

REGULAMIN iPolsat Box

Na podstawie art. 8 ust 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (tekst jedn. Dz. U. z 2017 r. poz. 1219), Cyfrowy Polsat S.A. z siedzibą w Warszawie, adres: 03–878 Warszawa, ul. Lubinowa 4a, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy XIV Wydział Gospodarczy, pod numerem KRS 0000010078, NIP 796 18 10 732, posiadającą kapitał zakładowy w wysokości 25.581.840.64 zł (wplacony w całości) (zwany „**Cyfrowy Polsat**”), określa Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną (zwany „**Regulamin iPolsat Box**” lub „**Regulaminem**”).

I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejszy Regulamin określa rodzaj i zakres usług świadczonych przez Cyfrowy Polsat drogą elektroniczną, zasady i warunki techniczne świadczenia tych usług oraz warunki zawierania i rozwiązywania umowy o świadczenie tych usług oraz tryb postępowania reklamacyjnego.
2. Każdy korzystający z Usługi, zobowiązany jest do przestrzegania postanowień niniejszego Regulaminu.
3. Regulamin udostępniany jest nieodpłatnie za pośrednictwem witryny polsatbox.pl w formie umożliwiającej pobranie, utrwalenie i wydrukowanie niniejszego Regulaminu.
4. Usługa dostępna jest dla Abonentów lub Użytkowników innych usług Cyfrowego Polsatu.

II. DEFINICJE

1. **Usługobiorca** — osoba fizyczna, osoba prawna albo jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, korzystająca z Usługi, która posiada z Cyfrowym Polsatem umowę o świadczenie usług lub zarejestrowane konto użytkownika tj:
 - a. Abonent usługi dostępu do programów telewizyjnych (dalej „**Usługobiorca Telewizji**”),
 - b. Abonent usługi telekomunikacyjnej (dalej „**Usługobiorca Internetu**”),
 - c. Abonent usługi TV Mobilna (dalej „**Usługobiorca TV Mobilna**”),
 - d. zarejestrowany użytkownik posiadający aktywną kartę SIM w sieci Cyfrowego Polsatu lub użytkownik posiadający zarejestrowany aktywny dekodery Cyfrowego Polsatu wraz z kartą dekodującą (dalej „**Użytkownik**”).
2. **Usługodawca** — Cyfrowy Polsat S.A. z siedzibą w Warszawie, adres: 03–878 Warszawa, ul. Lubinowa 4a, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy XIV Wydział Gospodarczy, pod numerem KRS 0000010078, NIP 796 18 10 732, kapitał zakładowy w wysokości 25.581.840.64 zł (wplacony w całości), posiadający adres elektroniczny e—mail: kontakt@polsatbox.pl.
3. **Usługa** — usługa pod nazwą iPolsat Box, polegająca na wysyłaniu i odbieraniu danych za pomocą sieci telekomunikacyjnej, na indywidualne żądanie Usługobiorcy, bez jednoczesnej obecności stron, przy czym dane te są transmitowane za pośrednictwem sieci publicznych, dostępna w ramach Serwisu i Konta iPolsat Box.
4. **Rejestracja** — czynności Usługobiorcy zmierzające do założenia Konta w iPolsat Box, w tym podanie wymaganych danych identyfikujących Usługobiorcę.
5. **Login** — adres e—mail lub Identyfikator przypisany do aktywnej usługi Cyfrowego Polsatu identyfikujący Usługobiorcę, podany podczas Rejestracji, który po połączeniu z Hasłem umożliwia dostęp do Konta iPolsat Box (logowanie).
6. **Hasło** — alfanumeryczny ciąg znaków (nie mniej niż 8 i nie więcej niż 30 znaków), ustalony przez Usługobiorcę przy Rejestracji, zgodnie z instrukcją pojawiającą się w trakcie Rejestracji, który po połączeniu z Loginem identyfikuje Usługobiorcę w czasie logowania się do Konta iPolsat Box.
7. **Konto iPolsat Box** — zbiór zasobów i ustawień utworzonych dla Usługobiorcy w ramach Serwisu Usługodawcy, w ramach którego Usługobiorca po zalogowaniu otrzymuje całodobowy dostęp do informacji i danych dotyczących posiadanych usług i zawartych umów w Cyfrowym Polsacie.
8. **Serwis iPolsat Box (Serwis)** — aplikacja internetowa Cyfrowego Polsatu, dostępna w Internecie na stronie polsatbox.pl lub aplikacja pod nazwą iPolsat Box na wybrane urządzenia mobilne, za pośrednictwem której możliwe jest korzystanie z Usługi.
9. **Identyfikator** — określony numer przypisany do karty lub urządzenia, z wykorzystaniem którego Usługobiorca korzysta z usług Cyfrowego Polsatu, służący do weryfikacji Usługobiorcy w procesie Rejestracji i logowania tj.:
 - a. **Numer telefoniczny** — numer do karty SIM Usługobiorcy Internetu,
 - b. **Numer karty dekodującej** — numer karty dekodującej udostępnionej Usługobiorcy Telewizji i wraz z dekoderym,
 - c. **Numer TV Mobilna** — 10—cyfrowy, unikalny numer dostępu warunkowego nadany w systemie kodowania (z którego aktualnie korzysta Cyfrowy Polsat), określony dla danego urządzenia dekodującego, niezbędny w celu uruchomienia przez Cyfrowy Polsat usługi TV Mobilna na danym urządzeniu dekodującym.
10. **System teleinformatyczny** — zespół współpracujących ze sobą urządzeń informatycznych i oprogramowania, zapewniający przetwarzanie i przechowywanie, a także wysyłanie i odbieranie danych poprzez sieci telekomunikacyjne, za pomocą właściwego dla danego rodzaju sieci urządzenia końcowego.
11. **Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną** — umowa zawierana pomiędzy Usługodawcą, a Usługobiorcą, na podstawie której Usługobiorca korzysta z Usługi.

III. WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUGI

1. Usługodawca świadczy Usługę na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie.
2. Usługobiorca zobowiązany jest do przestrzegania niniejszego Regulaminu.

Centrum Obsługi Klienta • z telefonu stacjonarnego: tel. **801 080 808** • z telefonu komórkowego: tel. **699 002 222 • 22 212 72 22** (opłata wg taryfy operatora)
e-mail: kontakt@polsatbox.pl

3. Korzystanie z Usługi jest nieodpłatne, z zastrzeżeniem opłat z tytułu zapewnienia dostępu do sieci Internet oraz opłat za transmisję danych, którymi obciąża Usługobiorcę dostawca Internetu, z którego usług Usługobiorca korzysta.
4. Usługobiorca może skorzystać z Usługi po dokonaniu Rejestracji w Serwisie iPolsat Box.
5. Podczas Rejestracji Usługobiorca obowiązany jest podać posiadany Identyfikator, adres e-mail i PESEL (osoba fizyczna) bądź NIP (osoba prawna albo jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej). Podany podczas Rejestracji adres e-mail zostanie zapisany jako adres kontaktowy.
6. Po dokonaniu Rejestracji w Serwisie utworzone zostaje dla Usługobiorcy Konto iPolsat Box. W ramach Konta iPolsat Box Usługobiorca uzyskuje dostęp do informacji o wszystkich aktywnych usługach przypisanych do PESEL/NIP Usługobiorcy widniejących w systemach Usługodawcy oraz możliwość zarządzania tymi usługami, w tym dokonywania określonych czynności dotyczących posiadanych przez Usługobiorcę usług oraz umów zawartych z Cyfrowym Polsatem, w tym zlecenia określonych przez Usługodawcę zmian.
7. Korzystanie z Usługi wymaga każdorazowo logowania do Serwisu. Logowanie do Konta iPolsat Box możliwe jest za pomocą adresu e-mail Usługobiorcy podanego podczas Rejestracji albo Identyfikatora oraz Hasła. Dodatkowo, po pierwszym poprawnym zalogowaniu do Serwisu w aplikacji na urządzenia mobilne, Usługobiorca ma możliwość kolejnego logowania do aplikacji także z wykorzystaniem funkcjonalności identyfikacji opartych na rozwiązaniach systemu operacyjnego urządzenia Usługobiorcy tj rozpoznawanie odcisku palca i twarzy np. FaceID, TouchID (o ile dane urządzenie takie funkcjonalności posiada). W przypadku włączenia takiej funkcjonalności przez Usługobiorcę, aplikacja przy logowaniu prosi system operacyjny urządzenia o potwierdzenie poprawnego uwierzytelnienia. Aplikacja nie ma dostępu do danych gromadzonych na potrzeby identyfikacji przez system operacyjny urządzenia. Korzystanie z tej funkcjonalności urządzenia przy logowaniu jest dobrowolne i odbywa się zgodnie z wolą Usługobiorcy, który w każdej chwili może zaprzestać logowania z jej wykorzystaniem.
8. Hasło może być zmieniane przez Usługobiorcę po zalogowaniu do Serwisu iPolsat Box.
9. Usługobiorca zobowiązany jest nie ujawniać osobom trzecim Hasła i Loginu do Konta iPolsat Box.

