



REGULAMIN SERWISU INEA ONLINE TV

ROZDZIAŁ I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1

Niniejszy regulamin, zwany dalej „Regulaminem Serwisu”, określa zasady działania serwisu INEA ONLINE TV, udostępnianego przez spółkę INEA S.A. z siedzibą w Poznaniu, ul. Kludyny Potockiej 25, 60-211 Poznań, tel: 61 222 22 22, e-mail: kontakt@inea.pl, REGON 630239680, NIP 779-10-02-618, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, Wydział VIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000056936, kapitał zakładowy – 679.600,00 zł, w całości wpłacony, zwaną dalej „INEA”.

§ 2

Określenia użyte w Regulaminie Serwisu oznaczają:

„Abonent” – podmiot będący stroną umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartej z INEA, któremu INEA udostępnia Serwis INEA ONLINE TV z wykorzystaniem Danych Identyfikacyjnych Abonenta INEA;

„Aplikacja Mobilna” – oprogramowanie udostępniane bez dodatkowych opłat przez INEA na stronie www.inea.pl, dzięki któremu można korzystać z Serwisu INEA ONLINE TV na urządzeniach mobilnych, w szczególności na tabletach, smartphonach i telefonach komórkowych;

„Dane identyfikacyjne Abonenta INEA” – Numer IDK oraz Hasło dostępu do Kanatu dostępu INEA – Kanatu eBOA;

„EPG” – elektroniczny przewodnik po programach tj. środki lub rozwiązania techniczne stosowane w systemach telewizji cyfrowej zawierające dodatkowe dane opisujące programy telewizyjne;

„Użytkownik” – osoba fizyczna korzystająca z Serwisu INEA ONLINE TV, w tym Abonent;

„Materiały audiowizualne” – audycje (w szczególności filmy), programy telewizyjne i inne przekazy dostępne w Serwisie INEA ONLINE TV. Dostęp do Materiałów audiowizualnych możliwy jest tylko z terytorium Rzeczypospolitej Polskiej;

„Serwis INEA ONLINE TV” – serwis internetowy INEA, który umożliwia korzystanie z Usług INEA ONLINE TV przez Internet na komputerze lub urządzeniu mobilnym na zasadach określonych w Regulaminie Serwisu;

„Usługi INEA ONLINE TV” – jedna bądź więcej usług świadczonych przez INEA drogą elektroniczną za pośrednictwem Serwisu INEA ONLINE TV, na zasadach określonych w Regulaminie Serwisu, polegających w szczególności na:

- przeglądaniu EPG;
- zdalnym zleceniu nagrań audycji lub programów na dekodery PVR (z twardym dyskiem) Abonenta oraz zleceniu przypomnień o audycjach;
- udostępnianiu Materiałów audiowizualnych na komputerze lub urządzeniu mobilnym.

§ 3

1. INEA świadczy Usługi INEA ONLINE TV w zakresie i na warunkach określonych w Regulaminie Serwisu, a Użytkownik zobowiązuje się do ich przestrzegania. INEA zapewnia możliwość zapoznania się postanowieniami Regulaminu Serwisu przed rozpoczęciem korzystania z Serwisu INEA ONLINE TV, w szczególności udostępnia go w Biurze Obsługi Abonenta oraz na stronie internetowej INEA, w sposób, który umożliwia jego pobranie, utrwalenie i wydrukowanie.

2. Skorzystanie przez Użytkownika z Serwisu INEA ONLINE TV jest równoznaczne z akceptacją postanowień Regulaminu Serwisu, w szczególności z akceptacją zobowiązań Użytkownika.

3. INEA zastrzega sobie prawo do testowego wprowadzania nowych funkcjonalności w ramach Usług INEA ONLINE TV. Rezygnacja z nieodpłatnego udostępniania nowych funkcjonalności przez INEA, nie powoduje powstania po stronie Użytkownika jakichkolwiek roszczeń odszkodowawczych.

