

ROZDZIAŁ I.

POSTANOWIENIA OGÓLNE

§1

Niniejszy regulamin, zwany dalej „Regulaminem Serwisu”, określa zasady działania serwisu ASTA GO, udostępnianego przez spółkę **ASTA-NET S.A.** z siedzibą w Pile, przy ul. Podgórnej 10, wpisaną do rejestru przedsiębiorców przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, Wydział IX Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000534131, o kapitale zakładowym 23.000.000 zł w całości pokrytym, NIP: 764-00-01-839, REGON: 570010801 zwaną dalej „ASTA-NET”.

§ 2

Określenia użyte w Regulaminie Serwisu oznaczają:

„Abonent” – podmiot będący stroną umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartej z ASTA-NET, któremu ASTA-NET udostępnia Serwis ASTA GO z wykorzystaniem Danych Identyfikacyjnych Abonenta ASTA-NET;

„Aplikacja Mobilna” – oprogramowanie udostępniane bez dodatkowych opłat przez ASTA-NET na stronie www.asta-net.pl, dzięki któremu można korzystać z Serwisu ASTA GO na urządzeniach mobilnych, w szczególności na tabletach, smartphonach i telefonach komórkowych;

„Dane identyfikacyjne Abonenta ASTA-NET” – Numer ID oraz Hasło dostępu do Kanału dostępu ASTA-NET – Kanału 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 ASTA GO, w tym Abonent;

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

„Serwis ASTA GO” – serwis internetowy ASTA-NET, który umożliwia korzystanie z Usług ASTA GO przez Internet na komputerze lub urządzeniu mobilnym na zasadach określonych w Regulaminie Serwisu;

„Usługi ASTA GO” – jedna bądź więcej usług świadczonych przez ASTA-NET drogą elektroniczną za pośrednictwem Serwisu ASTA GO, na zasadach określonych w Regulaminie Serwisu, polegająca w szczególności na:

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

§ 3

1. ASTA-NET świadczy Usługi ASTA GO w zakresie i na warunkach określonych w Regulaminie Serwisu, a Użytkownik zobowiązuje się do ich przestrzegania. ASTA-NET zapewnia możliwość zapoznania się z postanowieniami Regulaminu Serwisu przed rozpoczęciem korzystania z Serwisu ASTA-NET, w szczególności udostępnia go w Salonie Sprzedaży ASTA-NET oraz na stronie internetowej ASTA-NET, w sposób, który umożliwia jego pobranie, utrwalenie i wydrukowanie.
2. Skorzystanie przez Użytkownika z Serwisu ASTA GO jest równoznaczne z akceptacją postanowień Regulaminu Serwisu, w szczególności z akceptacją zobowiązań Użytkownika.
3. ASTA-NET zastrzega sobie prawo do testowego wprowadzania nowych funkcjonalności w ramach Usług ASTA GO. Rezygnacja z nieodpłatnego udostępniania nowych funkcjonalności przez ASTA-NET, nie powoduje powstania po stronie Użytkownika jakichkolwiek roszczeń odszkodowawczych.
4. ASTA-NET 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 ASTA-NET.
2. Umowa w zakresie Usług ASTA GO 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 ASTA-NET GO z wykorzystaniem Danych Identyfikacyjnych Abonenta ASTA-NET ulega zablokowaniu.
3. ASTA-NET może wprowadzić odrębne regulaminy dla świadczonych przez siebie Usług ASTA GO, w szczególności związane z akcjami promocyjnymi („regulaminy promocji”), które znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu Serwisu.
4. Przystąpienie do korzystania z Usług ASTA GO przez Abonenta umożliwia ASTA-NET przetwarzanie danych osobowych Abonenta w celu świadczenia Usług ASTA GO 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 wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Wzór oświadczenia o odstąpieniu stanowi załącznik do Regulaminu Serwisu. Jeżeli na wyraźne żądanie Użytkownika będącego konsumentem wykonywanie Usług ASTA GO ma się rozpocząć przed upływem terminu do odstąpienia od umowy, ASTA-NET wymaga od Użytkownika złożenia wyraźnego oświadczenia zawierającego takie żądanie. Prawo odstąpienia od umowy nie przysługuje Użytkownikowi będącemu konsumentem, jeżeli ASTA-NET za jego zgodą rozpoczęła świadczenie Usług ASTA GO polegających na dostarczaniu treści cyfrowych przed upływem terminu do odstąpienia od umowy.

