

Regulamin Ogólny Świadczenia Usług Open FM

Niniejszy Regulamin określa zasady świadczenia usług przez Audioteka Group Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (dawniej: Netwizor Sp. z o.o.), pod adresem ul. Żwirki i Wigury 16, 02-092 Warszawa, NIP: 7010324630, REGON: 145883168, którego akta rejestrowe przechowuje Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy KRS, zarejestrowanym w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem 0000402267, który to podmiot, występuje jako operator, w przypadku rozprowadzania Programów w systemie teleinformatycznym, a w przypadku rozpowszechniania wyłącznie w systemie teleinformatycznym Kanatów własnych, również jako nadawca.

§ 1 Definicje

Użyte w niniejszym Regulaminie wyrażenia oznaczają:

1. **Abonent / Użytkownik** - osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych korzystająca z Usług dostarczanych przez Operatora za pomocą Sieci na Urządzenie końcowe Abonenta, na mocy odpowiedniego stosunku prawnego łączącego Abonenta i Operatora (w szczególności na podstawie stosunku prawnego opisanego niniejszym Regulaminem), na własny użytek osobisty, niezwiązany bezpośrednio z prowadzoną działalnością gospodarczą ani zawodową.
2. **Aplikacja** – oprogramowanie umożliwiające korzystanie z Serwisu oraz dostęp do Usług na urządzeniach stacjonarnych, jak i przenośnych, np.: komputer, tablet, smartfon, telewizor wyposażony w odpowiedni system operacyjny. Aplikacje przeznaczone na urządzenia mobilne z systemem operacyjnym iOS lub Android, dostępne są do bezpłatnego pobrania w sklepach z aplikacjami AppStore (dla systemu operacyjnego iOS) oraz Google Play (dla systemu Android). Korzystanie z Aplikacji może podlegać dodatkowemu regulaminowi, mającego zastosowanie do określonych funkcjonalności lub usług.
3. **Cennik**– dokument stanowiący załącznik do niniejszego Regulaminu zawierający informacje o cenach Usług podstawowych Operatora, dostępnych w Serwisie.
4. **Konsument**– użytkownik będący konsumentem w rozumieniu Ustawy z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta oraz osoba korzystająca z praw przysługujących.
5. **Operator** – Audioteka Group Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie (dawniej: Netwizor Sp. z o.o.) pod adresem ul. Żwirki i Wigury 16, 02-092 Warszawa, NIP: 7010324630, REGON: 145883168, zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców Sądu Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy KRS, pod numerem 0000402267.
6. **Nadawca Kanatów własnych** - Audioteka Group Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością (dawniej: Netwizor Sp. z o.o.), występująca w przypadkach rozpowszechniania wyłącznie w systemie teleinformatycznym (tj. w Serwisie) własnych stacji muzycznych (playlist).
7. **Oprogramowanie** – oprogramowanie służące do świadczenia Usług, które może być także w ograniczonym stopniu udostępniane Abonentom na warunkach wskazanych w Regulaminie lub Regulaminach dodatkowych.
8. **Pakiet** - to szczegółowe zestawienie elementów Usług odpłatnych Operatora wraz podaniem ceny oraz zakresu stacji muzycznych i produktów dodatkowych takich jak np. Podcast premium, dostępnych po ich wykupieniu.

9. Platforma płatnicza- usługa świadczona przez podmiot trzeci, której przedmiotem jest obsługa dokonywanych drogą elektroniczną przez Abonenta na rzecz Operatora płatności bezgotówkowych.

10. Portal zintegrowany z Usługą- oznacza portal WWW, prowadzony przez podmiot trzeci, umożliwiający w szczególności wykorzystanie konta stworzonego tam przez Abonenta do logowania się do Serwisu.

11. Program- jedna z Usług Operatora stanowiąca uporządkowany zestaw audycji radiowych (w szczególności audio), utworów, reklam oraz innych przekazów audialnych, przejmowany do wtórnego rozprowadzania przez Operatora, a którego zawartość zależy od nadawcy takiego Programu - które to Programy stanowią jednocześnie treść cyfrową w rozumieniu art. 2 pkt 5) Ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta oraz inne usługi świadczone drogą elektroniczną przez Operatora w ramach Serwisu.

12. Kanał własny - to Usługa udostępniana w ramach Serwisu, na zasadach odrębnych od Programu, stanowiąca rozpowszechniane wyłącznie w systemie teleinformatycznym własne programy radiowe (tzw. playlisty), w których Spółka Audioteka Group Sp. z o.o. działa jako Nadawca Kanału własnego, tworzy i zestawia te programy oraz rozpowszechnia je lub przekazuje innym podmiotom w celu rozpowszechniania - stanowiący jednocześnie treść cyfrową w rozumieniu art. 2 pkt 5) Ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.

13. Regulamin Ogólny (Regulamin)- niniejszy Regulamin Ogólny Świadczenia Usług.

14. Regulaminy dodatkowe- regulaminy inne niż Regulamin Ogólny, w tym Regulamin Płatności Odnawialnych, regulaminy i warunki promocji, konkursów czy akcji lojalnościowych wraz z załącznikami do nich, które stanowią integralną część Regulaminu Ogólnego, odnoszące się do uszczegółowienia zasad świadczenia Usług oraz usług dodatkowych bądź promocyjnych świadczonych na rzecz Abonenta przez Operatora.

15. Specyfikacja techniczna Usług- wyszczególnienie i określenie parametrów Usług, wraz z warunkami technicznymi, które musi spełnić Abonent, by móc korzystać z Usług - dostępne pod adresem <https://open.fm/pomoc>.

16. Strony- Abonent i Operator łącznie.

17. Serwis- portal WWW udostępniany przez Operatora bądź Aplikacja umożliwiające m.in.: w szczególności dostęp do Sieci, korzystanie z Konta oraz Usług, dokonywanie zakupu Usług, zarządzanie przez Abonenta jego danymi. Niektóre Usługi lub funkcjonalności dostępne są po uprzednim zalogowaniu Abonenta. Sieć może także być dostępna przez dedykowane aplikacje dostępne na Urządzenia końcowe.

18. Umowa- umowa o świadczenie Usługi zawarta między Abonentem a Operatorem przez dokonanie czynności faktycznych przez Abonenta, a w przypadku usług odpłatnych złożenie przez Abonenta oświadczenia woli składanego drogą elektroniczną, której przedmiotem jest świadczenie przez Operatora wybranej Usługi bądź Usług.

19. Urządzenia (Sieć)- sprzęt oraz infrastruktura, służące do transmisji sygnałów przez Operatora, połączone ze sobą w sposób zapewniający przesył i dosył Usług do określonego miejsca, stanowiącego połączenie z siecią innego przedsiębiorcy telekomunikacyjnego, umożliwiającą Abonentowi dostęp do Sieci. Jeśli nie wskazano inaczej w niniejszym Regulaminie, określenie to obejmuje także Oprogramowanie.

20. Urządzenia końcowe (STB)– urządzenia, z których korzysta Abonent celem odbioru Usług, posiadające w chwili podłączenia do sieci i zalogowania do konta Abonenta unikalny identyfikator, mające lub mogące uzyskać dostęp do Sieci, służące do odbioru lub mogące odbierać z Sieci Programy, Kanały własne, choćby nie była to ich podstawowa funkcja. Urządzeniami końcowymi mogą być w szczególności odbiorniki telewizyjne, komputery stacjonarne, komputery przenośne (także netbooki), konsole do gier, tablety, telefony komórkowe (w tym smartfony).

21. Usługi– usługi świadczone odpłatnie bądź nieodpłatnie na rzecz Abonentów przez Operatora na podstawie zawartej Umowy, polegające na rozprowadzaniu Programów, rozpowszechnianiu Kanałów własnych przy wykorzystaniu Sieci, w sposób określony w Regulaminie lub Regulaminach dodatkowych. Usługi mogą być świadczone w sposób spersonalizowany.

22. Konto – indywidualne konto zarejestrowane w Serwisie przez Abonenta, umożliwiające dostęp do Usług. Rejestracja Konta w Serwisie następuje bez pobierania opłat.