4. INEA może przy wykonywaniu zobowiązań wynikających z Regulaminu Serwisu posługiwać się osobami trzecimi.

§ 4

1. Regulamin Serwisu stanowi regulamin w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. z 2013r., poz. 1422 ze zm.). Do zawarcia umowy o świadczenie usługi drogą elektroniczną dochodzi w chwili zalogowania się do Serwisu z wykorzystaniem Danych Identyfikacyjnych Abonenta INEA.

2. Umowa w zakresie Usług INEA ONLINE TV jest zawarta na czas nieokreślony. Każda ze stron może wypowiedzieć tę umowę z zachowaniem 1-miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego. Z chwilą rozwiązania umowy możliwość zalogowania się do Serwisu INEA ONLINE TV z wykorzystaniem Danych Identyfikacyjnych Abonenta INEA ulega zablokowaniu.

3. INEA może wprowadzić odrębne regulaminy dla świadczonych przez siebie Usług INEA ONLINE TV, w szczególności związane z akcjami promocyjnymi („regulaminy promocji”), które znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu Serwisu.

4. Przystąpienie do korzystania z Usług INEA ONLINE TV przez Abonenta umożliwiła INEA przetwarzanie danych osobowych Abonenta w celu świadczenia Usług INEA ONLINE TV w zakresie potrzebnym do korzystania z tych usług zgodnie z postanowieniami Rozdziału IV ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. z 2013r., poz. 1422ze zm.).

5. Użytkownik będący konsumentem, który zawarł umowę o świadczenie usług drogą elektroniczną na odległość, może od niej odstąpić bez podania przyczyn, składając stosowne oświadczenie na piśmie w terminie czternastu dni od dnia zawarcia umowy. Do zachowania tego terminu wystarczy wystanie oświadczenia przed jego upływem.

Wzór oświadczenia o odstąpieniu stanowi załącznik do Regulaminu Serwisu. Jeżeli na wyraźne żądanie Użytkownika będącego konsumentem wykonywanie Usług INEA ONLINE TV ma się rozpocząć przed upływem terminu do odstąpienia od umowy, INEA wymaga od Użytkownika złożenia wyraźnego oświadczenia zawierającego takie żądanie. Prawo odstąpienia od umowy nie przysługuje Użytkownikowi będącemu konsumentem, jeżeli INEA za jego zgodą rozpoczęła świadczenie Usług INEA ONLINE TV polegających na dostarczaniu treści cyfrowych przed upływem terminu do odstąpienia od umowy.

ROZDZIAŁ II. WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG INEA ONLINE TV

§ 5

1. Każdy Użytkownik może korzystać z Serwisu INEA ONLINE TV w zakresie przeglądania programów telewizyjnych z wykorzystaniem EPG. Z pozostałych Usług INEA ONLINE TV korzystać mogą tylko Abonenci po zalogowaniu się do Serwisu INEA ONLINE TV z wykorzystaniem Danych identyfikacyjnych Abonenta INEA. Dane identyfikacyjne Abonenta INEA służą zabezpieczeniu Usług INEA ONLINE TV przed nieuprawnionym dostępem osób trzecich.

2. Korzystanie z Usług INEA ONLINE TV z wykorzystaniem urządzeń mobilnych wymaga uprzedniej instalacji Aplikacji Mobilnej na urządzeniu mobilnym Użytkownika. INEA nie świadczy usług instalacji Aplikacji Mobilnej na urządzeniu mobilnym Użytkownika.

3. INEA nie odpowiada za niedostosowanie parametrów technicznych urządzeń bądź oprogramowania Użytkownika do wymogów Aplikacji Mobilnej.

4. Korzystanie z Usług INEA ONLINE TV wymaga posiadania przez Użytkownika:
a) komputera lub urządzenia mobilnego z dostępem do sieci Internet o przepustowości co najmniej 2 Mbps
b) zainstalowanej przeglądarki internetowej Microsoft Internet Explorer 7.0 lub jej nowszej wersji, Mozilla FireFox 3.X lub jej nowszej wersji, Apple Safari 5.X lub jej nowszej wersji,
c) aktualnego oprogramowania lub pluginu Adobe Flash Player 10.1 lub nowszej wersji, pluginu Silverlight minimum 4.0 lub nowszej wersji,
d) urządzeń mobilnych z Android i iOS.