W sytuacji, gdy Usługobiorca nie pamięta ustawionego Hasła może skorzystać z funkcji przypomnienia hasła dostępnej w oknie logowania do Serwisu iPolsat Box.

10. Usługobiorca ma prawo zaprzestać korzystania z Usług i usunąć Konto w dowolnym momencie. Usunięcie Konta iPolsat Box skutkuje utratą dostępu do danych i informacji dostępnych w ramach Usługi. Ponowne korzystanie z Usługi możliwe jest po dokonaniu ponownej Rejestracji.

IV. WYMAGANIA TECHNICZNE

1. Warunkiem technicznym niezbędnym do współpracy z Systemem teleinformatycznym, którym posługuje się Usługodawca, w celu korzystania z Usługi jest posiadanie:
 - a. połączenia z siecią Internet,
 - b. przeglądarki internetowej wspieranej przez Usługodawcę (lista wspieranych przeglądarek dostępna na polsatbox.pl) z włączoną obsługą javascript i plików cookies niezbędnych do wykonania połączenia i realizacji Usługi,
 - c. posiadanie adresu e-mail,
 - d. w przypadku korzystania z Usługi w aplikacji na urządzenia mobilne, posiadanie urządzenia mobilnego z systemem operacyjnym: Android (w wersji najnowsze lub jednej z 3 poprzednich), iOS (w wersji najnowszej lub jednej z 3 poprzednich), przy czym system urządzenia mobilnego nie może być modyfikowany (tzw. „root device”, czy „jailbreak”) i powinien pochodzić z oficjalnego źródła dystrybucji producenta systemu (np. oficjalny system Android rozpowszechniany przez producenta urządzeń).
2. Serwis w celu realizacji Usługi wykorzystuje m.in. pliki cookies tj. pliki tekstowe, w których serwery Serwisu Usługodawcy zapisują informacje na dysku twardym komputera, z którego korzysta Usługobiorca. Przechowywane pliki cookies nie powodują zmian konfiguracyjnych w urządzeniach Usługobiorcy lub w oprogramowaniu zainstalowanym w tych urządzeniach. Strona polsatbox.pl, w której odbywa się Rejestracja i logowanie do Usługi, korzysta z plików cookies i podobnych technologii pozwalających na przechowywanie informacji lub uzyskiwanie dostępu do informacji już przechowywanej w urządzeniu Usługobiorcy. Usługobiorca ma prawo w każdym momencie korzystania z Usługi zablokować możliwość zapisywania plików cookies oraz korzystania z innych technologii, poprzez zmianę ustawień dotyczących prywatności w ustawieniach przeglądarki internetowej, z zastrzeżeniem, że wyłączenie obsługi niektórych plików cookies może uniemożliwić korzystanie z Usługi. Szczegółowe informacje dotyczące korzystania z plików cookies oraz podobnych technologii znajdują się w Polityce Prywatności, dostępnej na polsatbox.pl.
3. Usługodawca zastrzega, że korzystanie z Usługi może wiązać się z ryzykiem związanym z wykorzystaniem sieci Internet (m.in. wirusy internetowe, ingerencja osób nieuprawnionych) i informuje Usługobiorców o konieczności przedsięwzięcia odpowiednich kroków zabezpieczających, w tym zainstalowanie odpowiedniego oprogramowania antywirusowego oraz zabezpieczenia Hasła i Loginu przed dostępem osób trzecich oraz każdorazowe wylogowanie się z Serwisu po zakończeniu korzystania z Usługi.
4. Usługodawca zobowiązany jest udostępnić Usługobiorcy aktualne informacje o szczególnych zagrożeniach związanych z korzystaniem z usług świadczonych drogą elektroniczną oraz funkcji i celu oprogramowania lub danych niebędących składnikiem Usługi, wprowadzanych przez Usługodawcę do Systemu teleinformatycznego, którym posługuje się Usługobiorca. Aktualne informacje będą udostępniane za pośrednictwem Serwisu oraz za pośrednictwem dostępnych u Usługodawcy kanałów komunikacji.
5. Usługodawca zapewnia właściwe środki techniczne i organizacyjne w celu zapewnienia bezpieczeństwa, integralności i poufności Usług, w tym poprzez wykorzystanie odpowiednich do transmisji technik kryptograficznych oraz zapewnia identyfikację Usługobiorcy oraz korzystanie z Usługi w sposób uniemożliwiający dostęp osób nieuprawnionych poprzez zastosowanie systemu Rejestracji i logowania z wykorzystaniem hasel i identyfikatorów systemowych.