§ 2. Postanowienia ogólne

1. Umowa o świadczenie Usług nieodpłatnych, zawierana jest przez rozpoczęcie korzystania z tych Usług, w tym celu rejestracja Konta w Serwisie nie jest wymagana. Umowa na Usługi odpłatne jest zawierana po rejestracji Konta w Serwisie w sposób tam opisany, złożenie zamówienia z dyspozycją zapłaty za wybraną odpłatną Usługę i potwierdzeniu przyjęcia zamówienia na trwałym nośniku.
2. Umowa zawarta jest na czas nieoznaczony, z zastrzeżeniem terminów świadczenia odpłatnych Usług wskazanych w Pakiecie i Cenniku.
3. Usługi świadczone są na podstawie Regulaminu oraz Regulaminów dodatkowych.
4. W przypadku wystąpienia sprzeczności między postanowieniami Regulaminów dodatkowych a niniejszego Regulaminu, stosować się będzie postanowienia Regulaminów dodatkowych.
5. Jeśli Regulaminy dodatkowe nie zostały udostępnione Abonentowi najpóźniej w chwili zawarcia Umowy, lub odpowiednio w chwili zmiany Umowy, uznaje się, że nie mają one zastosowania do Usług świadczonych takiemu Abonentowi. Wówczas stosuje się postanowienia Regulaminu Ogólnego.

§ 3. Przedmiot Usług i opłaty za ich świadczenie

1. Operator w ramach Usług rozprowadza, przy wykorzystaniu Sieci: Programy i Kanały własne - kierowane do Abonentów, którzy mogą je odbierać za pomocą Urządzeń końcowych (STB).
2. Usługi mogą zawierać reklamy internetowe udostępniane przez Operatora. Dla każdego Abonenta możliwe jest wyświetlanie innego, dedykowanego przekazu zgodnie z Polityką prywatności i przepisami prawa. Na potrzeby wyświetlania reklam, Operator może wykorzystywać środki technologiczne niezbędne do emisji reklam zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa oraz polityką prywatności. W przypadku wykupienia dostępu do Pakietu, reklamy udostępniane przez Operatora zostają wyłączone. Niezależnie od powyższego, w ramach Programów mogą być nadal prezentowane reklamy pochodzące od nadawców Programów rozprowadzanych przez Operatora, na które Operator nie ma wpływu.
3. Usługi są świadczone odpłatnie w ramach wykupionego Pakietu lub nieodpłatnie. Szczegółowe informacje odnośnie Usług dostępne są w Serwisie.
4. Świadczenie Usług w ramach Pakietu odbywa się w trybie przedpłaconym, poprzez wykupienie przez Abonenta dostępu do Usług zarówno poprzez płatność jednorazową jak i Płatność Odnawialną (zgodnie z postanowieniami Regulaminu Płatności Odnawialnych).

5. Ceny poszczególnych Pakietów Usług odpłatnych Operatora, wskazane są w Cenniku, który jest dostępny w załączniku do Regulaminu oraz w zakładkach poszczególnych Pakietów wskazanych na stronie Serwisu. Przy zakupie Usługi (Pakietu) za pośrednictwem podmiotu trzeciego, obowiązują warunki płatności podmiotu trzeciego.
6. Opłata za Usługi nie zawiera abonamentu RTV ani opłat związanych z dostępem do Internetu, w tym w szczególności z dostępem do sieci innego przedsiębiorcy telekomunikacyjnego, umożliwiając Abonentowi dostęp do Sieci czy Urządzeń końcowych. Abonament RTV, dostęp do Internetu, w tym dostęp do sieci umożliwiających Abonentowi dostęp do Sieci oraz Urządzeń końcowych Abonent opłaca we własnym zakresie.
7. Abonent może dokonywać płatności za pośrednictwem Serwisu oraz za pośrednictwem poszczególnych Urządzeń końcowych, przy wykorzystaniu Platformy płatniczej.
8. Przez chwilę dokonania płatności rozumie się moment jej otrzymania przez Operatora za pośrednictwem Platformy płatniczej.
9. Operator na żądanie Abonenta wystawi fakturę, nie później niż siedem dni od dnia dokonania płatności oraz doręczy ją Abonentowi. Jeżeli Abonent wyrazi na to zgodę, Operator będzie udostępniał Abonentowi fakturę w formie elektronicznej.
10. Abonent ma możliwość bieżącej kontroli w Serwisie, które z odpłatnych Usług są mu świadczone oraz ile wynosi aktualny okres świadczenia ich Abonentowi. Abonent zostanie poinformowany drogą elektroniczną - w szczególności w Serwisie - o upływie okresu wykupionego Pakietu Usług.
11. Operator, na żądanie zgłoszone w trybie wskazanym w § 13 Regulaminu, dokona zwrotu za pośrednictwem metody płatności wybranej przez Abonenta przy zawarciu Umowy lub innej metody wybranej przez Abonenta, opłaty w wysokości proporcjonalnej do niewykorzystanego przez Abonenta okresu odpłatnego świadczenia Usługi (którego Abonent nie wykorzystał z uwagi na pozytywne rozpatrzenie reklamacji, wypowiedzenie Umowy przez Abonenta z przyczyn wskazanych w § 6 Regulaminu, lub z uwagi na wypowiedzenie lub rozwiązanie Umowy na podstawie § 14 Regulaminu przez Abonenta lub Operatora, lub wygaśnięcie Umowy z innych przyczyn, bądź też trwałe zaprzestanie świadczenia Usług przez Operatora).

§ 4. Wymagania techniczne i jakość Usług

1. W celu korzystania z Usług, wymagane jest od Abonenta wykorzystywanie Urządzenia końcowego o parametrach i właściwościach określonych w znajdującej się na stronie: <https://open.fm/pomoc> i <https://open.fm/pomoc/dzialanie-aplikacji>.
2. Poza Oprogramowaniem Operatora i elementami Sieci udostępnionymi bezpośrednio w Serwisie, Operator nie zapewnia oprogramowania ani Urządzeń koniecznych do spełnienia wymogów, o których mowa w ust. 1, jak również nie zapewnia dostępu do sieci Internet Abonenta czy Urządzeń końcowych, ani nie odpowiada za brak powyższych lub ich nieprawidłowe działanie.
3. Operator zobowiązuje się do stałego i nieprzerwanego świadczenia Usług, z zastrzeżeniem postanowień § 11 i § 12 Regulaminu.
4. Jakość Usług może zależeć od parametrów łącz Abonentów czy Urządzeń końcowych wykorzystywanych przez Abonentów, a które to łącza czy Urządzenia końcowe są poza kontrolą Operatora. Wymagania dotyczące minimalnej prędkości łącza Abonenta dostępne są w Specyfikacji Technicznej Usługi na stronie: <https://open.fm/pomoc> i <https://open.fm/pomoc/dzialanie-aplikacji>. Operator zobowiązuje się, do zapewnienia należytej jakości Programów oferowanych Abonentom w ramach Usług, nieodbiegającej istotnie od jakości w jakiej Programy nadawane są przez nadawców.
5. Z uwagi na możliwą różną kompatybilność Urządzeń końcowych, utrudniającą lub zakłócającą poprawny odbiór Usług, Operator może poinformować Abonenta, które

Urządzenia końcowe dysponują konfiguracją zalecaną do odbioru Usług. Operator dąży do starań, aby – w miarę technicznych i prawnych możliwości – możliwe było wykorzystywanie jak największej liczby konfiguracji, a w przypadku występowania niekompatybilności, w miarę możliwości identyfikować je i usuwać. Aktualną listę zalecanych lub niezalecanych konfiguracji zawiera Specyfikacja techniczna Usługi. Operator nie będzie uzależniał świadczenia Usług Abonentowi od tego, czy korzysta z Urządzenia końcowego znajdującego się na liście zalecanych konfiguracji.

