

## REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH INTERNETU PRZEZ CYFROWY POLSAT S.A.

### § 1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

Regulamin określa zasady świadczenia określonych w nim Usług przez spółkę Cyfrowy Polsat Spółka Akcyjna z siedzibą i adresem w Warszawie (03–878) przy ul. Lubinowej 4a, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000010078, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla miasta stołecznego Warszawy, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, NIP 796-18-10-732, REGON 670925160, której kapitał zakładowy wynosi 25.581.840,64 złotych wpłacony w całości (dalej zwaną „Cyfrowy Polsat”). Spółka prowadzi działalność telekomunikacyjną na podstawie wpisu do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych pod nr 85.

### § 2 DEFINICJE

Użyte w Regulaminie określenia posiadają następujące znaczenie:

- Abonent** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła Umowę z Cyfrowym Polsatem;
- Aktywacja** – czynności, w tym uruchomienie sygnału, umożliwiające Abonentowi odbiór Usług świadczonych przez Cyfrowy Polsat;
- Cennik** – zestawienie cen towarów lub usług oferowanych przez Cyfrowy Polsat oraz innych opłat i należności wraz z zasadami ich naliczania, stanowiące integralną część Umowy;
- Centrum Obsługi Klienta (COK)** – komórka organizacyjna Cyfrowego Polsatu obsługująca Abonentów, za pośrednictwem której możliwy jest kontakt z Cyfrowym Polsatem pod adresem: Cyfrowy Polsat S.A., ul. Lubinowa 4a, 03-878 Warszawa, pod numerem telefonu (infolinia): 699 00 22 22, 801 08 08 08, 222 127 222 (opłata wg taryfy Operatora), pod adresem e-mail: [kontakt@polsatbox.pl](mailto:kontakt@polsatbox.pl);
- Dane transmisyjne** – dane przetwarzane dla celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych lub naliczania opłat za usługi telekomunikacyjne, w tym dane o lokalizacji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego;
- Hasło** – indywidualny, wybrany przez Abonenta kod określony w formacie wskazanym przez Cyfrowy Polsat, służący do identyfikacji Abonenta w kontaktach z Cyfrowym Polsatem. Abonenci zostaną poinformowani przez Cyfrowy Polsat o możliwości, sposobie i zakresie użycia Hasła w przypadku jego wprowadzenia;
- iPolsat Box** – serwis dostępny dla Abonentów po zalogowaniu na stronie internetowej lub z wykorzystaniem mobilnej aplikacji, umożliwiający w zakresie określonym w tym serwisie dostęp do informacji o Umowach oraz zarządzania Usługami przypisanymi do PESEL/NIP;
- Karta SIM (Karta)** – karta z mikroprocesorem, stanowiąca własność Cyfrowego Polsatu, udostępniana Abonentowi, umożliwiająca dostęp do Usługi Internetu, której przypisano między innymi: numer telefoniczny MSISDN, kod PUK (osobisty szyfr odblokowujący) a także inne cechy (np. numery i aplikacje dodatkowe);
- Kaucja** – kwota środków pieniężnych, wpłacana przez Abonenta na rzecz Cyfrowego Polsatu w celu zabezpieczenia należności z tytułu Umowy;
- Klient** – Konsument lub inna osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej ubiegająca się o zawarcie umowy z Cyfrowym Polsatem;
- Konsument** – osoba fizyczna wnosząca o świadczenie Usług lub korzystająca z Usług dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu;
- Limit kredytowy** – określona przez Cyfrowy Polsat kwota zobowiązań Abonenta wobec Cyfrowego Polsatu, której przekroczenie przez Abonenta w danym Okresie rozliczeniowym będzie uprawniało Cyfrowy Polsat do działań określonych w Regulaminie, w tym do żądania zabezpieczenia opłat za Usługi;
- Modem** – urządzenie elektroniczne umożliwiające, za pośrednictwem Karty SIM, korzystanie z Usługi Internetu świadczonej przez Cyfrowy Polsat;
- Okres rozliczeniowy** – miesięczny okres, za który dokonywane są rozliczenia opłat, rozpoczynający się i kończący się w dniach wskazanych przez Cyfrowy