5. Używając tych samych Danych identyfikacyjnych Abonenta INEA można jednocześnie korzystać z Usług INEA ONLINE TV maksymalnie na trzech urządzeniach. Liczba urządzeń, o których mowa w zdaniu poprzednim, może ulec zmianie w zależności od pojawiających się możliwości technicznych.

6. Korzystanie z Usług INEA ONLINE TV dozwolone jest wyłącznie na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

7. INEA informuje, że instalacja i korzystanie z Aplikacji Mobilnej wiąże się z pobieraniem dużej ilości danych. INEA nie odpowiada za brak możliwości korzystania z Usług INEA ONLINE TV z uwagi na wyczerpanie limitu transmisji danych w ramach usługi dostępu do Internetu wykorzystywanej przez Użytkownika.

8. Przy świadczeniu Usług INEA ONLINE TV, INEA może wprowadzać do systemu teleinformatycznego Użytkownika oprogramowanie lub dane niebędące składnikiem treści Usług INEA ONLINE TV, w celu usprawnienia działania Aplikacji Mobilnej, lub pliki cookie, na podstawie osobnej akceptacji Użytkownika.

§ 6

1. INEA informuje, że niektóre dekodery PVR Abonentów z przyczyn technicznych nie są kompatybilne z Serwisem INEA ONLINE TV, w związku z czym nie jest z ich udziałem możliwe korzystanie z usług zdalnego zlecenia nagrań audycji lub programów.

2. Aby uniknąć jedynie częściowego nagrania audycji, zlecenie jej nagrania musi zostać dokonane przez Abonenta minimum 30 minut przed jej rozpoczęciem.

3. Dekoder PVR może jednocześnie nagrywać tylko jedną audycję/program. W konsekwencji, każde kolejne zlecenie nagrania, powoduje anulowanie poprzedniego zlecenia w części, której nie można zrealizować jednocześnie z nowym zleceniem.

4. W celu nagrania audycji lub programu dekodery PVR musi być podłączony do zasilania energetycznego i być pozostawiony w stanie czuwania.

§ 7

1. Zakres udostępniania Abonentowi Materiałów audiowizualnych na komputerze lub urządzeniu mobilnym może być ograniczony zakresem usług rozprowadzania drogą kablową programów radiowych i telewizyjnych albo usług wideo na żądanie dostarczanych Abonentowi przez INEA na podstawie łączącej ich umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych.

2. Korzystanie z usług udostępniania Materiałów audiowizualnych na komputerze lub urządzeniu mobilnym jest możliwe za pośrednictwem usług dostępu do sieci Internet świadczonych przez INEA lub innego dostawcę w pakiecie zapewniającym przepustowość min. 2 Mbps, jednakże niektóre Materiały audiowizualne będą dostępne tylko za pośrednictwem usług dostępu do sieci Internet świadczonych przez INEA. Wykaz Materiałów audiowizualnych dostępnych wyłącznie za pośrednictwem usług dostępu do sieci Internet świadczonych przez INEA będzie dostępny na stronie www.inea.pl.

3. Lista Materiałów audiowizualnych udostępnianych w ramach usługi, o której mowa w ust. 1 powyżej, będzie publikowana w Serwisie INEA ONLINE TV.

4. Materiały audiowizualne mogą być udostępniane Abonentowi łącznie w Pakietach.

§ 8

Wszelkie czynności faktyczne i prawne dokonywane przez Abonenta bądź INEA lub zdarzenia określonych stosownych wzorcach umownych INEA, odnoszące się do obowiązywania umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub usług INEA, o których mowa w § 7 ust. 1 lub 2 powyżej, skutkują odpowiednio względem Usług INEA



ONLINE TV. W szczególności świadczenie Usług INEA ONLINE TV zostaje zawieszono w okresie zawieszenia wykonywania umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartej przez Abonenta z INEA.