6. Abonent może korzystać z Usług z użyciem maksymalnie 5 (pięciu) Urządzeń końcowych zarejestrowanych zgodnie z punktami poniższymi.
7. Rejestracja Urządzenia końcowego następuje z chwilą, gdy Abonent za pomocą tego Urządzenia dokonuje logowania w Serwisie.
8. Do jednego konta w Serwisie każdy Abonent może utrzymywać jednocześnie nie więcej niż 5 (pięć) zarejestrowanych Urządzeń końcowych. Rejestracja kolejnego Urządzenia końcowego powoduje automatyczne wyrejestrowanie tego Urządzenia końcowego, za pośrednictwem którego, Abonent najdawniej rozpoczął korzystanie z Usług.
9. Abonent może jednocześnie korzystać tylko z jednego Urządzenia końcowego, chyba że Operator wyraźnie dopuści możliwość korzystania z Usług przez Abonenta na wielu urządzeniach, jak również poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej. Próba wykorzystania kolejnego Urządzenia końcowego zasadniczo spowoduje zatrzymanie odbioru Usług na wcześniej wykorzystywanym Urządzeniu końcowym. Operator może wyraźnie dopuścić możliwość jednoczesnego odbioru Usług na wielu Urządzeniach końcowych, w szczególności przez dwie lub więcej przeglądarek internetowych (tzw. usługi multiroom). Operator może wyraźnie dopuścić możliwość jednoczesnego korzystania z Serwisu, w zakresie w jakim nie dotyczy to odbioru Programu na wielu urządzeniach końcowych, w szczególności przez dwie lub więcej przeglądarek internetowych.
10. Abonent może korzystać z Usług wyłącznie na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, chyba, że Operator wyraźnie dopuści możliwość korzystania przez Abonenta z Usług lub elementu Usługi również poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, w szczególności w związku ze stosowaniem postanowień Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2017/1128 z dnia 14 czerwca 2017 r. w sprawie transgranicznego przenoszenia na rynku wewnętrznym usług online w zakresie treści, zgodnie z którymi możliwe jest czasowe korzystanie z Usługi poza granicami Rzeczypospolitej Polskiej – z zastrzeżeniem postanowień § 4 ust. 4 zdanie końcowe.
11. Abonent, który został pozytywnie zweryfikowany - jako osoba posiadająca miejsce zamieszkania w Rzeczypospolitej Polskiej - który korzysta z prawa do przenoszenia Usług OPEN FM podczas czasowego pobytu na terenie Unii Europejskiej, może w razie wystąpienia wątpliwości podlegać ponownej weryfikacji.
12. Abonent nie jest uprawniony do udostępniania innym osobom swojego konta w Serwisie, co obejmuje także zakaz umożliwiania innym osobom rejestracji w Serwisie Urządzeń końcowych należących do tych osób.

§ 5. Warunki świadczenia Usług i korzystania z nich

1. W celu korzystania z Usług odpłatnych, Abonent zobowiązany jest zarejestrować się w Serwisie. Abonent może w każdej chwili trwale zaprzestać korzystania z Usług, w sposób wskazany w Regulaminie.
2. Do dokonania rejestracji w Serwisie konieczne jest podanie przez Abonenta aktywnego adresu e-mail lub posiadanie aktywnego konta w Portalu zintegrowanym z Usługą. Przy wykupie dostępu do Usług płatnych, mogą być wymagane także inne dane konieczne do realizacji Umowy, takie jak imię i nazwisko oraz adres zamieszkania Abonenta. Każdorazowo Abonent będzie informowany o zakresie, rodzaju i celu zbieranych od niego danych. Abonent nie jest zobowiązany do podania powyższych danych osobowych, jednak w przypadku odmowy ich podania świadczenie Usług może okazać się niemożliwe.

3. Adres e-mail oraz hasło (minimalnie 8-znakowe w tym zawierające cyfrę) podane przez Abonenta podczas rejestracji w Serwisie, stanowią dane logowania do Serwisu. Abonent posiadający aktywne konto w Portalu zintegrowanym z Usługą, posiada możliwość zalogowania się do Serwisu również przy wykorzystaniu loginu i hasła do tamtego konta. Hasło może zostać zmienione po zalogowaniu się do Serwisu, a w wypadku zapomnienia hasła przez Abonenta przez użycie opcji zmiany hasła bez logowania się do Serwisu. W takim wypadku Abonent podaje adres mailowy podany przy rejestracji, na który zostanie przesłana wiadomość umożliwiająca dokonanie zmiany hasła.
4. Abonent, po zalogowaniu do Serwisu, może samodzielnie wybrać zakres świadczonych mu Usług z aktualnej oferty Operatora oraz administrować swoim kontem w Serwisie poprzez wybranie stosownych opcji lub złożenie dyspozycji z poziomu Serwisu.
5. Dostęp do odbioru niektórych Usług może wymagać uprzedniego dokonania płatności (pre-paid) za dany Pakiet (w płatności jednorazowej lub Płatności Odnawialnych zgodnie z Regulaminem Płatności Odnawialnych). Dostęp do treści płatnych możliwe jest po zarejestrowaniu lub zalogowaniu do Konta. Logowanie do Konta następuje po podaniu adresu email i hasła wskazanego przez Abonenta przy rejestracji Konta.
6. Jeżeli korzystanie z Usług będzie uzależnione od zaakceptowania przez Abonenta postanowień i warunków licencyjnych, zostaną one mu przedstawione do akceptacji przed rejestracją w Serwisie. Jeżeli korzystanie z poszczególnych elementów Usług, aktywowanych przez Abonenta za pośrednictwem Serwisu, będzie uzależnione od zaakceptowania przez Abonenta dodatkowych postanowień i warunków licencyjnych, zostaną one mu przedstawione do akceptacji przed aktywacją takiego elementu Usługi.
7. Niedokonywanie wpłat nie wpływa na ważność Konta w Serwisie. Konto pozostaje aktywne, o ile Abonent nie dokona jego dezaktywacji rozumianej jako trwałe usunięcie konta i danych Użytkownika z Serwisu. W określonych Regulaminem oraz Regulaminami dodatkowymi przypadkach takie uprawnienie przysługiwać będzie także Operatorowi, przy czym nie ma możliwości przywrócenia konta po jego trwałej dezaktywacji.
8. Korzystanie z Usług odbywa się za pomocą Urządzenia końcowego (STB).
9. Abonent jest zobowiązany do nieujawniania danych logowania do Serwisu osobom trzecim oraz zobowiązany do informowania Operatora o każdym przypadku (lub podejrzeniu) nieuprawnionego przejęcia takich danych.
10. Operator nie sprawuje kontroli redakcyjnej w zakresie materiałów czy audycji udostępnianych w ramach Programu, w szczególności nie ma wpływu na tzw. ramówkę Programu, o ile nie zaznaczył wyraźnie wyjątków od tej zasady. Powyższe nie ma zastosowania w zakresie udostępnianych Kanałów własnych.
11. Zabronione jest korzystanie przez Abonenta z Usług:
 - a. w sposób niezgodny z jej charakterem i przeznaczeniem, uniemożliwiający lub zakłócający korzystanie z zasobów systemowych lub sprzętowych przez innych Abonentów, lub wywołujący realne zagrożenie wystąpienia takiej awarii lub przeciążenia Urządzeń Operatora,
 - b. w sposób godzący w integralność systemów informatycznych Operatora,
 - c. w sposób prowadzący do popełnienia czynu zabronionego w rozumieniu obowiązujących przepisów prawa,
 - d. do dostarczania lub przekazywania treści o charakterze bezprawnym,
 - e. w celu rozpowszechniania lub publicznego udostępniania utworów chronionych prawem autorskim lub prawami pokrewnymi (w szczególności nagrań muzycznych lub utworów audiowizualnych) bez posiadania stosownej licencji, w szczególności do udostępniania takich utworów osobom spoza kręgu osób pozostających w związku osobistym w rozumieniu art. 23 ust. 2 Ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz. U. z 1994 nr 24 poz. 83 z późn. zm.),

- f. w celu rozpowszechniania lub udostępniania programów komputerowych przystosowanych do lub powstałych w celu umożliwienia popełnienia czynu zabronionego,
 - g. w sposób, który spowodowałby wykorzystanie Urządzeń Operatora w celu popełnienia czynu zabronionego (m.in.: czynów stanowiących lub mogących stanowić oszustwo, wyłudzenie lub usiłowanie ich popełnienia).
12. Usługi świadczone są zgodnie z odpowiednimi wymaganiami dostępności określonymi w Ustawie z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnieniu spełnienia wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze (dalej: „Ustawa o Dostępności”).
13. Serwis zawiera funkcjonalności umożliwiające korzystanie przez osoby z niepełnosprawnościami, w tym:
- a) obsługa czytników (Voice Over i Talkback) w wybranych procesach aplikacji,
 - b) kompatybilność z czytnikami ekranu,
 - c) funkcje ułatwiające nawigację po Serwisie.
- Szczegółowe informacje na temat dostępności znajdują się na stronie <https://open.fm/pomoc/ulatwienia-dostepu>.
14. Abonent może zgłosić Operatorowi w sposób określony w § 13 ust. 1 Regulaminu skargę dotyczącą niezapewnienia spełnienia wymagań dostępności w Serwisie zgodnie z Ustawą o Dostępności. Szczegółowe informacje odnośnie treści, które skarga powinna zawierać, terminu i zasad jej rozpatrzenia zostały opisane na stronie <https://open.fm/pomoc/ulatwienia-dostepu>.