- Polsat na Rachunku lub w Umowie. Pierwszy okres rozliczeniowy może być dłuższy niż miesiąc, nie dłuższy jednak niż dwa miesiące;
- Okres podstawowy** – określony w Umowie zawartej z Abonentem minimalny czas trwania zobowiązań Abonenta z tytułu Umowy, wymagany do skorzystania z warunków promocyjnych;
  - Operator** – inny niż Cyfrowy Polsat przedsiębiorca telekomunikacyjny;
  - Opłata abonamentowa** – stała opłata ponoszona przez Abonenta, z tytułu dostępu do Sieci Cyfrowego Polsatu i Usług oraz obsługi serwisowej, z wyłączeniem usług serwisowych dodatkowo płatnych oraz obsługi nieuzasadnionych wezwań;
  - Prawo telekomunikacyjne** – ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (t.j. Dz. U. z 2014 r. poz. 243);
  - Pakiet** – zdefiniowany i oferowany przez Cyfrowy Polsat zestaw parametrów charakteryzujących Usługę, określony w Umowie lub Cenniku lub odrębnych warunkach świadczenia Usług, objęty jedną opłatą;
  - Punkt sprzedaży (obsługi)/Autoryzowany Punkt Sprzedaży** – miejsce przeznaczone do obsługi Abonentów posiadające autoryzację Cyfrowego Polsatu. Lista Autoryzowanych Punktów Sprzedaży dostępna jest na stronie internetowej [www.polsatbox.pl](http://www.polsatbox.pl);
  - Przedstawiciel Cyfrowego Polsatu** – podmiot upoważniony przez Cyfrowy Polsat do dokonywania zawierania i dokonywania zmian Umów Abonenckich w imieniu Cyfrowego Polsatu;
  - Rachunek** – dokument finansowy wystawiony przez Cyfrowy Polsat określający zobowiązania Abonenta do uiszczenia wskazanych w nim kwot na rzecz Cyfrowego Polsatu, w szczególności faktura VAT, nota obciążeniowa lub nota odsetkowa;
  - Regulamin** – niniejszy Regulamin świadczenia usługi telekomunikacyjnej, stanowiący integralną część Umowy;
  - Sieć Cyfrowego Polsatu (Sieć)** – sieć telekomunikacyjna, za pomocą której Cyfrowy Polsat świadczy Usługi;
  - Umowa (Umowa Abonencka)** – umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych, zawarta pomiędzy Abonentem a Cyfrowym Polsatem;
  - Usługa (Usługa Internetu)** – mobilne usługi telekomunikacyjne dostępu do Internetu oraz związane z nimi usługi dodatkowe świadczone przez Cyfrowy Polsat,
  - Urządzenie** – urządzenie elektroniczne niezbędne do korzystania z Usługi umożliwiającej odbiór Usług, po należyтым umieszczeniu w nim Karty oraz po Aktywacji, w szczególności Modem;
  - Sprzęt** – Urządzenie (w tym Modem), router, dysk, antena lub inne urządzenie oferowane przez Cyfrowy Polsat lub należące do Abonenta;
  - Zaliczka** – kwota środków pieniężnych, wpłacana przez Abonenta na rzecz Cyfrowego Polsatu w trakcie trwania Umowy na poczet należności z najbliższego Rachunku w celu zabezpieczenia roszczeń z tytułu Usług.

Cyfrowy Polsat może wprowadzić odrębne (dodatkowe) warunki świadczenia Usług, w tym w formie regulaminów lub warunków promocji, warunków ofert lub regulaminów poszczególnych usług dodatkowych. Obowiązujące Abonenta odrębne warunki świadczenia Usług będą stanowiły integralną część Umowy.

Postanowienia Umowy oraz odrębnych warunków świadczenia Usług odmienne od postanowień zawartych w Regulaminie, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu i Cennika.

### § 3 WARUNKI ZAWARCIA UMOWY

- Świadczenie Usług odbywa się na podstawie Umowy, którą zawiera się w formie pisemnej albo w innej formie zgodnej z prawem, jeśli Cyfrowy Polsat dopuszcza taką możliwość.
- Umowa zostaje zawarta z Klientem, który poda wymagane przez Cyfrowy Polsat aktualne dane niezbędne do zawarcia Umowy oraz okaże oryginały lub poświadczony za zgodność z oryginałem kopie dokumentów wymaganych przez Cyfrowy Polsat.
- Klient składa w Centrum Obsługi Klienta, w Autoryzowanym Punkcie Sprzedaży lub u Przedstawiciela Cyfrowego Polsatu wniosek o zawarcie Umowy Abonenckiej. Cyfrowy Polsat dopuszcza możliwość złożenia wniosku ustnie, pisemnie, telefonicznie, za pośrednictwem poczty elektronicznej, na stronie internetowej Cyfrowego Polsatu bądź w inny sposób przewidziany przez Cyfrowy Polsat.
- Cyfrowy Polsat może uzależnić zawarcie Umowy od:

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](mailto:kontakt@polsatbox.pl)

Cyfrowy Polsat S.A. z siedzibą w Warszawie, ul. Lubinowa 4a, 03-878 Warszawa, zarejestrowana przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS: 0000010078, NIP: 796-18-10-732, REGON: 670925160, kapitał zakładowy 25.581.840,64 zł w pełni wpłacony.

