

## REGULAMIN

### ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

Neosystem Sp. z o.o.  
66-400 Gorzów Wielkopolski  
ul. I. Mościckiego 6  
e-mail: bok@neosystem.tv

#### § 1 AKCEPTACJA REGULAMINU I POLITYKI PRYWATNOŚCI

1. Warunkiem korzystania z usług operatora przez klienta jest akceptacja niniejszego regulaminu.
2. Akceptacja regulaminu przez klienta jest równoznaczna ze złożeniem oświadczeń o następującej treści:
3. Zapoznałem się z regulaminem i akceptuję wszystkie jego postanowienia;
4. Dobrowolnie przystąpiłem do korzystania z usług operatora;

#### § 2 DEFINICJE

1. **Klient** – osoba fizyczna lub osoba prawna lub jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, będąca kuracjuszem lub gościem Obiektu, na terenie którego świadczona jest Usługa, która zawarła z Operatorem Umowę o świadczenie Usług;
2. **Aktywacja** – rozpoczęcie świadczenia Usługi;
3. **Awaria** – uszkodzenie Sieci ograniczające lub uniemożliwiające dostęp sygnału Sieci Operatora do Odbiornika lub Terminala Klienta;
4. **Biuro Obsługi Klienta (BOK)** – jednostka organizacyjna Operatora powołana celem umożliwienia Klientowi kontaktu z Operatorem, a także obsługi Klienta i udzielania mu pomocy we właściwej realizacji Umowy. Numer telefonu BOK: 509 559 999
5. **Cennik** – wykaz Usług wraz z określeniem rodzaju i wysokości opłat, stanowiący integralną część Umowy, dostępny na stronie internetowej Operatora.
6. **Kiosk** – Samoobsługowe urządzenie elektroniczne umieszczone w części ogólnodostępnej obiektu, służące do zakupu usług TV lub WiFi.
7. **Kod dostępu** – służący do korzystania z Usługi Internetu WiFi lub Usługi telewizji kablowej. Kod aktywujący Usługę;
8. **Obiekt** – szpital lub sanatorium, w którym znajduje się Sieć Operatora i w którym dostępne są Usługi.
9. **Odbiornik** – urządzenie służące do odbioru sygnału telewizyjnego i / lub radiowego, znajdujące się w Pokoju;
10. **Oferta Operatora** – aktualnie obowiązujące zestawienie Pakietów, zawierające szczegółowy opis rodzaju i zakresu Usług świadczonych w ramach danego Pakietu z wyszczególnieniem cen, dostępny w Kiosku, Biurze Obsługi Abonenta – Recepcji Obiektu oraz siedzibie Operatora na każde żądanie Klienta
11. **Operator** – podmiot świadczący Usługi na podstawie Umowy – Neosystem Sp. z o.o. z siedzibą w Gorzowie Wielkopolskim (66-400), ul. I. Mościckiego 6
12. **Opłata** – opłata należna od Klienta na rzecz Operatora z tytułu Usług świadczonych Klientowi przez Operatora, określona według Cennika, zależna od rodzaju wybranego przez Klienta Pakietu;
13. **Pakiet** – zdefiniowany w Ofercie Operatora rodzaj i zakres świadczonych przez Operatora Usług, nabywany przez Klienta w drodze zawarcia Umowy;
14. **Pokój** – znajdujący się w Obiekcie pokój/sala lub pokoje/sale, w których wykonana jest instalacja Sieci i w których dostępne są Usługi, zajmowany przez Klienta;
15. **Przedstawiciel Operatora** – osoba lub podmiot działający w imieniu i na rzecz Operatora, uprawniony do

składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawarcia, zmiany lub rozwiązania Umowy, bądź też wykonania jej postanowień; Przedstawicielem Operatora jest Obiekt, w imieniu którego działa pracownik Recepcji; Przedstawiciel Operatora działa wyłącznie w Sanatoriach i Uzdrowiskach.