V. ZAKRES USŁUGI

1. Usługa umożliwia Usługobiorcom w szczególności dokonywanie następujących czynności w ramach Konta iPolsat Box:
 - a. wgląd do danych osobowych Usługobiorcy oraz możliwość zlecenia ich edycji, dostęp do informacji o posiadanych usługach oraz zawartych umowach o świadczenie usług,
 - b. zmiana Hasła,
 - c. usunięcie Konta iPolsat Box,
 - d. sprawdzenia stanu swoich płatności, wraz z ich historią oraz dostęp do informacji o zaległych płatnościach,
 - e. zamówienie druków płatności (dla Usługobiorcy Telewizji i TV Mobilna) lub podglądu wystawionych faktur za świadczone usługi (dla Usługobiorcy Internetu),
 - f. dokonania opłaty za pośrednictwem płatności elektronicznych za wszystkie lub wybrane usługi,
 - g. zapoznania się z parametrami posiadanego dekodera (dla Usługobiorcy Telewizji i TV Mobilna) lub sprzętu (dla Usługobiorcy Internetu),
 - i. wznowienia połączenia z satelitą — operacja ponowienia sygnału z satelity na dekodery (dla Usługobiorcy Telewizji),
 - j. wznowienia uprawnień do odbioru — operacja ponowienia uprawnień do odbioru zakodowanego sygnału na dekodery (dla Usługobiorcy TV Mobilna),
 - k. kontaktu z Usługodawcą, w tym za pomocą Chatu,
 - l. zarządzania wybranymi usługami/opcjami dodatkowymi,
 - m. zamówienia wybranych usług dodatkowych,
 - n. dostęp do informacji o dostępnych usługach i promocjach,
 - o. podglądu wykazu szczegółowego usług — wykaz połączeń wychodzących lub sesji z Numeru telefonicznego oraz wykazu podstawowego- wykaz płatnych połączeń wychodzących lub sesji z Numeru telefonicznego (dla Usługobiorcy Internetu),
 - p. sprawdzenia stanu wykorzystania jednostek z aktywnych usług (dla Usługobiorcy Internetu),
 - q. otrzymywanie potwierdzeń zmian dokonanych na odległość oraz dostęp do historii tych zmian.
2. Konto iPolsat Box umożliwia dostęp do informacji o wszystkich usługach i umowach posiadanych przez Usługobiorcę, z możliwością swobodnego wyboru w poszczególnych usługach lub kontraktów poprzez swobodne przejście pomiędzy posiadanymi Numerami kart, Numerami telefonicznymi oraz Numerami dostępu warunkowego.
3. Zakres czynności możliwych do wykonania w ramach Konta iPolsat Box zależy od usługi której dotyczą, wybranej poprzez wskazanie odpowiedniego dla tej usługi Numeru telefonicznego, Numeru karty dekodującej, Numeru dostępu warunkowego. Zakres czynności dostępny w aplikacji na urządzenia mobilne może różnić się od funkcjonalności Serwisu w witrynie internetowej, z zachowaniem w obu przypadkach co najmniej funkcjonalności Serwisu wskazanych w pkt. a, d, f, k, p.
4. Dostęp do wybranych danych i czynności dotyczących rozliczeń oraz dokonywania zmian umowy lub innych czynności prawnych, każdorazowo wymaga dodatkowej autoryzacji Usługobiorcy poprzez podanie kodu autoryzacji, ustalonego przez Usługobiorcę przy pierwszej czynności wymagającej autoryzacji i potwierdzonego Hasłem.
5. Zakres Usługi może ulec modyfikacjom, w szczególności w związku z rozszerzeniem funkcjonalności Serwisu iPolsat Box, zmian technologii wykorzystywanej do świadczenia Usługi, zmiany niektórych z funkcjonalności Usługi. Usługodawca poinformuje Usługobiorcę o zmianach zakresu poprzez informację w Serwisie.