ROZDZIAŁ II. WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG ASTA GO

§ 5

1. Każdy Użytkownik może korzystać z Serwisu ASTA GO w zakresie przeglądania programów telewizyjnych z wykorzystaniem EPG. Z pozostałych Usług ASTA GO korzystać mogą tylko Abonenci po zalogowaniu się do Serwisu ASTA GO z wykorzystaniem Danych identyfikacyjnych Abonenta ASTA-NET. Dane identyfikacyjne Abonenta ASTA-NET służą zabezpieczeniu Usług ASTA GO przed nieuprawnionym dostępem osób trzecich.
2. Korzystanie z Usług ASTA GO z wykorzystaniem urządzeń mobilnych wymaga uprzedniej instalacji Aplikacji Mobilnej na urządzeniu mobilnym Użytkownika. ASTA-NET nie świadczy usług instalacji Aplikacji Mobilnej na

urządzeniu mobilnym Użytkownika. 3. ASTA-NET nie odpowiada za niedostosowanie parametrów technicznych urządzeń bądź oprogramowania Użytkownika do wymogów Aplikacji Mobilnej.

4. Korzystanie z Usług ASTA GO 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 Adroid i iOS.

5. Używając tych samych Danych identyfikacyjnych Abonenta ASTA-NET można jednocześnie korzystać z Usług ASTA GO 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 ASTA GO dozwolone jest wyłącznie na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

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

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

§ 6

1. ASTA-NET informuje, że niektóre dekodery PVR Abonentów z przyczyn technicznych nie są kompatybilne z Serwisem ASTA GO, 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 ASTA-NET 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 ASTA-NET 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 ASTA-NET. Wykaz Materiałów audiowizualnych dostępnych wyłącznie za pośrednictwem usług dostępu do sieci Internet świadczonych przez ASTA-NET będzie dostępny na stronie www.asta-net.pl.

3. Lista Materiałów audiowizualnych udostępnianych w ramach usługi, o której mowa w ust. 1 powyżej, będzie publikowana w Serwisie ASTA GO.

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

§ 8 Wszelkie czynności faktyczne i prawne dokonywane przez Abonenta bądź ASTA-NET lub zdarzenia określone w stosownych wzorcach umownych ASTA-NET, odnoszące się do obowiązywania umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub usług ASTA-NET, o których mowa w § 7 ust. 1 lub 2 powyżej, skutkują odpowiednio względem Usług ASTA GO. W szczególności świadczenie Usług ASTA GO zostaje zawieszone w okresie zawieszenia wykonywania umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartej przez Abonenta z ASTA-NET.

ROZDZIAŁ III. ODPOWIEDZIALNOŚĆ STRON

§ 9

1. Użytkownik zobowiązuje się do zapoznania z Regulaminem Serwisu przed rozpoczęciem korzystania z Usług ASTA GO oraz przestrzegania zasad i warunków korzystania z tych usług.

2. ASTA-NET nie ponosi odpowiedzialności za skutki nieprawidłowego działania Usług ASTA GO, gdy urządzenia i system komputerowy Użytkownika nie spełnia odpowiednich wymagań sprzętowych i systemowych.

3. ASTA-NET odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług ASTA GO w zakresie określonym w Regulaminie Serwisu oraz w obowiązujących przepisach prawa.

4. ASTA-NET nie ponosi odpowiedzialności za:

a) utrudnienia w korzystaniu przez Użytkownika z Usług ASTA GO spowodowane z przyczyn niezależnych od ASTA-NET takich jak: warunki pogodowe uniemożliwiające transmisję danych, niedostateczna jakość połączenia internetowego, za które ASTA-NET nie odpowiada, nieprawidłowo skonfigurowana sieć WiFi, problemy techniczne z urządzeniem mobilnym, instalacji oprogramowania użytkownika sprzętu Abonenta, który nie spełnia wymagań określonych przez ASTA-NET;

b) następstwa udostępnienia przez Abonenta Danych identyfikacyjnych Abonenta ASTA-NET osobom trzecim,

c) jakiegokolwiek operacje dokonane przez osoby nieuprawnione z przyczyn leżących po stronie Użytkownika,

d) udostępnienie przez Abonenta osobom małoletnim Materiałów audiowizualnych, które nie są przeznaczone dla ich kategorii wiekowej zgodnie z oznaczeniem zamieszczonym przez ASTA-NET,

e) bezpieczeństwo transmisji danych w przypadku, kiedy dane opuszczają sieć ASTA-NET,

f) za treści umieszczone w serwisie ASTA GO przez Użytkownika lub osobę trzecią, za które ASTA-NET nie odpowiada,

g) zaniechanie przez Abonenta zabezpieczania danych i oprogramowania urządzenia Abonenta przed ingerencją osób trzecich.

5. W przypadku gdy ASTA-NET stwierdzi, że Użytkownik narusza przepisy prawa w związku z korzystaniem z Usług ASTA GO, ASTA-NET przysługuje prawo do zawieszenia świadczenia Usług ASTA GO.

6. W ramach korzystania z Usług ASTA GO Użytkownik zobowiązany jest:

a) niezwłocznie powiadomić ASTA-NET o wszelkich nieprawidłowościach, usterkach oraz o przerwach w świadczeniu Usług ASTA GO,

b) chronić i nie udostępniać swoich Danych identyfikacyjnych Abonenta ASTA-NET osobom trzecim.