16. **Przerwa techniczna** – przerwa w dostępie do Sieci związana z koniecznością przeprowadzenia przez Operatora konserwacji lub modernizacji Sieci, o której Operator powiadomi Klienta nie mniej niż na 7 dni wcześniej na stronie internetowej Operatora i / lub na kanale informacyjnym, trwająca nie dłużej niż 2 godziny;
17. **Regulamin** – niniejszy dokument, regulujący warunki świadczenia przez Operatora oraz korzystania przez Klienta z Usług;
18. **Sieć Operatora** – sieć telekomunikacyjna, stanowiąca własność Operatora, umożliwiająca świadczenie Usług;
19. **Siła Wyższa** – zdarzenie zewnętrzne, którego skutków nie da się przewidzieć, ani któremu, mimo dołożenia należytej staranności, nie można zapobiec. Siłę wyższą stanowią w szczególności wyładowania atmosferyczne oraz nagłe zmiany pogodowe;
20. **Terminal** – komputer lub inne urządzenie Klienta (np. telefon, tablet), umożliwiający podłączenie do Sieci i korzystanie z Usług internetowych;
21. **Umowa** – umowa o świadczenie Usług, zawierana przez dokonanie czynności faktycznych, to jest: dokonanie zakupu Usług poprzez stronę internetową Operatora i otrzymania kodu dostępu
22. **Usługi** – przedpłacone usługi telekomunikacyjne świadczone przez Operatora, polegające w szczególności na udostępnianiu sygnału telewizyjnego, radiowego, oraz zapewnianiu dostępu do Internetu;
23. **Usługi Internetu** – zapewnienie dostępu do Sieci celem umożliwienia Klientowi korzystania z sieci Internet;
24. **Usługi telewizji kablowej** – zapewnienie Klientowi sygnału telewizyjnego i radiowego, w postaci cyfrowej;

#### § 3 POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Operator oświadcza, że jest wpisany do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych pod numerem 7816. Operator oświadcza, że jest zarejestrowany w Krajowym Rejestrze Sądowym – rejestrze Przedsiębiorców pod numerem 0000234248, a jego akta rejestrowe przechowuje Sąd Rejonowy w Zielonej Górze, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego.
2. Świadczenie Usług przez Operatora na rzecz Klienta odbywa się na warunkach określonych w dokumentach:
  - a) niniejszym Regulaminie,
  - b) Cenniku.
3. Regulamin określa zasady świadczenia Usług przez Operatora. Operator może wprowadzać odrębne regulaminy dla świadczonych przez siebie Usług, w szczególności związane z akcjami promocyjnymi. W takim wypadku postanowienia odrębnych regulaminów znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.
4. Klient przed dokonaniem zakupu Usług zobowiązany jest zapoznać się z Regulaminem, który dostępny jest u Przedstawiciela Operatora – Recepcji Obiektu, Kiosku oraz na stronie internetowej Operatora [www.neosystem.tv](http://www.neosystem.tv)
5. Obowiązujący Regulamin oraz aktualny Cennik dostępne są na stronie Internetowej [www.neosystem.tv](http://www.neosystem.tv) oraz w Kiosku na każde żądanie Klienta.

#### § 4 ZAWARCIE UMOWY

1. Stroną Umowy może być osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, lub osoba

prawna lub jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, która najmuje Pokój w Obiekcie, lub korzysta z Pokoju na podstawie innego tytułu prawnego.

2. Zawarcie Umowy następuje poprzez dokonanie czynności faktycznych – to jest:
  - a) dokonania wyboru Usługi i Pakietu oraz zakup tej Usługi poprzez stronę internetową Operatora, opłaceniu jej za pomocą przelewu internetowego i otrzymania kodu dostępu na podany wcześniej adres e-mail. Warunkiem otrzymania kodu jest poprawne opłacenie usługi oraz podanie poprawnego adresu e-mail. W przypadku systemów multivee kod nie jest wydawany a aktywacja następuje automatycznie w momencie zakończenia płatności.