VI. PRAWA I OBOWIĄZKI STRON

1. Usługodawca zastrzega sobie prawo do czasowego wstrzymania świadczenia Usługi elektronicznej ze względu na prace konserwacyjne lub prace związane z modyfikacją Usługi. Informacja o prowadzonych pracach będzie dostępna w Serwisie iPolsat Box.
2. Zakazane jest dostarczanie przez Usługobiorcę treści sprzecznych z porządkiem prawnym. W przypadku otrzymania przez Usługodawcę zawiadomienia urzędowego lub wiarygodnej wiadomości o bezprawnym charakterze danych dostarczonych przez Usługobiorcę, Usługodawca jest uprawniony do uniemożliwienia dostępu do tych danych. W celu uniknięcia wątpliwości Usługodawca informuje, iż zgodnie z prawem nie ponosi odpowiedzialności za szkodę powstałą w wyniku uniemożliwienia dostępu do danych, których treść posiada charakter bezprawny.
3. Usługobiorca jest zobowiązany do wykorzystywania Usługi zgodnie z prawem, dobrymi obyczajami oraz w sposób nienaruszający dóbr osobistych osób trzecich lub interesów Usługodawcy, a także do nieprzenieszenia na osoby trzecie prawa do korzystania z Usługi.
4. Usługobiorca ponosi odpowiedzialność za:
 - a. czynności dokonane w związku z korzystaniem z Usługi oraz wyniki z tego skutki,
 - b. zabezpieczenia przed wejściem w posiadanie przez osoby nieuprawnione urządzenia mobilnego lub karty SIM, Loginu, Hasła, Numeru telefonicznego lub Numeru karty dekodującej lub Numeru dostępu warunkowego Usługobiorcy, należących do Usługobiorcy,
 - c. zabezpieczenie systemu komputerowego, z którego korzysta Usługobiorca przed bezprawnym działaniem osób trzecich,
 - d. polegającym na ingerencji w system komputerowy Usługobiorcy, w szczególności poprzez włamania i wirusy komputerowe,
 - e. podanie nieprawdziwych danych podczas Rejestracji.
5. Usługobiorca zobowiązuje się do:
 - a. korzystania z Usługi w sposób uniemożliwiający wgląd i ingerencję osób trzecich w dane dostępne za pośrednictwem Usługi,
 - b. niezwłocznego wylogowania się po skończeniu korzystania z Usługi,
 - c. niepodjęcia żadnych działań, które mogłyby spowodować uszkodzenie oprogramowania, z którego korzysta Usługodawca lub utratę danych będących w posiadaniu Usługodawcy,
 - d. zgłoszenia Usługodawcy wszelkich nieprawidłowości dotyczących Usługi i Serwisu lub mających wpływ na bezpieczeństwo Serwisu lub Systemu Teleinformatycznego, z którego korzysta Usługodawca.
6. Usługodawca będzie podawał w Serwisie, informacje dotyczące aktualnej oferty Usługodawcy oraz inne informacje o zdarzeniach związanych ze świadczonymi usługami, wynikającymi z zawartych umów pomiędzy Usługobiorcą i Usługodawcą. Informacje, o których mowa w zdaniu pierwszym, będą dostępne dla Usługobiorcy po zalogowaniu się do Konta iPolsat Box.

Centrum Obsługi Klienta • z telefonu stacjonarnego: tel. **801 080 808** • z telefonu komórkowego: tel. **699 002 222 • 22 212 72 22** (opłata wg taryfy operatora)

