

Regulamin świadczenia usługi „Zamów z Netią”

wersja z dnia 20 07 2023 r.

§1 Postanowienia ogólne

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

§2 Definicje

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

§3 Zasady korzystania z Usługi Zamów z Netią

1. W celu skorzystania z Zamów z Netią, Abonent:
 - a) na stronie internetowej Partnera lub za pomocą aplikacji Partnera podaje Numer telefonu do zatwierdzania operacji;
 - b) Abonent otrzymuje Kod na Numer telefonu do zatwierdzania operacji;
 - c) potwierdzenie zamówienia Usługi Partnera następuje poprzez wprowadzenie otrzymanego Kodu oraz naciśnięcie przycisku „Zamawiam i płacę” (lub podobnego).

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

§4 Zasady dostępu do Usług

1. Świadczenie usługi Zamów z Netią nie jest możliwe, jeśli Abonent ma zablokowaną funkcjonalność „Płatność z Netią” z zastrzeżeniem, że dokonanie blokady nie ma wpływu na Usługi Partnera o charakterze ciągłym aktywowane przed dokonaniem tej blokady. W takim wypadku usługa Zamów z Netią będzie świadczona w sposób ciągły do momentu dezaktywacji Usługi Partnera.
2. Abonent może zablokować możliwość korzystania z usługi Zamów z Netią:
 - a) w NOL – zmieniając status „Płatność z Netią” na „Nieaktywna”;
 - b) dzwoniąc na numer Działu Obsługi Klienta tel. 801-802-803/22 711-11-11 (opłata zgodna z taryfą operatora);
3. Abonent może odblokować możliwość korzystania z usługi Zamów z Netią:
 - a) w NOL – zmieniając status „Płatność z Netią” na „Aktywna”;
 - b) dzwoniąc na numer Działu Obsługi Klienta tel. 801-802-803/22 711-11-11 (opłata zgodna z taryfą operatora);
4. Abonent może zdefiniować maksymalną sumę wydatków, jakie może ponieść za opłaty w ramach funkcjonalności „Płatność z Netią” w zakresie usług Zamów z Netią oraz Zapłać z Netią w danym cyklu rozliczeniowym:
 - a) w NOL – ustawiając Limit operacji i zapisując zmiany. Kwota możliwa do ustawienia od 0 zł do 1200 zł.
 - b) dzwoniąc na numer Działu Obsługi Klienta tel. 801-802-803/22 711-11-11 (opłata zgodna z taryfą operatora) - ustawiając Limit operacji w trakcie rozmowy. Kwota możliwa do ustawienia od 0 zł do 1200 zł.
5. Limit operacji, o którym mowa w ust. 4 powyżej jest wspólnym limitem „Płatność z Netią” dla Zamów z Netią oraz Zapłać z Netią.
6. Abonent ma możliwość dokonania aktywacji, dezaktywacji oraz zmiany Limitu operacji w cyklu rozliczeniowym dowolną ilość razy, przy czym każda zmiana może zostać dokonana tylko raz w ciągu jednego dnia.
7. Zablokowanie możliwości korzystania z usługi Zamów z Netią zgodnie z ust. 2 powyżej jest równoznaczne z całkowitym zablokowaniem możliwości dokonywania opłat za Usługi Partnera przy wykorzystaniu usługi Zamów z Netią, jak i opłat w ramach usługi Zapłać z Netią.
8. Odblokowanie możliwości korzystania z usługi Zamów z Netią zgodnie z ust. 3 powyżej jest równoznaczne z odblokowaniem możliwości dokonywania opłat za Usługi Partnera przy wykorzystaniu usługi Zamów z Netią, jak i opłat w ramach usługi Zapłać z Netią.
9. Za korzystanie z usługi Zamów z Netią w sposób niezgodny z niniejszym Regulaminem, lub przepisami prawa odpowiedzialność ponosi Abonent.