#### **§ 5 USŁUGI I PAKIETY**

1. Operator oferuje świadczenie Usług:
  - a) telewizji kablowej,
  - b) internetowych.
2. Usługa Internetu może nie być dostępna w niektórych Obiektach.
3. Operator oferuje Usługę w Pakietach, przy czym Pakiety różnią się:
  - a) w przypadku Usługi telewizji kablowej – okresem, w jakim Usługa będzie dostępna; rodzaj udostępnianych programów telewizyjnych jest taki sam w każdym Pakiecie – Pakiety czasowe;
  - b) Zakresem dostępnych kanałów – W niektórych obiektach dostępne są pakiety premium, w których skład wchodzi kanały z pakietu podstawowego oraz dodatkowe kanały tematyczne.
  - c) w przypadku Usługi Internetu – okresem, w jakim Usługa będzie dostępna – Pakiety czasowe, bądź limitem transferu danych, które Klient będzie mógł przesyłać / odbierać – Pakiety przesyłowe. Prędkość transferu danych jest taka sama w każdym Pakiecie.
4. Standardowe Pakiety czasowe umożliwiają korzystanie z Usług przez okres 1,3,7 w Szpitalach dni lub 7,14,21,24,28 dni w Sanatoriach
5. Standardowe Pakiety przesyłowe umożliwiają transfer minimalny 512 kb/s.
6. Operator może wprowadzać Pakiety o innym okresie trwania Usługi lub innej ilości transferu. Klient może zapoznać się z aktualną Ofertą wszystkich Pakietów w Kiosku lub u Przedstawiciela Operatora w Recepcji Obiektu, przed dokonaniem wyboru i zakupu Usługi. Oferta Pakietów w różnych Obiektach może być różna, ze względu na specyfikę tych Obiektów.

#### **§ 6 AKTYWACJA USŁUGI**

1. Aktywacja Usługi następuje z chwilą:
  - a) w przypadku Usługi telewizji kablowej –wpisania Kodu dostępu na ekranie Odbiornika. W przypadku systemów multivee kod nie jest wydawany a aktywacja następuje automatycznie w momencie zakończenia płatności;
  - b) w przypadku Usługi internetu – wpisania Kodu dostępu w Terminalu Klienta.
2. Z chwilą aktywacji Usługi rozpoczyna bieg czas, na jaki została zawarta Umowa i w którym udostępniana jest Klientowi Usługa.
3. W przypadku wykupienia usługi telewizji kablowej Kod dostępu nie może być użyty w żadnym innym Odbiorniku/Pokoju niż ten na który dokonano zakupu.
4. W przypadku gdyby po Aktywacji Usługi Klient zmieniał Pokój wówczas konieczne jest wygenerowanie nowego kodu. W takim przypadku, jeśli Klient posiada aktualny wydruk z kodem możliwe jest nieodpłatne uzyskanie

nowego Kodu dostępu pod telefonem: 509 559 999. W przypadku systemów multivee zmianę Sali można przeprowadzić samodzielnie za pomocą kiosku lub telefonicznie dzwoniąc pod numer BOK i podając numer transakcji.

5. Z chwilą aktywacji Usługi Internetu Kod dostępu nie może być wykorzystany w żadnym innym Terminalu.
6. Odbiornik znajdujący się w Pokoju działa wyłącznie po dokonaniu aktywacji Usługi, zaś dostęp do Internetu możliwy jest dopiero po wpisaniu Kodu dostępu do Terminala. Usługi są aktywne do wyczerpania Pakietu. Operator nie wprowadza innych ograniczeń w korzystaniu z urządzeń końcowych służących do odbioru Usług.

#### **§ 7 OPŁATY**

1. Klient uiszcza Opłatę za wybraną Usługę w określonym przez Klienta Pakiecie z góry, w momencie dokonywania zakupu, gotówką lub kartą płatniczą w Kiosku lub przelewem internetowym na stronie podanej na ekranie telewizora – adres strony jest inny dla każdego obiektu.
2. W ramach Opłaty Operator zapewnia:
  - a) świadczenie wybranej Usługi przez okres czasu zgodny z wybranym przez Klienta Pakietem,
  - b) administrowania udostępnionym Pakietem Usług,
  - c) usuwania Awarii i świadczenia usług serwisowych,
  - d) zapewnienia obsługi Klienta telefonicznie w BOK – siedzibie Operatora