§ 6. Zmiana Regulaminu i warunków świadczenia Usług

1. Przez zmianę warunków świadczenia Usług rozumie się zmianę warunków Umowy określonych w Regulaminie lub Regulaminie dodatkowym.
2. Operator zastrzega sobie prawo zmiany Umowy, w tym Regulaminu i Regulaminów dodatkowych z uzasadnionej przyczyny. Za uzasadnioną przyczynę przyjmuje się jedną z następujących okoliczności:
 - a) zmiany przepisów powszechnie obowiązującego prawa, mających wpływ na treść Regulaminu, Regulaminu dodatkowego lub świadczone Usługi;
 - b) konieczność dostosowania do wydanych przez organy administracji publicznej, w tym w szczególności Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, decyzji, rekomendacji, zaleceń lub innych o analogicznym charakterze w zakresie, w jakim ww. akty administracyjne wpływają na treść Regulaminu, Regulaminu dodatkowego lub nakładają na Operatora obowiązek modyfikacji jego treści;
 - c) konieczności dostosowania Regulaminu lub Regulaminu dodatkowego do zmiany lub wydania interpretacji przepisów prawa wynikających z prawomocnego orzeczenia sądu powszechnego, sądu administracyjnego, Sądu Najwyższego, Naczelnego Sądu Administracyjnego lub Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej, w zakresie w jakim ww. orzecznictwo wpływa na Usługi lub wymaga zmiany treści Regulaminu lub Regulaminu dodatkowego;
 - d) zmiany w zakresie świadczonej Usługi, w tym wprowadzenie przez Operatora nowych funkcjonalności Usługi lub modyfikacja jej dotychczasowego zakresu,
 - e) zmiany technologii oferowanych Usług;
 - f) potrzeby uzupełnienia, uproszczenia, doprecyzowania lub modyfikacji treści Regulaminu lub Regulaminu dodatkowego w celu zapewnienia większej przejrzystości jego postanowień,
 - g) zapobiegania nadużyciom związanym z korzystaniem z Usług;
 - h) wprowadzania nowych, dostosowywania lub ulepszania istniejących środków bezpieczeństwa, rozwiązań antypirackich, zabezpieczeń danych osobowych;

- i) przeciwdziałanie nieprzewidzianemu i bezpośredniemu zagrożeniu związanemu z ochroną Usługi, usług elektronicznych oraz Abonentów przed oszustwami, złośliwym oprogramowaniem, spamem, naruszeniem danych osobowych lub innymi zagrożeniami,
 - j) konieczności wprowadzenia poprawek redakcyjnych w Regulaminie lub Regulaminie dodatkowym.
3. Operator poinformuje Abonenta o zmianie Regulaminu lub Regulaminu dodatkowego, w sposób jasny i zrozumiały za pośrednictwem Serwisu oraz na stronie open.fm/pomoc/regulamin (w szczególności poprzez opublikowanie tekstu jednolitego Regulaminu lub Regulaminu dodatkowego zawierającego zmiany), w zakresie, w jakim jest to dopuszczalne przez obowiązujące przepisy, z wyprzedzeniem 1 miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji organu państwowego, z którego wynika konieczność wprowadzenia tych zmian. Operator powiadomi również o zmianie Regulaminu lub Regulaminu dodatkowego Abonentów (którzy posiadają Konto w Serwisie) za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres email wskazany przez Abonenta przy rejestracji Konta wraz z informacją o właściwościach i terminie wejścia w życie zmiany oraz pouczeniu o prawie Abonenta do wypowiedzenia Umowy, o którym mowa w § 6 ust. 4 Regulaminu do dnia wejścia w życie zmienionego Regulaminu lub Regulaminu dodatkowego oraz że brak wypowiedzenia przed datą wejścia w życie zmian oznacza ich akceptację.
4. Wypowiedzenie Umowy może zostać przekazane Operatorowi w sposób określony w § 13 ust. 3 Umowy. W przypadku wypowiedzenia Umowy przez Abonenta, korzystającego z Pakietu (usług przedpłaconych), przed zakończeniem okresu korzystania z tych Usług, Abonentowi przysługuje roszczenie o zwrot w części opłaty w wysokości proporcjonalnej do niewykorzystanego okresu wykupionej Usługi, które może zostać zgłoszone Operatorowi w sposób określony w § 13 ust. 3 Regulaminu. Operator dokona zwrotu, o którym mowa w niniejszym ustępie niezwłocznie za pośrednictwem metody płatności wybranej przez Abonenta przy zawarciu umowy na świadczenie Usługi lub innej metody wybranej przez Abonenta.
5. Niezależnie od § 6 ust. 2 Regulaminu, Operator może dokonać zmiany w Usłudze lub Serwisie, która nie jest niezbędna do zachowania jej zgodności z Umową (Regulaminem lub Regulaminem dodatkowym), jedynie z uzasadnionych przyczyn, nie powodujących jakichkolwiek kosztów po stronie Abonenta, w następujących sytuacjach:
-) wprowadzania nowych funkcjonalności lub elementów do Serwisu lub Usług, ulepszania istniejących funkcjonalności lub, wprowadzania ulepszeń technologicznych lub usprawnień działania Serwisu;
 -) dokonywania zmian istniejących funkcji lub funkcjonalności Serwisu lub Usług;
 -) dokonywania zmian technicznych lub technologicznych polegających w szczególności na poprawie błędów, zmiany interfejsu Serwisu, dostosowania usług do nowego środowiska technicznego;
 -) zmiany norm technicznych lub technologii świadczenia Usług oferowanych w Serwisie;
 -) zmiany oferty poszczególnych Usług;
 -) konieczności wprowadzenia działań zapewniających zachowanie integralności Serwisu i Usług;
 -) wprowadzania nowych, dostosowywania lub ulepszania istniejących środków bezpieczeństwa, zabezpieczeń danych osobowych i rozwiązań antyprirackich;

-) zmian w wyglądzie, designie i układzie, nazw handlowych, pod którymi oferowany jest Serwis, w tym rebranding, zmian koncepcji artystycznych, zmian w zakresie doświadczeń użytkownika.
- 6. Operator poinformuje Abonenta, w sposób jasny i zrozumiały, o dokonywanej zmianie, o której mowa w ust. 5 powyżej. Jeżeli zmiana, istotnie i negatywnie wpływa na dostęp Abonenta do Serwisu lub Usługi, Operator poinformuje Abonenta z odpowiednim wyprzedzeniem na trwałym nośniku o właściwościach i terminie dokonania tej zmiany oraz prawie do wypowiedzenia Umowy.
- 7. W przypadku, o którym mowa w ust. 6 powyżej, Abonent, który korzysta z Pakietu (Usług przedpłaconych) może wypowiedzieć Umowę bez zachowania terminu wypowiedzenia w ciągu 30 dni od dnia dokonania zmiany, o której mowa w ust. 5 powyżej lub poinformowania o tej zmianie, jeżeli poinformowanie nastąpiło później niż ta zmiana. Abonentowi, który korzysta z Pakietu (Usług przedpłaconych), w przypadku wypowiedzenia Umowy z przyczyn wskazanych w niniejszym ustępie, przysługuje roszczenie, o którym mowa w ust. 4 powyżej. Abonent może wypowiedzieć Umowę w sposób wskazany w § 13 ust.3 Umowy.
- 8. Prawo do wypowiedzenia, o którym mowa w ust. 7 powyżej, nie przysługuje w przypadku zmiany, która nie wpływa istotnie i negatywnie na dostęp lub korzystanie przez Abonenta z Serwisu lub Usługi, lub gdy Operator, mimo tej zmiany, zapewni Abonentowi uprawnienie do zachowania dostępu do Serwisu lub Usługi, bez dodatkowych kosztów, w stanie niezmienionym.
- 9. W przypadku drobnych zmian Regulaminu lub Regulaminu dodatkowego, tj. poprawienia literówek, błędów pisarskich, przeredagowania zdań bez zmiany znaczenia treści Regulaminu lub Regulaminu dodatkowego, zmian w sposobie organizacji akapitów/punktów, Operator może zmienić Regulamin lub Regulamin dodatkowy bez wcześniejszego powiadomienia Abonenta.
- 10. Operator niezwłocznie poda w Serwisie informacje o zmianie swojej nazwy (firmy), adresu lub siedziby. Informacja o powyższych zmianach nie stanowi zmiany warunków świadczenia Usług.
- 11. Zgodnie z Cennikiem oraz informacjami umieszczonymi w Serwisie, poszczególne odpłatne Usługi w ramach aktualnie dostępnych Pakietów, mogą być oferowane dla Abonenta jedynie przez wskazany w Cenniku okres.
- 12. W każdym czasie Operator jest uprawniony do wprowadzania nieodpłatnego okresu testowego i promocyjnego dostępu do Usług, które nie ograniczają zakresu Usług świadczonych zgodnie z Regulaminem lub Regulaminem dodatkowym; w szczególności Operator może czasowo udostępnić Program, i Kanał własny lub inne wyraźnie oznaczone elementy Usług, jak również umożliwić jednoczesny odbiór Usług na wielu Urządzeniach końcowych, z których Abonent nie mógł dotychczas korzystać. Zasady takiego dostępu zostaną określone w dedykowanym Regulaminie dodatkowym.