ROZDZIAŁ III. ODPOWIEDZIALNOŚĆ STRON

§ 9

1. Użytkownik zobowiązuje się do zapoznania z Regulaminem Serwisu przed rozpoczęciem korzystania z Usług INEA ONLINE TV oraz przestrzegania zasad i warunków korzystania z tych usług.
2. INEA nie ponosi odpowiedzialności za skutki nieprawidłowego działania Usług INEA ONLINE TV, gdy urządzenia i system komputerowy Użytkownika nie spełnia odpowiednich wymagań sprzętowych i systemowych.
3. INEA odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług INEA ONLINE TV w zakresie określonym w Regulaminie Serwisu oraz w obowiązujących przepisach prawa.
4. INEA nie ponosi odpowiedzialności za:
 - a) utrudnienia w korzystaniu przez Użytkownika z Usług INEA ONLINE TV spowodowane z przyczyn niezależnych od INEA takich jak: warunki pogodowe uniemożliwiające transmisję danych, niedostateczna jakość połączenia internetowego, za które INEA nie odpowiada, nieprawidłowo skonfigurowana sieć WiFi, problemy techniczne z urządzeniem mobilnym, instalacji oprogramowania i użytkownika sprzętu Abonenta, który nie spełnia wymagań określonych przez INEA;
 - b) następstwa udostępnienia przez Abonenta Danych identyfikacyjnych Abonenta INEA osobom trzecim,
 - c) jakiegokolwiek operacje dokonane przez osoby nieuprawnione z przyczyn leżących po stronie Użytkownika,
 - d) udostępnienia przez Abonenta osobom małoletnim Materiałów audiowizualnych, które nie są przeznaczone dla ich kategorii wiekowej zgodnie z oznaczeniem zamieszczonym przez INEA,
 - e) bezpieczeństwo transmisji danych w przypadku, kiedy dane opuszczają sieć INEA,
 - f) za treści umieszczone w serwisie INEA ONLINE TV przez Użytkownika lub osobę trzecią, za które INEA nie odpowiada,
 - g) zaniechanie przez Abonenta zabezpieczenia danych i oprogramowania urządzenia Abonenta przed ingerencją osób trzecich.
5. W przypadku gdy INEA stwierdzi, że Użytkownik narusza przepisy prawa w związku z korzystaniem z Usług INEA ONLINE TV, INEA przysługuje prawo do zawieszenia świadczenia Usług INEA ONLINE TV.
6. W ramach korzystania z Usług INEA ONLINE TV Użytkownik zobowiązany jest:
 - a) niezwłocznie powiadomić INEA o wszelkich nieprawidłowościach, usterkach oraz o przerwach w świadczeniu Usług INEA ONLINE TV,
 - b) chronić i nie udostępniać swoich Danych identyfikacyjnych Abonenta INEA osobom trzecim.
7. Usługi INEA ONLINE TV chronione są prawem autorskim. Korzystanie z nich ograniczone jest wyłącznie do dozwolonego użytku osobistego. Nie jest dopuszczalne w szczególności:
 - a) obrót i inne rozpowszechnianie (w tym publiczne) oraz utrwalanie i wielokrotnianie Usług INEA ONLINE TV lub Materiałów audiowizualnych,
 - b) kopiowanie, powielanie, transmisja, modyfikacja, zmiana, dekonstruowanie, naśladownictwo, dekompilowanie lub rozbióranie Usług INEA ONLINE TV w jakikolwiek sposób ani wytworzenie dzieł pochodnych na podstawie Usług INEA ONLINE TV,
 - c) wykorzystanie Usług INEA ONLINE TV lub jakichkolwiek treści dostępnych w ramach usług do tworzenia jakiegokolwiek narzędzia lub oprogramowania, mogących być wykorzystanymi do tworzenia aplikacji programowych,
 - d) naruszanie integralności Usług INEA ONLINE TV, omijanie jakichkolwiek zabezpieczeń technicznych, zastosowanych przez INEA lub dostawców treści,
 - e) naruszenie licencyjnych ograniczeń terytorialnych Usług INEA ONLINE TV,
 - f) tworzenie fałszywych kont użytkowników.
8. INEA opatruje Materiały audiowizualne oznaczeniami mającymi na celu ochronę małoletnich przed odbiorem treści dla nich nie przeznaczonych zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami. Użytkownik zobowiązany jest ograniczyć dostęp do Materiałów audiowizualnych, które nie są przeznaczone dla osób małoletnich, tym osobom.
9. INEA może zawiesić świadczenie Usług INEA ONLINE TV albo wypowiedzieć umowę ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli Użytkownik, pomimo wezwania, w związku z korzystaniem z Usług INEA ONLINE TV:
 - a) zakłóca funkcjonowanie infrastruktury sieciowej INEA,
 - b) wykorzystuje Usługi INEA ONLINE TV niezgodnie z § 9 ust. 7 Regulaminu Serwisu,
 - c) uzyskuje lub podejmuje próby uzyskania materiałów lub informacji, które nie są celowo udostępniane lub przewidywane w ramach funkcjonalności Usługi INEA ONLINE TV,
 - d) podejmuje próby zmiany bądź dokonuje zmian parametrów Usług INEA ONLINE TV,
 - e) narusza prawa własności intelektualnej INEA lub osób trzecich,
 - f) rozpowszechnia materiały zawierające treści niezgodne z przepisami prawa,
 - g) prowadzi działania mające na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do systemów komputerowych lub przechowywanych w nich informacji, polegających w szczególności na przetwarzaniu zabezpieczeń lub obchodzeniu mechanizmów lub procedur zabezpieczeń,
 - h) dokonuje zmian, usuwa lub dodaje jakiegokolwiek zapisy do informacji osób trzecich bez ich zgody.