#### **§ 8 ZAKRES OBOWIĄZKÓW I ODPOWIEDZIALNOŚCI KLIENTA**

1. Klient nie może podejmować jakichkolwiek czynności zagrażających bezpieczeństwu lub integralności Sieci bądź Usług, w tym:
  - a) naruszania lub ingerowania w Sieć i urządzenia stanowiące własność Operatora bądź Obiektu, w tym samowolnego dokonywania zmian, przeróbek, napraw, konserwacji oraz samodzielnego usuwania uszkodzeń;
  - b) umożliwiania dostępu do Sieci i urządzeń osobom trzecim;
  - c) podejmowania działań mogących uszkodzić lub zakłócić pracę Sieci;
  - d) blokowania działania oraz prób włamań do systemów oraz wszelkich innych działań powodujących zakłócenia w pracy Sieci Internet;
  - e) podejmowania działań powodujących ingerowanie lub niszczenie danych innych Klientów lub Sieci internetowej;
  - f) używania, udostępniania i rozpowszechniania: oprogramowania pozbawionego stosownej licencji, nielegalnych (pirackich) wersji oprogramowania, plików multimedialnych, rozsyłania spamu i skanowania sieci, rozsiewania wirusów i oprogramowania z grupy malware itp.;
  - g) prowadzenia ataków, włamań itp. działań związanych z ingerencją w zasoby komputerów innych Klientów lub osób trzecich, a także urządzeń w Internecie i Sieci;
  - h) prowadzenia z wykorzystaniem Sieci działalności komercyjnej;
  - i) utrudniania lub uniemożliwiania innym Użytkownikom korzystania z sieci lub dostępu do jej zasobów np. uruchamiania programów nadmiernie obciążających sieć;
  - j) wprowadzania samowolnych, nie uzgodnionych z Operatorem zmian we właściwościach połączenia sieciowego komputera (w szczególności adresu IP) oraz rozpowszechniania tych ustawień konfiguracyjnych osobom trzecim;

- k) ujawniania osobom trzecim Kodu dostępowego Usługi Internetu lub Usługi telewizji kablowej;
  - l) skanowania lub podsłuchu Sieci;
  - m) przeglądania stron www potencjalnie niebezpiecznych w szczególności stron zawierających treści: pornograficzne, hazard, cracki itp.,
  - n) wysyłania, rozpowszechniania drogą elektroniczną danych osobowych osób fizycznych bez ich zgody.
2. W przypadku stwierdzenia naruszeń lub ingerencji o których mowa w § 8 pkt.1 Operator uprawniony jest do:
- a) zawiadomienia właściwych służb, w trybie przewidzianym prawem;
  - b) eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu sieci lub usług;
  - c) przerwania lub ograniczenia świadczenia usługi telekomunikacyjnej na zakończeniu sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu sieci usług.
3. Klient ponosi odpowiedzialność za wszelkie szkody, które wyrządził Operatorowi i innym Klientom naruszając postanowienia niniejszego Regulaminu.

#### **§ 9 ZAKRES OBOWIĄZKÓW OPERATORA**

1. Operator zobowiązany jest do świadczenia na rzecz Klienta Usług zgodnie z wybranym przez Klienta Pakietem.
2. Obowiązkiem Operatora jest utrzymanie Sieci w stanie zapewniającym świadczenie Usług.
3. Operator zobowiązany jest do obsługi Klienta i udzielania mu wszelkiej pomocy i niezbędnych informacji w związku z wykonywaniem Umowy telefonicznie zarówno u Przedstawiciela Operatora w recepcji Obiektu, w BOK – siedzibie Operatora, pod telefonem: 509 559 999
4. Operator udostępnia informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych na stronie [www.neosystem.tv](http://www.neosystem.tv) poprzez wskazanie linku do strony internetowej Urzędu Komunikacji Elektronicznej <http://www.uke.gov.pl/badz-swiadomy-zagrozen-w-sieci-12885>
5. Operator zobowiązany jest do zapewnienia Klientom nieodpłatnego usuwania Awarii w trybie wskazanym w § 12.
6. Operator zobowiązany jest informować wszystkich Klientów z co najmniej 7 dniowym wyprzedzeniem, o wszelkich zmianach, przerwach pracy Sieci, Przerwach Technicznych, pracach modernizacyjnych i konserwacyjnych. Informacja taka przekazana zostanie za pośrednictwem komunikatów emitowanych w kanale informacyjnym i / lub stronie internetowej [www.neosystem.tv](http://www.neosystem.tv)
7. Bieg terminu do odstąpienia od umowy rozpoczyna się od dnia zawarcia Umowy. Aby zachować termin do odstąpienia od Umowy wystarczy wysłać oświadczenie o odstąpieniu od umowy przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy.
8. Oświadczenie o odstąpieniu można złożyć na formularzu dostępnym na stronie internetowej Operatora [www.neosystem.tv](http://www.neosystem.tv), jak również w drodze innego jednoznacznego oświadczenia. Oświadczenie może zostać złożone np. pocztą, faksem lub pocztą elektroniczną.
9. W razie odstąpienia, o którym mowa w punkcie 6 niniejszego paragrafu, Operator ma obowiązek niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy, zwrócić Klientowi wszystkie dokonane przez niego płatności. Operator dokonuje zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Klient, chyba że Klient wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.
10. Prawo odstąpienia, o którym mowa w punkcie 6 niniejszego paragrafu, nie przysługuje Klientowi będącemu konsumentem w przypadku:
  - a. jeżeli Operator wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą Klienta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Operatora utraci prawo odstąpienia od umowy,
  - b. umowy o dostarczanie treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym, jeżeli

