji zgodnie z obowiązującymi przepisami.

6. Środki techniczne stosowane przez Operatora i EVIO zgodnie z wymogami aktualnej wiedzy technicznej zapewniają w zwykłych warunkach zachowanie tajemnicy komunikacji elektronicznej. Operator ani EVIO nie gwarantują jednak całkowitego bezpieczeństwa przekazu informacji, w szczególności w następujących okolicznościach: awarii Usługi, popełnienia przez osobę trzecią lub Abonenta czynu niedozwolonego, przypadków losowych, których wystąpienie było niezależne od Operatora i EVIO.

7. Operator i EVIO są uprawnieni do gromadzenia i przetwarzania danych transmisyjnych oraz innych danych dotyczących Abonenta w celach i zakresie przewidzianych prawem, w szczególności w zakresie dopełnienia obowiązków na rzecz obronności wskazanych w Ustawie – Prawo Komunikacji Elektronicznej, w celu poprawnej realizacji obowiązków wynikających z Umowy – w tym w celu rozpoznawania reklamacji, w celach marketingowych (za stosowną zgodą Abonenta), w celu naliczania opłat i rozliczeń operatorskich, świadczenia usług o wartości wzbogaconej (w rozumieniu Ustawy). O ile nie wskazano inaczej, Operator i EVIO będą gromadzić dane o lokalizacji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego, z którego wykonywane jest połączenie, zgodnie z obowiązującymi przepisami.

8. Operator lub EVIO przekazuje informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych poprzez zamieszczenie ich na swoich stronach WWW.

Rozdział XIII Udogodnienia dla Abonentów ze szczególnymi potrzebami

1. Operator oraz SGT zapewniają dostępność Usług dla Abonentów ze szczególnymi potrzebami, w tym z niepełnosprawnościami, poprzez realizację udogodnień.

2. Strony internetowe oraz aplikacje mobilne Operatora i SGT zapewniają postrzegalność, funkcjonalność, zrozumiałość i kompatybilność.

3. W Biurach Obsługi Klienta Operator zapewnia urządzenia lub rozwiązania dla obsługi osób i Abonentów ze szczególnymi potrzebami, w tym z niepełnosprawnościami.

4. Przy zawieraniu Umowy Operator zapewnia wydruk dokumentów powiększoną czcionką lub ich dostarczenie w formacie umożliwiającym odczyt maszynowy.

5. Operator, telefonicznie i w Biurach Obsługi Klienta, zapewnia Abonentom ze szczególnymi potrzebami, w tym z niepełnosprawnościami, pomoc przy konfiguracji Udostępnionego Sprzętu oraz przy uruchamianiu Usług.

6. Operator oraz SGT publikują informacje o udogodnieniach dla osób i Abonentów ze szczególnymi potrzebami, w tym z niepełnosprawnościami, na swoich stronach internetowych. Informacje te obejmują aktualny stan zapewnienia warunków niezbędnych do korzystania przez osoby ze szczególnymi potrzebami, w tym z niepełnosprawnościami, z pomieszczeń Biur

Obsługi Klienta.

Rozdział XIV Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych Umową, Regulaminem oraz Cennikiem mają zastosowanie przepisy prawa polskiego, w szczególności Kodeksu cywilnego (Dz. U. 1964, Nr 16, poz. 93 z późn. zm.) oraz Ustawy – Prawo Komunikacji Elektronicznej (Dz. U. 2024 poz. 1221)

2. W przypadku powstania sporu między Operatorem a Abonentem, lub EVIO a Abonentem, Operator i EVIO dopuszczają możliwość rozwiązania powstałego między nimi polubownie.

3. Spór cywilnoprawny między Abonentem a Operatorem może być zakończony polubownie w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej, w szczególności na wniosek Abonenta. Dodatkowe informacje w przedmiocie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich Abonent może pozyskać na stronie WWW Prezesa UKE: www.uke.gov.pl.

4. Regulamin w niniejszej wersji obowiązuje od dnia 28 czerwca 2025 roku.

Informacje przedumowne - wzór oświadczenia o odstąpieniu od Umowy nr

Zicom Next Sp. z o.o. siedzibą w
Tarnowie (33-100) przy ul. Przemysłowa 6

Miejscowość, data:	

Dane Abonenta:

Imię i nazwisko	
Adres zameldowania	
PESEL	
Data zawarcia Umowy	
Inne uwagi	

Ja, niżej podpisany, niniejszym odstępuję od Umowy Abonenckiej wskazanej w nagłówku oświadczenia zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa Operatora.

Podpis Abonenta:

POUCZENIE:

W przypadku Umowy Abonenckiej zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa Operatora, Abonent może odstąpić od Umowy bez podania przyczyny w terminie 14 dni od zawarcia Umowy Abonenckiej, składając stosowne oświadczenie na piśmie. Oświadczenie takie można złożyć z wykorzystaniem niniejszego wzoru. Oświadczenie takie może być wysłane listownie, przesyłką poleconą na adres Operatora, lub złożone bezpośrednio w placówce Operatora, pisemnie lub ustnie do protokołu.