ROZDZIAŁ IV. PŁATNOŚCI

§ 10

1. W przypadku korzystania z Usług INEA ONLINE TV za pośrednictwem urządzeń mobilnych, w szczególności tabletek, smartphonów i telefonów komórkowych, pobierana

jest opłata za transmisję danych zgodnie z cennikiem obowiązującym Abonenta bądź zgodnie z taryfikacją danego pakietu internetowego, który Abonent posiada. INEA informuje, że już samo uruchomienie Aplikacji Mobilnej może powodować naliczenie opłat za transmisję danych.

ROZDZIAŁ V. POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

§ 11

1. Do składania i rozpatrywania reklamacji w zakresie Usług INEA ONLINE TV stosuje się postanowienia poniższe.
2. Użytkownicy mogą składać reklamacje dotyczące niedotrzymania z winy INEA terminu rozpoczęcia świadczenia Usług INEA ONLINE TV, niewykonania lub nienależytego wykonania Usług INEA ONLINE TV lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia tych usług (o ile dotyczy).
3. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi INEA ONLINE TV lub od dnia, w którym Usługa INEA ONLINE TV została nienależycie wykonana lub miała być wykonana lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia tej usługi (o ile dotyczy).
4. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ust. 3, pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka INEA rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadomi reklamującego.
5. Reklamacja może być złożona:
 - a) w formie pisemnej – osobiście podczas wizyty Użytkownika w Biurze Obsługi Abonenta INEA, albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe (Dz. U. z 2012r. Poz. 1529),
 - b) ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty Użytkownika w Biurze Obsługi Abonenta INEA,
 - c) w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej poprzez adres e-mail: reklamacje@inea.com.pl.
6. Reklamacja powinna zawierać:
 - a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Użytkownika;
 - b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
 - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - d) datę i sposób korzystania z Usług INEA ONLINE TV;
 - e) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności – w przypadku gdy Użytkownik żąda ich wypłaty;
 - f) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności – w przypadku gdy Użytkownik żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności;
 - g) podpis Użytkownika – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
7. W przypadku, gdy reklamacja złożona przez Użytkownika ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty Użytkownika w Biurze Obsługi Abonenta INEA, nie spełnia warunków określonych w ust. 6 powyżej, upoważniona osoba reprezentująca INEA, przyjmując reklamację, jest obowiązana, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania Użytkownika o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Reklamację nieuzupełnioną pozostawia się bez rozpoznania.
8. W przypadku gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w ust. 7 nie spełnia warunków określonych w ust. 6 powyżej, jednostka INEA rozpatrująca reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie zwraca Użytkownika do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamacja pozostawia się bez rozpoznania.
9. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 6 pkt e, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, jednostka INEA rozpatrująca reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
10. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez Użytkownika w Biurze Obsługi Abonenta INEA, ustnie albo w formie pisemnej, upoważniona osoba reprezentująca INEA, przyjmując reklamację, niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie.
11. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, INEA w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie.
12. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki INEA rozpatrującej reklamację. Potwierdzenia, o którym mowa w zdaniu pierwszym nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
13. INEA udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.
14. Odpowiedź na reklamację zawiera:
 - 1) nazwę jednostki INEA rozpatrującej reklamację;
 - 2) informację o dniu złożenia reklamacji;
 - 3) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
 - 4) w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności – określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem Użytkownika, o którym mowa w ust. 6 f) powyżej;
 - 5) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń postępowaniu sądowym;
 - 6) dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego INEA, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska.
15. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:



a) dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
b) zostać doręczona Użytkownikowi przesyłką poleconą – w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.

16. INEA potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze. Postanowienia tego nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku INEA potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Użytkownika środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli Użytkownik nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, INEA potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez Użytkownika do złożenia reklamacji.

17. Za zgodą Użytkownika, wyrażoną w reklamacji, w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub w odrębnym oświadczeniu, INEA potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Użytkownika środka komunikacji elektronicznej.

18. Postąpienie się innym środkiem komunikacji elektronicznej, o którym mowa w ust. 16 i 17, jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację spełniają wymogi, o których mowa odpowiednio w ust. 12 oraz ust. 14 i 15 pkt a, a postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwia Użytkownikowi ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.

19. Jeżeli wysłana przez INEA odpowiedź na reklamację nie została doręczona Użytkownikowi, INEA, na żądanie Użytkownika wyrażone w sposób określony w ust. 5, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.

20. Użytkownik, w porozumieniu z INEA, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w ustępie poprzedzającym ma zostać przekazana. Na żądanie Użytkownika, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, INEA ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.

21. INEA nie jest obowiązana do ponownego przekazania Użytkownikowi odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona Użytkownikowi.

ROZDZIAŁ VI. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 12

1. Użytkownik zobowiązuje się korzystać z Usług INEA ONLINE TV zgodnie z prawem i dobrymi obyczajami.

2. Zmiany Regulaminu Serwisu będą publikowane na stronie www.inea.pl z wyprzedzeniem co najmniej 1 miesiąca przed wejściem tych zmian w życie.

3. W przypadku dostarczania przez INEA audiowizualnych usług medialnych na żądanie organem właściwym w sprawach audiowizualnych usług medialnych na żądanie jest Krajowa Rada Radiofonii i Telewizji.

4. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie stosuje się przepisy ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks Cywilny (Dz. U. z 2014r. Poz. 121 z późniejszymi zmianami), ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014r. Poz. 827 z późniejszymi zmianami) oraz ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2013r. poz. 1422 z późniejszymi zmianami).



ZAŁĄCZNIK DO REGULAMINU SERWISU INEA ONLINE TV

WZÓR FORMULARZA ODSTĄPIENIA OD UMOWY

(formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy)

INEA S.A.
ul. Kludyny Potockiej 25
60-211 Poznań
Adres korespondencyjny
INEA S.A.
Wysogotowo,
ul. Wierzbowa 84,
62-081 Przeźmierowo

– Ja/My(*) niniejszym informuję/informujemy(*) o moim/naszym odstąpieniu od umowy o świadczenie Usług INEA ONLINE TV

– Data zawarcia umowy(*)

– Imię i nazwisko konsumenta(-ów)

– Adres konsumenta(-ów)

(*) Niepotrzebne skreślić.

data i podpis konsumenta