#### **§ 10 CZAS TRWANIA I ROZWIĄZANIE UMOWY**

1. Umowa zostaje zawarta na czas określony:
  - a) w przypadku Pakietów czasowych – na czas wynikający z wybranego przez Klienta Pakietu (np. 1, 3, 7 dni);
  - b) w przypadku Pakietów przesyłowych – na czas do wyczerpania przez Klienta limitu transferu zgodnie z wybranym Pakietem;
 jednak w żadnym wypadku nie dłuższy niż okres pobytu Klienta w Obiekcie.
2. Umowa ulega rozwiązaniu:

spełnianie świadczenia rozpoczęło się za wyraźną zgodą Klienta przed upływem terminu do odstąpienia od umowy i po poinformowaniu go przez przedsiębiorcę o utracie prawa odstąpienia od umowy.

11. Jeżeli na wyraźne żądanie Klienta wykonywanie Umowy ma się rozpocząć przed upływem terminu do odstąpienia od umowy, o którym mowa w punkcie 6 niniejszego paragrafu, Operator wymaga od Klienta złożenia wyraźnego oświadczenia zawierającego takie żądanie.
12. Jeżeli Klient będący konsumentem wykonuje prawo odstąpienia od umowy po zgłoszeniu żądania zgodnie z punktem 11 niniejszego paragrafu, ma obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od umowy. Kwotę zapłaty oblicza się proporcjonalnie do zakresu spełnionego świadczenia, z uwzględnieniem uzgodnionej w Umowie i Cenniku ceny. Jeżeli cena jest nadmierna, podstawą obliczenia tej kwoty jest wartość rynkowa spełnionego świadczenia.

#### **§ 11 SERWIS TECHNICZNY**

1. W przypadku Awarii świadczonych przez Operatora Usług Klient powinien zgłosić ją Operatorowi osobiście u Przedstawiciela Operatora – w recepcji Obiektu lub telefonicznie, w BOK – siedzibie Operatora pod nr telefonu 509 559 999
2. Zgłoszenie do BOK – siedziby Operatora powinno zawierać miejscowość, nazwę Obiektu i numer Pokoju, oraz w każdym przypadku krótką charakterystykę Awarii.
3. Działania zmierzające do usunięcia Awarii będą podejmowane nie później niż w ciągu 24 godzin, zaś Awaria zostanie usunięta nie później niż w ciągu 48 godzin, przypadających w dni robocze, od chwili zgłoszenia Awarii przez Klienta.
4. W ramach podstawowej obsługi serwisowej Operator zapewnia obsługę techniczną i organizacyjną świadczoną usługi, usuwanie usterek i awarii oraz innych nieprawidłowości związanych ze świadczeniem usługi, a także możliwość konsultacji z BOK w sprawach korzystania z usługi. Klient zobowiązany jest pokryć koszty obsługi serwisowej w przypadku gdy zgłoszona Awaria wynika z uszkodzenia Sieci lub urządzeń Sieci wynikających z winy lub rażącego niedbalstwa Klienta. Koszt usług serwisowych:
  - a) koszt pracy serwisanta 230 zł z VAT za godzinę, dojazd w cenie,
  - b) koszt naprawy lub wymiany zniszczonego sprzętu – na podstawie indywidualnej wyceny po zdiagnozowaniu uszkodzenia.