§ 7. Rozszerzenie zakresu świadczonych Usług

1. Operator może umożliwić Abonentowi zmianę zakresu świadczonych Usług za pomocą środków porozumiewania się na odległość, w tym w szczególności za pośrednictwem telefonu, poczty e-mail lub Serwisu, co może nastąpić na wyraźne żądanie Abonenta (tj. zamówienie). Udostępnienie Abonentowi zamówionych dodatkowych odpłatnych elementów Usługi będzie możliwe po przedpłaceniu opłaty zgodnej z Cennikiem
2. W przypadku opisanym w ust. 1, Operator utwali oświadczenie Abonenta złożone w powyższy sposób i będzie je przechowywać do końca obowiązywania Umowy na zmienionych warunkach i udostępni jego treść Abonentowi. W przypadku zmiany warunków Umowy dokonanej telefonicznie utrwalona zostanie cała rozmowa. Jednocześnie Operator obowiązany jest do potwierdzenia Abonentowi faktu złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy oraz jego zakresu i terminu wprowadzenia

zmian na trwałym nośniku. Potwierdzenie Operator dostarcza drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość. W przypadku braku możliwości dostarczenia potwierdzenia w sposób, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, Operator dostarcza potwierdzenie w formie pisemnej. W takiej sytuacji, zastosowanie mają prawa Abonenta związane z odstąpieniem od Umowy, określone w § 15 niniejszego Regulaminu.

§ 8. Dostęp testowy do Usług

1. Operator może umożliwić Abonentowi dostęp testowy do wybranych Usług, zgodnie z zasadami określonymi w Regulaminie dodatkowym.
2. Dostęp testowy do Usług umożliwiany jest celem sprawdzenia poprawności odbioru Usług, także na skutek zmiany warunków świadczenia Usług oraz kompatybilności z posiadanymi Urządzeniami końcowymi.
3. Zakres Usług udostępnianej zgodnie z niniejszym paragrafem może być ograniczony, także czasowo.
4. Wprowadzenie, zmiana i zakończenie okresu testowego, nie stanowi zmiany warunków świadczenia Usług, o której mowa w § 6 Regulaminu.
5. Dostęp testowy jest nieodpłatny.

§ 9. Dostęp promocyjny do Usług

Operator może umożliwić Abonentowi dostęp do Usług w okresie korzystania z Usługi na warunkach promocyjnych zgodnie z zasadami określonymi w dedykowanym Regulaminie dodatkowym.

§ 10. Licencje na korzystanie z Oprogramowania Operatora

1. Abonent ma prawo do korzystania z Oprogramowania Operatora przez okres aktywności konta Abonenta.
2. Oprogramowanie Operatora może być wykorzystywane przez Abonenta, tylko i wyłącznie w celu prawidłowego i zgodnego z prawem, Regulaminem i Regulaminami dodatkowymi korzystania z Usług, w tym odbioru Programów.
3. Abonent nie może udzielać sublicencji ani udostępniać Oprogramowania Operatora osobom trzecim, jak również rozpowszechniać, publicznie odtwarzać czy udostępniać jakichkolwiek elementów tego Oprogramowania lub jego kopii.
4. Zgody Operatora wymaga dokonywanie przez Abonenta przystosowywania, zmiany układu lub jakichkolwiek innych zmian Oprogramowania, zwielokrotnianie lub tłumaczenie formy kodu, lub wykorzystywanie jakichkolwiek części Oprogramowania Operatora do tworzenia lub modyfikacji innego oprogramowania, z zastrzeżeniem bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
5. Po dezaktywacji konta Abonent zobowiązany będzie do niezwłocznego zwrotu lub zniszczenia wszelkich kopii Oprogramowania będących w jego posiadaniu, a także do zaprzestania korzystania z Oprogramowania Operatora.
6. W zakresie poszczególnych Usług, postanowienia licencji mogą się różnić, w szczególności w zakresie odbioru poszczególnych Programów, Kanatów własnych na poszczególnych Urządzeniach końcowych. W szczególności może to dotyczyć konieczności dokonania odpowiedniej konfiguracji Urządzeń końcowych lub ich podłączenia do sieci określonego typu, o czym Abonent będzie przed udzieleniem licencji informowany.
7. Aplikacja udostępniana Abonentowi może zawierać ograniczenia w korzystaniu z poszczególnych Usług, o czym Abonent będzie wcześniej informowany.

§ 11. Zawieszenie lub ograniczenie świadczenia Usług

1. Operator zastrzega sobie prawo do ograniczenia lub zablokowania dostępu do Usług lub jej elementów wobec każdego Abonenta, którego działania są sprzeczne z postanowieniami Regulaminu, Regulaminów dodatkowych lub powszechnie obowiązującego prawa, jak również w przypadku braku zapłaty przez Abonenta za Usługi.
2. Ograniczenie lub zablokowanie dostępu do Usług lub jej elementów może nastąpić po uprzednim wezwaniu takiego Abonenta do zaprzestania naruszeń lub dopełnienia obowiązków w wyznaczonym terminie i bezskutecznego upływu takiego terminu. Powyższe nie dotyczy przypadków, gdy takie ograniczenie lub zablokowanie jest wymagane przepisami prawa lub stosownym orzeczeniem uprawnionego organu.
3. Operator może zawiesić czasowo świadczenie Usług z przyczyn technicznych, w szczególności w przypadku konserwacji czy modernizacji Urządzeń, jak również w przypadku konieczności usunięcia awarii lub jej zapobiegnięciu. W przypadku konieczności przeprowadzenia prac planowych, które mogą spowodować pogorszenie jakości Usług bądź konieczność ich zawieszenia, Abonent zostanie poinformowany ze stosownym wyprzedzeniem, nie mniejszym niż 3 dni, za pośrednictwem Serwisu. Przerwy w świadczeniu Usług nie będą jednorazowo trwały dłużej niż 6 godzin, nie więcej jednak niż 24 godziny w miesiącu. Wystąpienie przerw opisanych w niniejszym ustępie uprawnia Abonenta do dochodzenia rekompensaty, o której mowa w § 12 ust. 4 Regulaminu. Postanowienia niniejszego ustępu nie ograniczają uprawnień Abonenta wynikających z powszechnie obowiązujących przepisów prawa. Postanowienia niniejszego ustępu nie ograniczają uprawnień Abonenta wynikających z powszechnie obowiązujących przepisów prawa.
4. W przypadku, gdy doszło do zaprzestania świadczenia Usług, a w celu ich realizacji przetwarzano dane osobowe Abonenta, , wówczas dane takie, po upływie ustawowych terminów wymaganych przepisami prawa, zostaną usunięte.