7. Usługi ASTA GO 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 zwielokrotnianie Usług ASTA GO lub Materiałów audiowizualnych,
- b) kopiowanie, powielanie, transmisja, modyfikacja, zmiana, dekonstruowanie, naśladowanie, dekompilowanie lub rozbieranie Usług ASTA GO w jakikolwiek sposób ani wytwarzanie dzieł pochodnych na podstawie Usług ASTA GO,
- c) wykorzystanie Usług ASTA GO lub jakichkolwiek treści dostępnych w ramach usług do tworzenia jakiegokolwiek narzędzia lub oprogramowania, mogących być wykorzystanymi do tworzenia aplikacji programowych,
- d) naruszanie integralności Usług ASTA GO, omijanie jakichkolwiek zabezpieczeń technicznych, zastosowanych przez ASTA-NET lub dostawców treści,
- e) naruszenie licencyjnych ograniczeń terytorialnych Usług ASTA GO,
- f) tworzenie fałszywych kont użytkowników.

8. ASTA-NET może zawiesić świadczenie Usług ASTA GO albo wypowiedzieć umowę ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli Użytkownik, pomimo wezwania, w związku z korzystaniem z Usług ASTA GO:

- a) zakłóca funkcjonowanie infrastruktury sieciowej ASTA-NET,
- b) wykorzystuje Usługi ASTA GO 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 Usług ASTA GO,
- d) podejmuje próby zmiany bądź dokonuje zmian parametrów Usług ASTA GO,
- e) narusza prawa własności intelektualnej ASTA-NET 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 przełamywaniu 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 ASTA GO za pośrednictwem urządzeń mobilnych, w szczególności tabletów, 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. ASTA-NET 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 ASTA GO stosuje się postanowienia poniższe. 2. Użytkownicy mogą składać reklamacje dotyczące niedotrzymania z winy ASTA-NET terminu rozpoczęcia świadczenia Usług ASTA GO, niewykonania lub nienależytego wykonania Usług ASTA GO 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 ASTA GO lub od dnia, w którym Usługa ASTA GO 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 ASTA-NET rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.

5. Reklamacja może być złożona:

a) w formie pisemnej – osobiście podczas wizyty Użytkownika w Salonie Sprzedaży ASTA-NET 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 Salonie Sprzedaży ASTA-NET,

c) w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej poprzez adres e-mail: BOK@asta-net.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 ASTA GO;

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 Salonie Sprzedaży ASTA-NET, nie spełnia warunków określonych w ust. 6 powyżej, upoważniona osoba reprezentująca ASTA-NET, 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. Reklamacje nieuzupełnione 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 ASTA-NET rozpatrująca reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa 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 reklamację pozostawia się bez rozpoznania.

9. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa ust. 6 pkt e, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, jednostka ASTA-NET rozpatrująca reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.

10. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez Użytkownika w Salonie Sprzedaży ASTA-NET, ustnie albo w formie pisemnej, upoważniona osoba reprezentująca ASTA-NET, przyjmująca 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, ASTA-NET 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 ASTA-NET 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. ASTA-NET udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia. 14. Odpowiedź na reklamację zawiera:

- 1) nazwę jednostki ASTA-NET 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 ASTA-NET, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska.

14. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna: asta-net.pl 67 350 90 00

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

15. ASTA-NET 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 ASTA-NET 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, ASTA-NET 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.

16. Za zgodą Użytkownika, wyrażoną w reklamacji, w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub w odrębnym oświadczeniu, ASTA-NET 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.

17. Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej, o którym mowa w ust. 15 i 16, jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź na reklamację spełniają wymogi, o których mowa odpowiednio w ust. 12 oraz ust. 13 i 14 pkt a, a postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwia Użytkownikowi ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.

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

19. Użytkownik, w porozumieniu z ASTA-NET, 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, ASTA-NET ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.

20. ASTA-NET 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 ASTA-NET zgodnie z prawem i dobrymi obyczajami.
2. Zmiany Regulaminu Serwisu będą publikowane na stronie www.asta-net.pl z wyprzedzeniem co najmniej 1 miesiąca przed wejściem tych zmian w życie.
3. W przypadku dostarczania przez ASTA-NET 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 ASTA GO

WZÓR FORMULARZA ODSZTĄPIENIA OD UMOWY

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

ASTA-NET S.A.

ul. Podgórna 12

64-920 Piła

– Ja/My(*) niniejszym informuję/informujemy(*) o moim/naszym odstąpieniu od umowy o świadczenie Usług ASTA GO

– Data zawarcia umowy(*)

– Imię i nazwisko konsumenta(-ów)

– Adres konsumenta(-ów)



data i podpis klienta

(*) Niepotrzebne skreślić.