#### **§ 12 ODPOWIEDZIALNOŚĆ OPERATORA**

1. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy przez Operatora, w tym nieosiągnięcia deklarowanego poziomu Usług, Klientowi przysługuje prawo zwrotu części Opłaty w przypadku Pakietów czasowych – obliczonej proporcjonalnie do okresu, w jakim Usługi nie były świadczone należycie;
2. Zwrot Opłaty zostanie zgodnie z dyspozycją Klienta dokonany na wskazany przez Klienta rachunek bankowy, w terminie 7 dni od dnia wskazania tego rachunku.
3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, jeśli nastąpiło ono na skutek okoliczności niezależnych od Operatora, takich jak:
  - a) stan techniczny Terminala Klienta;
  - b) uszkodzenia lub zniszczenia wyrządzone przez Klienta w Sieci lub urządzeniach;
  - c) przerwy i zakłócenia spowodowane Siłą Wyższą, lub innymi niezależnymi od Operatora okolicznościami, w szczególności działaniem lub zaniechaniem osób

trzech za które Operator nie odpowiada i którymi nie posługuje się przy wykonywaniu Umowy.

11. Po rozwiązaniu Umowy, niezależnie od przyczyny, Abonent zobowiązany jest do zwrotu Karty elektronicznej, jeśli została mu ona wydana w chwili zawarcia Umowy.

#### **§13 REKLAMACJE**

1. Klient może składać reklamacje z tytułu niewłaściwego lub nienależytego wykonania Usług pisemnie, drogą elektroniczną, telefonicznie lub ustnie do protokołu u Przedstawiciela Operatora w recepcji Obiektu lub w BOK – siedzibie Operatora.
2. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu Przedstawiciel Operatora jest obowiązany niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej.
3. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie przesyłką pocztową, telefonicznie lub drogą elektroniczną, Operator jest obowiązany w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji do potwierdzenia jej przyjęcia w formie pisemnej z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki Operatora rozpatrującej reklamację, chyba że udzielono odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
4. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usług, 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 Usług.
5. W przypadku wystąpienia problemu z płatnością za usługi, Klient powinien dołożyć wszelkich starań aby reklamacja została złożona niezwłocznie. Niezgłoszenie reklamacji niezwłocznie nie powoduje nieskuteczności reklamacji, lecz może mieć wpływ na techniczne możliwości rozpatrzenia reklamacji
6. Klient zgłaszając reklamację powinien w niej zawrzeć:
  - a) imię i nazwisko oraz adres zamieszkania Klienta;
  - b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
  - c) miejsce świadczenia Usługi (nazwa Obiektu i numer Pokoju);
  - d) dowód zakupu;
  - e) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
  - f) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności - w przypadku gdy Klient żąda ich wypłaty;
  - g) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności
  - h) podpis Klienta - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
7. W przypadku gdy reklamacja złożona pisemnie, ustnie do protokołu nie spełnia warunków określonych w ust. 6, Przedstawiciel Operatora, przyjmując reklamację, jest obowiązany, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania Klienta o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania.
8. W przypadku gdy złożona w inny sposób niż określony w ust. 7 reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 6 Operator, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie

wzywa Klienta 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 reklamację pozostawia się bez rozpoznania.