§ 12. Odpowiedzialność Usługodawcy

1. Operator nie ponosi odpowiedzialności:
 - a. za przerwy w emisji Programów, jeśli nie doszło do nich z powodu nieprawidłowego świadczenia Usługi;
 - b. za wprowadzenie przez Abonenta (lub osoby, za które odpowiada lub którym powierzył dostęp do swojego konta) szkodliwego lub niechcianego oprogramowania (w szczególności wirusów, robaków, trojanów, programów typu spyware lub adware) do Urządzeń końcowych wykorzystywanych przez tego Abonenta, a także za skutki takiego wprowadzenia;
 - c. za niekorzystanie z wybranych przez Abonenta Usług, jeśli były one w tym czasie dostępne zgodnie z Umową;
 - d. za utratę przez Abonenta hasła dostępu lub konta bądź udostępnienia przez Abonenta tych danych osobom trzecim (w tym także za niezmiennienie hasła początkowego), do momentu zgłoszenia przez Abonenta konieczności zablokowania lub zmiany hasła lub konta;
 - e. za dostęp, brak dostępu lub jakiegokolwiek usterki czy wadliwe działanie łącza z którego korzysta Abonent, w tym za niską przepustowość lub zwolnienie przepustowości takiego łącza, jak również za problemy z emisją Usług związane z niezgodnością urządzeń Abonenta do wymagań warunków technicznych wskazanych w Specyfikacji technicznej Usługi;
 - f. za awarie, usterki lub jakiegokolwiek inne wadliwe funkcjonowanie (w tym za jakość Usług odbieranych poza granicami Rzeczypospolitej Polskiej, o których mowa w § 4 ust. 4 Regulaminu) bądź niefunkcjonowanie urządzeń służących do korzystania z Usług, jak również za wady prawne tych urządzeń lub oprogramowania, jeśli urządzenia te lub oprogramowanie nie należą do Operatora ani nie są przez niego zarządzane, w szczególności za awarie Urządzenia końcowego wykorzystywanego przez Abonenta;

- g. za przerwy w dostawach energii elektrycznej po stronie Abonenta, uniemożliwiające korzystanie z Usług;
 - h. za utratę danych lub niedokonanie ich archiwizacji, jeśli doszło do zaprzestania świadczenia Usług lub jej elementu.
2. Wyłączenia odpowiedzialności Operatora wskazane w ust. 1 nie mają zastosowania do Konsumentów.
 3. Wyłączenie odpowiedzialności Operatora wskazane w ust. 1 nie mają zastosowania, jeżeli do naruszenia doszło z winy Operatora lub osób od niego zależnych, lub której wyłączenie jest niedopuszczalne na mocy prawa, w szczególności odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi.
 4. W przypadku wystąpienia przerwy w świadczeniu Abonentowi Usług lub elementu Usług z przyczyn leżących po stronie Operatora, Abonent uprawniony jest do dochodzenia rekompensaty, w trybie postępowania reklamacyjnego wskazanego w § 13 Regulaminu, za okres, w którym miała miejsce taka przerwa. Rekompensata wynosić będzie równowartość opłaty za przedpłacone elementy Usług, w części obliczonej proporcjonalnie odpowiadającej okresowi niedostępności Usługi lub elementu Usługi do pozostałego okresu, w którym Usługi lub elementy Usług były świadczone Abonentowi. Uprawnienia te nie wyłączają możliwości dochodzenia przez Abonenta roszczeń wynikających z przepisów prawa. Uprawnienia te nie wyłączają możliwości dochodzenia przez Abonenta roszczeń wynikających z przepisów prawa.
 5. Operator dąży do wszelkich starań, aby umożliwić Abonentowi bezpieczny dostęp do Sieci oraz uniemożliwić taki dostęp osobom niepowołanym, w szczególności poprzez stosowanie technik kryptograficznych. Operator nie jest w stanie jednak zagwarantować, że zabezpieczenia te całkowicie wyłączą możliwość ingerencji osób trzecich, zwłaszcza w przypadku, gdy do takiej ingerencji dojdzie w wyniku czynu niedozwolonego.

§ 13. Procedura reklamacyjna

1. W przypadku uznania, że Usługa nie jest wykonywana w sposób zgodny z Regulaminem lub Regulaminami dodatkowymi, Abonent ma prawo zgłosić reklamację dotyczącą takiego nienależytego wykonywania Usług lub ich części.
2. Z zastrzeżeniem przepisów bezwzględnie obowiązującego prawa, reklamacje powinny być zgłaszane w terminie 24 miesięcy od:
 - ostatniego dnia okresu świadczenia Usług lub danego elementu Usługi, w którym zakończyła się przerwa w jej świadczeniu, lub
 - dnia, w którym Usługi lub dany element Usługi zostały nienależycie wykonane lub miały być wykonane, lub
 - dnia, w którym doręczono fakturę zawierającą nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usług lub danego elementu Usługi.
3. Reklamację można złożyć pisemnie, telefonicznie pod numerem 22 470 09 91 lub ustnie do protokołu sporządzonego przez jednostkę Operatora obsługującą Abonentów, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną. W przypadku złożenia pisemnej reklamacji, należy przestać ją na adres rejestrowy Operatora - Audioteka Group Sp. z o.o., ul. Żwirki i Wigury 16, 02-091 Warszawa lub złożyć za pośrednictwem poczty elektronicznej, przysyłając w tym celu wiadomość e-mail na adres wskazany na stronie internetowej Operatora, tj. team@open.fm. Reklamacje można złożyć również za pośrednictwem oficjalnego elektronicznego formularza reklamacyjnego dostępnego na stronie internetowej Operatora.
4. Reklamacja powinna zawierać w szczególności:
 - a. określenie danych Abonenta, który składa reklamację, wraz z odpowiednim adresem (wystarczające jest podanie aktywnego adresu poczty elektronicznej),
 - b. określenie elementu Usługi, której dotyczy reklamacja,
 - c. opis zdarzenia uzasadniającego wniesienie reklamacji,

- d. wskazanie okresu, którego dotyczy reklamacja,
 - e. określenie żądania z tytułu reklamacji, a w razie żądania finansowego – wskazanie żądanej formy wypłaty (w szczególności podania danych do przelewu bankowego, danych do przekazu pocztowego, wyrażenia zgody na zwrot za pośrednictwem Platformy płatniczej itp.),
 - f. podpis osoby składającej reklamację w imieniu Abonenta (nie dotyczy reklamacji wnoszonych w sposób inny niż droga pisemna).
5. Operator poinformuje Abonenta o rozstrzygnięciu reklamacji na piśmie, w terminie do 14 dni od jej otrzymania. Jeżeli reklamacja usługi telekomunikacyjnej nie zostanie rozpatrzona w terminie 14 dni od dnia jej złożenia, uważać się będzie, że została ona uwzględniona. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wystanie przed upływem tego terminu przez Operatora odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji.
 6. W przypadku, gdyby reklamacja nie mogła zostać rozpoznana z powodu braku niezbędnych do jej rozpatrzenia informacji, Operator wezwie reklamującego do uzupełnienia ich, wskazując, jakie konkretnie informacje są niezbędne. Brak uzupełnienia może skutkować rozpatrzeniem reklamacji w oparciu o dostępne dane.
 7. Odpowiedź na reklamację zawierać będzie co najmniej:
 - a. określenie czy reklamacja została uznana;
 - b. w przypadku pozytywnego rozpoznania reklamacji (uznania reklamacji) – określenie sposobu rekompensaty oraz terminu wypłaty lub zwrotu innej należności;
 - c. w przypadku negatywnego rozpoznania reklamacji (nieuznania reklamacji) – zwięzłe uzasadnienie;
 - d. podpis lub wskazanie pracownika rozpoznającego reklamację.
 8. Reklamacje mogą dotyczyć Usług świadczonych przez Operatora oraz zobowiązań wynikających z Regulaminu czy Regulaminów dodatkowych. Postanowienie to nie ogranicza prawa konsumenta do dochodzenia roszczeń wynikających z przepisów prawa.
 9. W przypadku, jeśli Abonent korzysta także z innych Usług Operatora, wówczas odpowiednia umowa łącząca Strony bądź odrębny Regulamin dodatkowy może wskazywać inną procedurę reklamacyjną, w szczególności powoływać odpowiednie regulacje w tym zakresie.
 10. Reklamacja, niezależnie od jej rozstrzygnięcia, nie ogranicza praw Stron do dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym. Ponadto Abonent ma również możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozstrzygania sporów wskazanych w § 18 niniejszego Regulaminu.