e-mail: kontakt@polsatbox.pl

7. Aplikacja iPolsat Box wraz ze wszystkimi zawartymi w niej materiałami, informacjami, logotypami, grafiką oraz znakami towarowymi stanowi przedmiot praw wyłącznych Cyfrowy Polsat lub jego licencjodawców.
8. W celu zapewnienia możliwości korzystania z Usługi w aplikacji na urządzenia mobilne, Cyfrowy Polsat udziela Usługobiorcy bezpłatnie nieprzenoszalnej, licencji niewyłącznej obejmującej uprawnienie do pobrania, instalacji i korzystania z aplikacji na dowolnej liczbie urządzeń, wyłącznie do celów prywatnych. Prawa użytkownika do korzystania z aplikacji wygasają w momencie jej odinstalowania.
9. Usługobiorca nie jest uprawniony do korzystania z aplikacji w innym zakresie niż określony przez prawo i Regulamin, w szczególności Usługobiorcy nie wolno
 - a. rozprowadzać, kopiować, wynajmować, publikować, modyfikować, poprawiać, adaptować ani tłumaczyć aplikacji lub udzielać na nią sublicencji,
 - b. odtwarzać kodu źródłowego, dekompilować lub dezasemblować aplikacji, tworzyć na jej podstawie dzieł pochodnych,
 - c. podejmować prób uzyskania kodu źródłowego aplikacji na podstawie kodu skompilowanego,
 - d. użytkować aplikacji w połączeniu z nieautoryzowanym, nielegalnym, fałszywym lub modyfikowanym sprzętem albo oprogramowaniem,
 - e. instalować wcześniejszych wersji aplikacji,
 - f. naruszać przepisów lub praw Cyfrowego Polsatu albo stron trzecich w związku z dostępem do lub korzystaniem z aplikacji przez użytkownika,
 - g. pozyskiwać aplikację w sposób inny niż poprzez autoryzowane metody dystrybucji Cyfrowego Polsatu,
 - h. wykorzystywać aplikację w sposób inny niż zgodny z licencją.
10. Cyfrowy Polsat może dostarczać użytkownikowi aktualizacje, uaktualnienia lub dodatkowe usługi związane z aplikacją. Niektóre aktualizacje, uaktualnienia lub usługi mogą spowodować zmianę bieżących ustawień.

VII. WARUNKI ZAWARCIA I ROZWIĄZANIA UMOWY

1. Do zawarcia Umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną dochodzi w momencie Rejestracji.
2. Umowa obowiązuje przez czas nieokreślony, z zastrzeżeniem ust. 6 poniżej.
3. Usługobiorca otrzyma informację potwierdzającą dokonanie Rejestracji i założenie Konta iPolsat Box za pośrednictwem Serwisu.
4. Niniejszy Regulamin stanowi integralną część Umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną. Każdy ma możliwość zapoznania się z pełną treścią Regulaminu przed zawarciem Umowy o świadczenie Usługi.
5. Warunkiem skorzystania z Usługi jest akceptacja przez Usługobiorcę niniejszego Regulaminu. Podczas Rejestracji Usługobiorca potwierdza, iż zapoznał się z treścią Regulaminu i zobowiązuje się do jego przestrzegania.
6. Każda ze Stron ma prawo do rozwiązania Umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną z zachowaniem 1 – miesięcznego terminu wypowiedzenia poprzez złożenie oświadczenia drugiej Stronie. Usługobiorca może ze skutkiem natychmiastowym rozwiązać Umowę w każdym czasie poprzez usunięcie Konta iPolsat Box w Serwisie. W ten sam sposób Usługobiorca będący osobą fizyczną może odstąpić od Umowy o świadczenia Usługi w terminie 14 dni od daty jej zawarcia.
7. Cyfrowy Polsat ma prawo do rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym, po uprzednim wezwaniu Usługobiorcy i upływie wyznaczonego terminu, w następujących przypadkach:
 - a. naruszenia przez Usługobiorcę istotnych postanowień niniejszego Regulaminu, po uprzednim wezwaniu do zaprzestania naruszeń i bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu,
 - b. umieszczenia przez Usługobiorcę w Serwisie treści w sposób naruszający prawo, po uprzednim wezwaniu do zaprzestania naruszeń i bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu,
 - c. wykorzystania Usługi niezgodnie z jej przeznaczeniem, po uprzednim wezwaniu do zaprzestania naruszeń i bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu.
8. Umowa wygasa z chwilą:
 - a. usunięcia Konta iPolsat Box przez Usługobiorcę,
 - b. powzięcia przez Usługodawcę informacji o śmierci Usługobiorcy,
 - c. rozwiązania umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych dostępu do Internetu, jeśli Usługobiorca nie posiada innych aktywnych usług Cyfrowego Polsatu lub zarejestrowanego konta użytkownika, objętych Kontem iPolsat Box,
 - d. rozwiązania umowy o świadczenie usług telewizyj lub TV Mobilnej świadczonych za pomocą udostępnionego dekodera stanowiącego własność Cyfrowego Polsatu, jeśli Usługobiorca nie posiada innych aktywnych usług Polsat Box lub zarejestrowanego konta użytkownika, objętych Kontem iPolsat Box,
 - e. zgłoszenia przez Usługobiorcę zmiany abonenta, na którą Usługodawca wyrazi zgodę.