9. Operator przy załatwianiu reklamacji obowiązany jest rozpatrzyć wyczerpująco wszelkie okoliczności, a w szczególności:
  - a) dokumenty i inne dowody przedstawione przez Klienta lub będące w posiadaniu Operatora,
  - b) wyniki postępowania wyjaśniającego, przeprowadzonego przez właściwe służby techniczne Operatora,
  - c) badania techniczne i obserwacje urządzeń, w sposób przewidziany dla danego rodzaju Usług.
10. Operator w terminie 30 dni od złożenia reklamacji udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
  - a) nazwę jednostki Operatora rozpatrującej reklamację;
  - b) powołanie podstawy prawnej;
  - c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
  - d) w przypadku przyznania odszkodowania - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty;
  - e) w przypadku zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu;
  - f) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy reklamującym jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w art. 109 i 110 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne;
  - g) podpis Przedstawiciela Operatora, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
11. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
  - a) dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
  - b) zostać doręczona Klientowi przesyłką poleconą - w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.
12. W przypadku, kiedy przedmiotem reklamacji jest niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi lub nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczonej Usługi, wraz z wniesieniem reklamacji obowiązek zapłaty kwestionowanej kwoty zostaje zawieszony do czasu rozpatrzenia reklamacji.
13. W przypadku pozytywnego rozpatrzenia reklamacji, kwestionowana kwota powinna być zapłacona w terminie 14 dni od daty doręczenia Klientowi odpowiedzi na reklamację.
14. Klient ma prawo:
  - a) złożyć odwołanie od odpowiedzi Operatora na złożoną reklamację w terminie 30 (trzydziestu) dni od daty otrzymania odpowiedzi lub
  - b) skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym lub w przypadku, gdy reklamujący jest osobą fizyczną, która zawarła Umowę w celu niezwiązanym bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową, ma ona prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu mediacyjnym lub przed sądem polubownym
15. Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze.
16. Za zgodą reklamującego, wyrażoną w reklamacji lub w odrębnym oświadczeniu, Operator 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 reklamującego środka komunikacji elektronicznej.

17. Przepisu ust. 15 nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku Operator 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 reklamującego środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli reklamujący nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, dostawca usług 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 reklamującego do złożenia reklamacji.
18. Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej, o którym mowa w ust. 16 i 17, jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź na reklamację spełniają wymogi, o których mowa odpowiednio w ust. 2 i 3 oraz ust. 10 i 11 pkt 1, a postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwi reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.
- 19.

#### § 14. JAKOŚĆ I FUNKCJONALNOŚĆ USŁUG

1. Operator zapewnia zachowanie następujących wskaźników jakości Usługi:
  - a) czas oczekiwania na przyłączenie do Sieci: zależny wyłącznie od momentu Aktywacji Usługi przez Klienta;
  - b) czas usunięcia Awarii: 48 godzin
  - c) liczba uszkodzeń przypadających na 100 łączy: 8
2. Operator prowadzi stały pomiar i kontrolę organizacji ruchu w sieci, aby zapobiec osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza. Procedury te nie wpływają na jakość świadczonych Usług.
3. Operator gromadzi jedynie dane o miejscu zakończenia Sieci w którym świadczona jest Usługa (miejscowość, nazwa Obiektu, numer Pokoju). Operator nie gromadzi innych danych o lokalizacji urządzenia końcowego Klienta.
4. W okresie od Aktywacji Usługi do czasu wyczerpania Pakietu Operator nie wprowadza ograniczeń w korzystaniu z Usług.
5. Operator zaleca zabezpieczenie przez Klienta Terminala poprzez zainstalowanie aktualnego oprogramowania antywirusowego i korzystanie z najnowszych wersji przeglądarek internetowych, oraz zabezpieczenie Kodu dostępu przed osobami trzecimi. Zaleca się także regularne skanowanie Terminala w celu wykrycia obecności i wyeliminowania szkodliwego oprogramowania.

#### § 15 OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

1. Operator jest administratorem w rozumieniu Rozporządzenia PE i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE („RODO”).
2. Operator zapewnia realizację uprawnień wynikających z RODO, w szczególności umożliwi Klientowi dostęp do

treści swoich danych osobowych, ich sprostowanie lub usunięcie, a także realizację prawa do sprzeciwu, do ograniczenia przetwarzania danych lub do przenoszenia danych.

3. Informacje o przetwarzaniu danych osobowych Abonenta są zamieszczone na [www.neosystem.tv](http://www.neosystem.tv)

#### **§ 16 POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

1. Spór cywilnoprawny między konsumentem a dostawcą publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych może być zakończony polubownie w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzi Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej. Informacje dotyczące procedur znajdują się na stronach internetowych Urzędu Komunikacji Elektronicznej.
2. Regulamin wchodzi w życie od 25.05.2019 roku.