§ 14. Wypowiedzenie Umowy

1. Abonent i Operator są uprawnieni do rozwiązania Umowy z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego, następującego po miesiącu, w którym zostało złożone wypowiedzenie. Rozwiązanie Umowy przez Operatora wymaga wskazania ważnej przyczyny.
2. Każdej ze Stron przysługuje prawo do jednostronnego wypowiedzenia Umowy w trybie natychmiastowym, gdy druga Strona narusza jej istotne warunki i nie zaprzestanie naruszania w terminie 14 dni od daty wezwania do ich usunięcia, a Regulamin nie zawiera w tym zakresie postanowień szczególnych. W przypadku, gdy świadczone Usługi nie spełniają warunków określonych w Regulaminie, Abonent ma prawo do wypowiedzenia Umowy bez konieczności wezwania do usunięcia naruszenia. Powyższe postanowienia nie wyłączają również możliwości rezygnacji przez Abonenta z Usług zgodnie z postanowieniami Regulaminu Płatności Odnawialnych w szczególności dotyczących rezygnacji z Usług w ramach Płatności Odnawialnych (zdefiniowanych w Regulaminie Płatności Odnawialnych) oraz dochodzenia przez Abonenta roszczeń wynikających z przepisów prawa.

3. Operator uprawniony jest w szczególności do rozwiązania Umowy, na zasadach określonych w ust. 2 w przypadku, gdy Abonent narusza zakazy wskazane w § 5 ust. 13 Regulaminu.
4. Oświadczenie o wypowiedzeniu lub rozwiązaniu Umowy wymaga formy pisemnej lub elektronicznej.
5. Umowa wygasa w przypadku:
 - a. rozwiązania za wypowiedzeniem lub w trybie natychmiastowym, o którym mowa w ust. 2 i 3;
 - b. utraty przez Operatora wymaganych zgód i upoważnień na świadczenie Usług;
 - c. śmierci Abonenta;
 - d. rozwiązania, likwidacji itp. Operatora.
6. Wygaśnięcie Umowy powoduje natychmiastowe zaprzestanie świadczenia Usług na rzecz Abonenta. W związku z wygaśnięciem Umowy z przyczyn leżących po stronie Operatora lub innych niezależnych od Abonenta, (np. śmierci Abonenta lub rozwiązania z powodów niezależnych od Stron), Abonent uprawniony jest do zwrotu opłaty zgodnie z § 3 ust. 11 niniejszego Regulaminu.

§ 15. Prawa Konsumenta

Abonentowi, przysługuje ustawowe prawo do odstąpienia od Umowy bez podania przyczyny, w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia, korzystając z formularza odstąpienia od Umowy zawartego w Załączniku do niniejszego Regulaminu lub innego oświadczenia wyrażającego wolę odstąpienia od Umowy. Oświadczenie należy przestać na adres poczty elektronicznej: team@open.fm lub na adres pocztowy: Audioteka Group Sp. z o.o., ul. Żwirki i Wigury 16, 02-092 Warszawa. W takim przypadku Operator zwraca Abonentowi otrzymaną za Usługę płatność nie później niż w terminie 14 dni od dnia powzięcia informacji o odstąpieniu Abonenta od Umowy. Zwrot płatności nastąpi w sposób tożsamy do płatności za Usługę. Prawo odstąpienia od Umowy, o którym mowa w zdaniu poprzednim nie przysługuje jeżeli świadczenie Usługi polega na dostarczeniu treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym i rozpoczęcie świadczenia Usługi nastąpiło za wyraźną i uprzednią zgodą Abonenta na natychmiastowy dostęp do takiej Usługi (tj. przed upływem 14- dniowego terminu na odstąpienie od Umowy), pod warunkiem, że Abonent został poinformowany, że wyrażając zgodę na taki natychmiastowy dostęp, Abonent traci ustawowe prawo do odstąpienia od Umowy. Podczas zakupu dostępu do wybranej Usługi, Abonent może zostać poproszony o udzielenie zgody na natychmiastowy dostęp do Usługi, przy czym jednocześnie Abonent zostanie poinformowany o skutkach wyrażenia takiej zgody, wskazanych w zdaniu poprzednim. Jeśli operator nie uzyska takiej zgody, Abonent nie otrzyma natychmiastowego dostępu do Usługi.

§ 16. Dane osobowe Abonenta

Operator przetwarza dane osobowe zgodnie z przepisami Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego 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/W (RODO). Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych znajdują się w Polityce Prywatności (link do Polityki: <https://audioteka.com/pl/polityka-prywatnosci/>).

§ 17. Dane dotyczące funkcjonalności i jakości Usług

1. W ramach Usług, Operator nie zapewnia połączenia z numerami alarmowymi ani nie nakłada ograniczeń w kierowaniu połączeń do numerów alarmowych.
2. Operator, w zakresie gromadzenia danych o lokalizacji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego, z którego wykonywane jest połączenie, lokalizuje czy Urządzenie końcowe znajduje się na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

3. Operator może dokonywać pomiaru i organizacji ruchu w Sieci, w celu zapobieżenia osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza, które mogłoby mieć wpływ na jakość Usług.
4. W przypadku naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci lub Usług, Operator może ograniczyć lub zablokować dostęp do Usług lub jej elementów Abonentowi dokonującemu takich naruszeń.
5. Operator prowadzi usługi serwisowe w zakresie zapewnienia należytego stanu Sieci, umożliwiającego świadczenie Usług. Operator świadczy drogą elektroniczną usługi wsparcia technicznego Abonentom, mające na celu umożliwienie Abonentom korzystanie z Usług.
6. Operator rekomenduje Abonentowi stosowanie zabezpieczeń Urządzeń końcowych w postaci oprogramowania antywirusowego oraz typu firewall. Operator nie zapewnia Abonentowi oprogramowania, o którym mowa w zdaniu pierwszym, ani nie będzie uzależniał świadczenia Usług od stosowania przez Abonenta takich zabezpieczeń.

§ 18. Postanowienia końcowe

1. Niniejszy Regulamin udostępniany jest Abonentom nieodpłatnie przed rozpoczęciem korzystania z Usług, na każde ich żądanie, a także jest dostępny w Serwisie, w sposób umożliwiający jego pobranie przez Abonenta.
2. Operator, na żądanie Abonenta zgłoszone pisemnie lub drogą elektroniczną, udostępni informacje o aktualnych szczególnych zagrożeniach związanych z Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych.
3. W przypadku spraw nieuregulowanych w Regulaminie ani Regulaminach dodatkowych stosuje się obowiązujące przepisy prawa polskiego, w szczególności Kodeksu cywilnego (Dz. U. z 1964, nr 16, poz. 93 z późn. zm.).
4. Abonent ma prawo do skorzystania z pozasądowego rozwiązywania sporów. Informacje o procedurze oraz wykaz podmiotów uprawnionych do rozstrzygania sporów konsumenckich można znaleźć także na stronie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: https://www.uokik.gov.pl/pozasadowe_rozwiazywanie_sporow_konsumentow.php
5. Celowo usunięty.
6. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 9-10-2025 r., a dla obecnych Abonentów z dniem 9-11-2025 r.

Załącznik 1

WZÓR FORMULARZA ODSTĄPIENIA OD UMOWY O ŚWIADCZENIE USŁUG

Formularz ten należy wypełnić i przesać emailiem na adres: team@open.fm lub pocztą na adres: Audioteka Group Sp. z o.o. ul. Żwirki i Wigury 16, 02-092 Warszawa wyłącznie w przypadku chęci odstąpienia od umowy

Do: Audioteka Group Sp. z o.o. ul. Żwirki i Wigury 16, 02-092 Warszawa

OŚWIADCZENIE OD ODSTĄPIENIU OD UMOWY

[imię, nazwisko, adres, adres e-mail wskazany przy rejestracji konta w serwisie] niniejszym odstępuję od umowy o świadczenie następującej usługi([2]), zawartej dnia, [.....][1] roku.