Dla zachowania terminu wystarczające jest wysłanie oświadczenia przed upływem w/w 14-dniowego terminu. W razie odstąpienia od umowy umowa jest uważana za niezawartą, a Abonent jest zwolniony z wszelkich zobowiązań. To, co strony świadczyły, ulega zwrotowi w stanie niezmienionym, chyba że zmiana była konieczna w granicach zwykłego zarządu. Zwrot powinien nastąpić niezwłocznie, nie później niż w terminie czternastu dni.

Prosimy o zapoznanie się z Regulaminem oraz Umową w zakresie procedury zwrotu świadczeń.

Informacje przedumowne dotyczące świadczenia usług multimedialnych

Cennik Usług

Pakiety Podstawowe:

Usługa	Abonament miesięczny	Okres zobowiązania
Pakiet Na Start+HD - 78 kanałów, w tym 54 HD	**24,90 zł**	**12/24 miesiące**
Pakiet Podstawowy - 78 kanałów w tym 67 HD	**35,90 zł**	**12/24 miesiące**
Pakiet Korzystny 135 kanałów w tym 115 HD	**74,90 zł**	**12/24 miesiące**
Pakiet Bogaty 177 kanałów w tym 148HD i 4UHD 4K	**105,90 zł**	**12/24 miesiące**
Pakiet Smart - 128 kanałów w tym 106 HD	**57,90 zł**	**12/24 miesiące**
Pakiet Optimum - 168 kanałów w tym 133 HD	**74,90 zł**	**12/24 miesiące**
Pakiet Platinum - 206 kanałów w tym 165 HD	**105,90 zł**	**12/24 miesiące**
Pakiet Na Start+HD - 78 kanałów w tym 54 HD	**69,90 zł**	**bezterminowy**
Pakiet Podstawowy - 78 kanałów w tym 67 HD	**89,90 zł**	**bezterminowy**
Pakiet Korzystny 135 kanałów w tym 115 HD	**169,90 zł**	**bezterminowy**
Pakiet Bogaty 177 kanałów w tym 148HD i 4UHD 4K	**209,90 zł**	**bezterminowy**
Pakiet Smart - 128 kanałów w tym 106 HD	**129,90 zł**	**bezterminowy**
Pakiet Optimum - 168 kanałów w tym 133 HD	**149,90 zł**	**bezterminowy**
Pakiet Platinum - 206 kanałów w tym 165 HD	**209,90 zł**	**bezterminowy**

Usługa	Opłata jednorazowa	Uwagi
Wypożyczenie pozycji VOD	W zależności od kategorii cenowej, opłata prezentowana w katalogu	Wypożyczenie na 48 godzin

Pakiety Dodatkowe

Usługa	Abonament miesięczny	Okres zobowiązania
Pakiet CANAL+ Seriale i Filmy	**59,90 zł**	**bezterminowy**
Pakiet CANAL+ Super Sport	**129,90 zł**	**bezterminowy**
Pakiet HBO +Max Podstawowy	**49,90 zł**	**bezterminowy**
Pakiet HBO +Max Standardowy	**59,90 zł**	**bezterminowy**

Pakiet HBO +Max Premium	**69,90 zł**	**bezterminowy**
Pakiet Cinemax	**39,90 zł**	**bezterminowy**
Pakiet Filmbox	**39,90 zł**	**bezterminowy**
Pakiet Eleven	**69,90 zł**	**bezterminowy**
Pakiet Więcej Sportu Plus	**69,90 zł**	**bezterminowy**
Pakiet Więcej Erotyki	**69,90 zł**	**bezterminowy**
Pakiet CANAL+ Seriale i Filmy	**24,99 zł**	**12/24 miesiące**
Pakiet CANAL+ Super Sport	**64,99 zł**	**12/24 miesiące**
Pakiet HBO +Max Podstawowy	**19,90 zł**	**12/24 miesiące**
Pakiet HBO +Max Standardowy	**29,90 zł**	**12/24 miesiące**
Pakiet HBO +Max Premium	**44,99 zł**	**12/24 miesiące**
Pakiet Cinemax	**14,90 zł**	**12/24 miesiące**
Pakiet Filmbox	**14,99 zł**	**12/24 miesiące**
Pakiet Eleven	**24,99 zł**	**12/24 miesiące**
Pakiet Więcej Sportu Plus	**24,99 zł**	**12/24 miesiące**
Pakiet Więcej Erotyki	**24,99 zł**	**12/24 miesiące**

Usługi Multiroom

Usługa	Abonament miesięczny	Okres zobowiązania
Multiroom ADB2840C	**5 zł**	**12/24 miesiące**
Multiroom EBOX M15	**15 zł**	**12/24 miesiące**
Multiroom EBOX Z123	**15 zł**	**12/24 miesiące**
Multiroom Arris 4302	**19,90 zł**	**12/24 miesiące**
Multiroom Arris VIP 4K 5202	**29,90 zł**	**12/24 miesiące**
Multiroom ADB2840C	**19,90 zł**	**bezterminowy**
Multiroom EBOX M15	**29,90 zł**	**bezterminowy**
Multiroom EBOX Z123	**29,90 zł**	**bezterminowy**
Multiroom Arris 4302	**39,90 zł**	**bezterminowy**
Multiroom Arris VIP 4K 5202	**49,90 zł**	**bezterminowy**

Cennik w niniejszej wersji obowiązuje od dnia 10 listopada 2024 roku.