VIII. TRYB POSTĘPOWANIA REKLAMACYJNEGO

1. Usługobiorca ma prawo do składania reklamacji dotyczących działania Usługi.
2. Reklamacja powinna być złożona pisemnie – na adres Cyfrowy Polsat S.A., Centrum Obsługi Klienta, ul. Łubinowa 4a, 03– 878 Warszawa, telefonicznie – w centrum obsługi klienta Usługodawcy lub ustnie do protokołu sporządzonego przez przedstawiciela centrum obsługi klienta lub w autoryzowanym punkcie sprzedaży Usługodawcy, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną na adres: kontakt@polsatbox.pl. Reklamacja Usługi może również zostać przesłana poprzez iPolsat Box w formie elektronicznej poprzez zakładkę „Kontakt”, a następnie wybranie tematu „Problem z iPolsat Box”.
3. Reklamacja powinna zawierać:
 - a. imię i nazwisko oraz adres zamieszkania Usługobiorcy,

Centrum Obsługi Klienta • z telefonu stacjonarnego: tel. 801 080 808 • z telefonu komórkowego: tel. 699 002 222 • 22 212 72 22 (opłata wg taryfy operatora)

e-mail: kontakt@polsatbox.pl

- b. przydzielony Usługobiorcy numer, którego reklamacja dotyczy lub numer identyfikacyjny nadany Usługobiorcy,
 - c. Numer karty lub Numer telefoniczny lub Numer dostępu warunkowego,
 - d. określenie przedmiotu reklamacji,
 - e. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - f. podpis Usługobiorcy – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
4. W przypadku gdy reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 3 pkt a), d), f) przedstawiciel Usługodawcy przyjmujący reklamację jest obowiązany do niezwłocznego poinformowania Usługobiorcy o konieczności jej uzupełnienia.
 5. Usługodawca o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa Usługobiorcę do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 (siedem) 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.
 6. Usługodawca udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej lub elektronicznej, jeśli w tej formie złożono reklamację lub Usługobiorca wyraził zgodę na jej otrzymanie w tej formie, w terminie 30 (trzydziestu) dni od dnia jej złożenia.
 7. W przypadku nierozpatrzenia reklamacji w terminie 30 (trzydziestu) dni od dnia jej wniesienia uważa się, że reklamacja została uwzględniona.
 8. Usługobiorca może skierować sprawę do sądu powszechnego. W przypadku, gdy reklamującym jest konsument, ma on prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniach mediacyjnych lub przed sądem polubownym. Zasady i procedury dostępu do pozasądowego dochodzenia roszczeń przez konsumentów określone są odrębnie w przepisach lub dokumentach powołujących instytucje prowadzące taką działalność lub wydanych przez nie aktach wewnętrznych (np. regulaminy, statuty).

IX. DANE OSOBOWE

Cyfrowy Polsat jest administratorem danych osobowych. Informacje o przetwarzaniu danych osobowych są zamieszczone na polsatbox.pl/dane-osobowe oraz w Polityce Prywatności.

X. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Niniejszy Regulamin jest dostępny za pośrednictwem Serwisu w formie która umożliwia jego pozyskanie, odtwarzanie, utrwalenie i wydrukowanie oraz na żądanie może być przesłany na podany przez żądającego adres e-mail.
2. Usługodawcy przysługuje prawo do wprowadzenia zmian w treści niniejszego Regulaminu m.in. w przypadku zmiany warunków korzystania z Usługi lub zmiany wymagań technicznych albo zmiany funkcjonalności Serwisu lub zmiany przepisów prawa, które znajdują zastosowanie w związku ze świadczeniem Usługi.
3. O zmianie Regulaminu Usługobiorca zostanie poinformowany poprzez zamieszczenie odpowiedniej informacji (zawierającej nowe brzmienie Regulaminu) i przedstawienie nowego Regulaminu do akceptacji, po zalogowaniu do Serwisu iPolsat Box. Brak akceptacji zmiany Regulaminu przez Usługobiorcę uprawnia każdą ze Stron do rozwiązania Umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną ze skutkiem natychmiastowym.
4. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem **1 września 2021 r.**