Data i podpis: [...][2]

[1] Proszę wskazać datę zawarcia umowy

[2] Proszę o opatrzenie dokumentu datą i czytelnym podpisem (imię i nazwisko)

Załącznik 2

Regulamin Płatności Odnawialnych

Niniejszy Regulamin określa zasady świadczenia usługi płatności odnawialnej przez operatora Audioteka Group Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, pod adresem ul. Żwirki i Wigury 16, 02-092 Warszawa, NIP: 7010324630, REGON: 145883168, którego akta rejestrowe przechowuje Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy KRS, zarejestrowanym w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem 0000402267, na rzecz Użytkowników.

§ 1. Definicje

Użyte w niniejszym Regulaminie wyrażenia oznaczają:

- **Operator** - operatora Audioteka Group Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, pod adresem ul. Żwirki i Wigury 16, 02-092 Warszawa, NIP: 7010324630, REGON: 145883168, którego akta rejestrowe przechowuje Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy KRS, zarejestrowanym w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem 0000402267.
- **Regulamin** - niniejszy Regulamin, określający zakres i warunki świadczenia usługi Płatności Odnawialnych przez Operatora na rzecz Abonentów, dostępny na stronie internetowej
- **Regulamin Ogólny** - Regulamin Ogólny Świadczenia Usługi Open FM przez Audioteka Group Sp. z o.o. określający zakres i warunki wykonywania usług świadczonej na rzecz Abonentów przez Operatora na podstawie zawartej Umowy, polegającej na rozprowadzaniu Programów i Kanałów własnych przy wykorzystaniu Sieci, w sposób określony w Regulaminie lub Regulaminach dodatkowych wraz z usługami dodatkowymi.
- **Płatność Odnawialna** - (zwana również w przestrzeni Serwisu "Subskrypcją") to sposób opłacania Usług przez Abonentów, polegająca na cyklicznym, okresowym pobieraniu opłaty w tej samej wysokości za wybrany przez Abonenta poszczególny element Usług (Pakietu) z karty płatniczej Abonenta lub innej metody płatności wybranej przez Abonenta, bez konieczności wykonywania transakcji po wygaśnięciu danego pakietu.

§ 2. Postanowienia ogólne

- Niniejszy Regulamin stanowi Regulamin Dodatkowy w rozumieniu Regulaminu Ogólnego. W zakresie nieuregulowanym niniejszym Regulaminem zastosowanie znajdują wprost postanowienia Regulaminu Ogólnego.
- Wszelkie wyrażenia użyte w niniejszym Regulaminie mają znaczenie przypisane w Regulaminie Ogólnym, chyba, że odmienne znaczenie zostało wyraźnie przypisane na podstawie niniejszego Regulaminu.
- Niniejszy Regulamin określa zasady dokonywania płatności w ramach Płatności Odnawialnej za Usługi w zakresie, w jakim odpłatność wynika z Regulaminu lub Regulaminów Dodatkowych.

§ 3. Płatność Odnawialna

- Wszelkie płatności związane z Usługami świadczonymi przez Operatora w zakresie, w którym Usługi te są odpłatne, pobierane są w wysokości i na zasadach określonych w Cenniku oraz w ofercie dostępnej w Serwisie.
- Płatność Odnawialna umożliwia dokonywanie stałej, okresowej (w zależności od wybranego Pakietu) odpłatności za Usługi zgodnie z Regulaminem Ogólnym, w postaci subskrypcji Usługi. Skorzystanie z Płatności Odnawialnej jest dobrowolne i wymaga akceptacji Regulaminu Ogólnego oraz niniejszego Regulaminu.

- Wysokość opłat wyszczególnionych w ofercie dostępna jest w Cenniku oraz w ofercie dostępnej w Serwisie. Przed akceptacją rozpoczęcia pobierania płatności za pośrednictwem Płatności Odnawialnej Abonentowi przedstawiana jest oferta wraz z ceną i zasadami korzystania z wybranych przez siebie Usług. Każda kolejna płatność za pośrednictwem Płatności Odnawialnej dokonywana jest w tej samej wysokości, za kolejny okres korzystania z Usługi.
- Operator ma prawo, w uzasadnionym zakresie, wprowadzać zmiany wysokości opłat wyszczególnionych w Cenniku i ofercie, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. O planowanej zmianie Opłaty za Usługę, Abonent zostanie poinformowany z wyprzedzeniem w formie korespondencji na wskazany przy rejestracji Konta adres e-mail. Zmiana opłaty subskrypcyjnej lub ceny nastąpi zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w tym w szczególności zakresie uzyskania wyrażonej zgody (akceptacji) Abonenta na taką zmianę w trakcie trwania Umowy. W korespondencji Abonent zostanie powiadomiony o zmianie i procedurze jej wdrożenia.
- Wszelkie opłaty wyszczególnione w Cenniku i ofercie są cenami brutto, zawierającymi w sobie podatek od towarów i usług według stawki naliczonej zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
- Warunkiem skorzystania z usługi Płatności Odnawialnej jest podanie za pośrednictwem Platformy Płatniczej prawidłowego numeru karty kredytowej lub debetowej oraz pozostałych wymaganych przez podmiot trzeci danych na zasadach określonych w Platformie Płatniczej.
- Przez akceptację usługi Płatności Odnawialnej Abonent wyraża zgodę na obciążanie swojej karty kredytowej lub debetowej równowartością wynagrodzenia za korzystanie z odpłatnych Usług, zgodnie z zaakceptowaną przez siebie ofertą. Opłaty za daną Usługę są pobierane automatycznie, a warunkiem rozpoczęcia świadczenia Usługi opłaconej za pośrednictwem Płatności Odnawialnej jest prawidłowa weryfikacja karty kredytowej lub debetowej za pośrednictwem Platformy Płatniczej. Kolejne płatności i weryfikacje dokonywane są po upływie każdego kolejnych okresów korzystania z Usługi odpłatnej. Opłaty będą pobierane automatycznie zgodnie z zaakceptowaną ofertą z góry za każde kolejne okresy korzystania z danego pakietu Usługi odpłatnej. Abonent akceptuje pobieranie opłat zgodnych z wybraną ofertą automatycznie bez swojego udziału i wyrażania dalszej akceptacji. Przez dokonanie zapłaty za pomocą karty kredytowej lub debetowej Abonent wyraża zgodę na pobranie i zwrot kwoty 1 złoty w celu autoryzacji karty.
- Dane kart kredytowych są dostępne dla Operatora, wyłącznie po ich zaszyfrowaniu. Operator może przetwarzać zaszyfrowane dane karty kredytowej na potrzeby zapewnienia dostępu do Usługi, w tym usług dodatkowych i Promocji regulowanych Regulaminami Dodatkowymi. Operator przyjmuje płatności za pomocą systemu Espago operatorem płatności jest Elavon Financial Services Designated Activity Company spółka z ograniczoną odpowiedzialnością Oddział w Polsce lub Stripe Inc.
- Abonent może zrezygnować z dokonywania płatności przy użyciu Płatności Odnawialnej ze skutkiem na koniec okresu rozliczeniowego, na stronie internetowej w ustawieniach swojego konta w zakładce „Subskrypcje” lub przez wysłanie wiadomości pocztą elektroniczną na adres team@open.fm. Abonent może również zrezygnować z dokonywania płatności za daną Usługę odpłatną w drodze pisemnej wysyłając pismo na adres Operatora.
- W przypadku braku odpowiednich środków w dniu płatności, Operator podejmie ponowne próby pobrania płatności za pośrednictwem Płatności Odnawialnej. W przypadku braku płatności w terminie, Operator będzie uprawniony do natychmiastowego zawieszenia lub ograniczenia dostępu Abonenta do Usługi zgodnie z postanowieniami Regulaminu Ogólnego.

- Postanowienie niniejszego Regulaminu nie mają zastosowania do płatności okresowych zamówionych za pośrednictwem sklepów z aplikacjami na smartfony (Google Play, App Store).

Załącznik 3

INFORMACJE DOTYCZĄCE CENNIKA USŁUG OPEN FM

Nazwa pakietu	Kwota	Zawartość pakietu
30- dniowy	6,99 zł	Stacje muzyczne i podcasty bez reklam wideo, audio, display (banery reklamowe); stacje muzyczne premium; podcasty premium
Roczny (365 dni)	55,99 zł	Stacje muzyczne i podcasty bez reklam wideo, audio, display (banery reklamowe); stacje muzyczne premium; podcasty premium