§5 Opłaty

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

§6 Odpowiedzialność

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

§7 Reklamacje

1. Abonent ma prawo złożenia reklamacji dotyczących świadczenia usługi Zamów z Netią podając dane niezbędne do weryfikacji Abonenta tj. imię i nazwisko/nazwę, numer telefonu lub konta Abonenta oraz informacje o okolicznościach reklamacji m.in. wskazanie usługi, której dotyczy reklamacja i datę wystąpienia problemu.
2. Reklamacja może zostać złożona:
 - a) w formie pisemnej – na adres: NETIA S.A. skr. poczt. nr 597, 40-950 Katowice S105,
 - b) telefonicznie – poprzez kontakt z infolinią pod numerem 801 802 803 lub 22 7 111 111 (koszt połączenia zgodny z taryfą operatora),
 - c) drogą elektroniczną z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres e-mail: info@netia.pl lub za pośrednictwem serwisu netiaonline.pl (NOL).
3. Reklamacja będzie rozpatrzona w rozsądnym terminie. W przypadkach szczególnie skomplikowanych lub wymagających dodatkowych wyjaśnień rozpatrzenie reklamacji nastąpi nie później niż w ciągu 14 dni od jej otrzymania.
4. Odpowiedź na reklamację zostanie udzielona drogą elektroniczną na adres e-mail, z którego reklamacja została wysłana. W przypadku złożenia przez Abonenta reklamacji w formie pisemnej, w punkcie sprzedaży lub telefonicznie do Działu Obsługi Klienta, Abonent jest obowiązany do wskazania sposobu komunikacji z nim, podając adres e-mail albo adres korespondencyjny w przypadku wybrania odpowiedzi w formie pisemnej.

5. Netia może wezwać Abonenta do uzupełnienia informacji niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji, w szczególności w celu ustalenia, czy brak zgodności usługi Zamów z Netią z Regulaminem wynika z cech środowiska cyfrowego Abonenta. W przypadku braku ich uzupełnienia przez Abonenta reklamacja pozostawiana jest bez rozpatrzenia. Abonent ma obowiązek współpracy z Netią w zakresie uzupełnienia danych niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji.

§8 Postanowienia końcowe

1. Netia zgodnie z wyraźnym żądaniem Abonenta wyświadczy usługę Zamów z Netią niezwłocznie po jej zamówieniu zgodnie z § 3 ust. 1 Regulaminu.
2. Abonent wyraża zgodę na rozpoczęcie przez Netia świadczenia usługi Zamów z Netią niezwłocznie po zamówieniu usługi Zamów z Netią i przed upływem 14 dniowego okresu uprawniającego Abonenta do odstąpienia oraz przyjmuje do wiadomości, iż w związku z jego żądaniem utraci prawo do odstąpienia.
3. Netia jest uprawniona do wprowadzenia zmian w Regulaminie, zgodnie z ust. 3-6. Zmiana Regulaminu, która nie jest niezbędna do zachowania zgodności usługi Zamów z Netią z Regulaminem może być dokonana w uzasadnionych przypadkach, takich jak:
 - a) zmiany przepisów prawa mających wpływ na treść Regulaminu i konieczności dostosowania Regulaminu w celu zachowania jego zgodności z prawem;
 - b) zmian wynikających z konieczności dostosowania Regulaminu do zaleceń, nakazów, orzeczeń; postanowień, interpretacji, wytycznych lub decyzji uprawnionych organów administracji publicznej;
 - c) usprawnienie działania usługi Zamów z Netią oraz obsługi Abonentów;
 - d) zmian związanych z bezpieczeństwem świadczenia usługi Zamów z Netią;
 - e) przeciwdziałanie nadużyciom związanym z korzystaniem z usługi Zamów z Netią;
 - f) zmian technologicznych i funkcjonalnych usługi Zamów z Netią;
 - g) zmiany w zakresie wprowadzania nowych, dodatkowych funkcji, opcji usługi Zamów z Netią;
 - h) zmian redakcyjnych związanych z koniecznością poprawy, usunięcia omyłek redakcyjnych, błędów;
 - i) zmian o charakterze administracyjnym, w tym zmian danych identyfikujących lub kontaktowych.
4. Netia poinformuje Abonenta o zmianach wskazanych w ust. 3 poprzez opublikowanie informacji o dokonywanych zmianach na stronie www.netia.pl. Publikacja nastąpi z 30-dniowym wyprzedzeniem, o ile zachowanie tego terminu jest możliwe ze względu na charakter wprowadzanych zmian.
5. W przypadku zmiany Regulaminu, która istotnie i negatywnie wpływa na dostęp lub korzystanie z usługi Zamów z Netią, Netia poinformuje Abonenta o tej zmianie i terminie jej dokonania z 30-dniowym wyprzedzeniem na trwałym nośniku, o ile zachowanie tego terminu jest możliwe ze względu na charakter wprowadzanych zmian.
6. Jeśli Abonent nie akceptuje zmian wprowadzonych zgodnie z ust. 5, jest uprawniony do wypowiedzenia bez zachowania okresu wypowiedzenia, nie później niż w terminie 30 dni od dnia dokonania zmiany lub poinformowania o niej, jeżeli poinformowanie nastąpiło później niż ta zmiana.
7. Netia jest uprawniona do zakończenia świadczenia usługi Zamów z Netią po poinformowaniu Abonentów z 30-dniowym wyprzedzeniem na trwałym nośniku.
8. Regulamin dostępny jest na stronie internetowej www.netia.pl na stronach internetowych i aplikacjach Partnerów, oraz w punktach obsługi Netia.