- a) podania danych Klienta wymaganych do zawarcia Umowy, z zastrzeżeniem ust. 5 poniżej;
  - b) dostarczenia przez Klienta dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Cyfrowego Polsatu wynikającego z Umowy;
  - c) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Klienta wynikającej z danych będących w posiadaniu Cyfrowego Polsatu lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (Dz. U. Nr 81, poz. 530). Cyfrowy Polsat powiadamia Klienta o wystąpieniu takiego zastrzeżenia.
5. W przypadku osoby fizycznej dane wymagane do zawarcia Umowy obejmują nazwiska i imiona; adres miejsca zamieszkania i adres korespondencyjny jeżeli jest on inny niż adres miejsca zamieszkania; numer ewidencyjny PESEL – w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej; nazwa, seria i numer dokumentów potwierdzających tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego Unii Europejskiej albo Konfederacji Szwajcarskiej – numeru paszportu lub karty pobytu; dane zawarte w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Cyfrowego Polsatu wynikającego z Umowy oraz inne dane niezbędne do zawarcia umowy w danej formie.
  6. Z przedłożonych dokumentów zawierających dane niezbędne do zawarcia Umowy Cyfrowy Polsat może, za zgodą osoby ubiegającej się o zawarcie Umowy, sporządzać kopie. Cyfrowy Polsat może, za zgodą osoby ubiegającej się o zawarcie Umowy, zachować oryginały dokumentów zawierających dane niezbędne do zawarcia Umowy.
  7. W przypadku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej osoby ubiegającej się o zawarcie Umowy, Cyfrowy Polsat może zawrzeć Umowę na warunkach mniej korzystnych, w szczególności uzależnić zawarcie Umowy od zabezpieczenia wiarygodności wynikających z Umowy w postaci Kaucji lub odmówić zawarcia Umowy na warunkach promocyjnych.
  8. Umowa Abonencka może zostać zawarta a) w Autoryzowanym Punkcie Sprzedaży lub w Centrum Obsługi Klienta albo b) z należycie umocowanym Przedstawicielem Cyfrowego Polsatu albo c) na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa.

#### § 4 Odstąpienie

1. Konsument lub inna osoba fizyczna<sup>1</sup> który/a zawarł umowę na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, może w terminie 14 dni odstąpić od niej bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z wyjątkiem kosztów, o których mowa w ust. 4 i 5 poniżej. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.
2. Konsument lub inna osoba fizyczna<sup>1</sup> może odstąpić od Umowy, składając Cyfrowemu Polsatowi oświadczenie o odstąpieniu od Umowy. Oświadczenie można złożyć na formularzu, którego wzór stanowi załącznik nr 2 do ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta dostępnym na stronie internetowej [www.polsatbox.pl](http://www.polsatbox.pl) lub w Punktach sprzedaży.
3. Prawo odstąpienia nie przysługuje w przypadkach określonych w art. 38 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, w tym, w przypadku gdy przedsiębiorca - Cyfrowy Polsat wykonał w pełni Usługę za wyraźną zgodą Konsumenta lub innej osoby fizycznej<sup>1</sup>, który/a został/a poinformowany/a przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez przedsiębiorcę utraci prawo odstąpienia od Umowy.
4. Konsument lub inna osoba fizyczna<sup>1</sup> ma prawo złożyć wyraźne oświadczenie zawierające żądanie rozpoczęcia wykonywania Usług przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy. Jeżeli Konsument lub inna osoba fizyczna<sup>1</sup> wykonuje prawo odstąpienia od Umowy po zgłoszeniu żądania rozpoczęcia świadczenia Usług przed terminem odstąpienia od Umowy, ma obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od umowy. Kwotę do zapłaty oblicza się proporcjonalnie do zakresu spełnionego świadczenia, z uwzględnieniem uzgodnionej w umowie ceny lub wynagrodzenia. W przypadku odstąpienia od Umowy, na podstawie której Abonent otrzymał Sprzęt, Abonent ma obowiązek zwrócić Sprzęt Cyfrowemu

<sup>1</sup> Nie stosuje się do umów/aneksów zawartych przed 21.12.2020 r. Zgodnie z przepisami Ustawy z dnia 31 lipca 2019 r. o zmianie niektórych ustaw w celu ograniczenia obciążeń regulacyjnych (Dz.U. z 2019 poz. 1495) postanowienia dotyczące konsumenta zawarte w niniejszym paragrafie obowiązują również w stosunku do osoby fizycznej zawierającej umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści

- Polsatowi na adres ul. Lubinowa 4a, 03-878 Warszawa lub przekazać go osobie upoważnionej przez Cyfrowy Polsat do odbioru niezwłocznie, jednak nie później niż 14 dni od dnia, w którym odstąpił od umowy. Do zachowania terminu wystarczy odesłanie Sprzętu przed jego upływem. Konsument lub inna osoba fizyczna<sup>1</sup> ponosi bezpośrednie koszty zwrotu sprzętu. Koszt zwrotu Sprzętu zależy od wybranego przez Abonenta sposobu dostawy oraz taryfy dostawcy. Cyfrowy Polsat odbierze Sprzęt na własny koszt, w przypadku Umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, jeśli Sprzęt został dostarczony do miejsca zamieszkania Abonenta i ze względu na charakter Sprzętu nie można go odesłać w zwykły sposób pocztą.
5. Szczegółowe warunki korzystania z prawa odstąpienia, w tym informacje o sposobie i terminie wykonania prawa odstąpienia oraz skutkach odstąpienia, w tym zasadach i kosztach zwrotu świadczeń przez Abonenta i Cyfrowy Polsat w przypadku odstąpienia od Umowy, określone są w pouczeniu o odstąpieniu od umowy („Pouczenie o odstąpieniu”), które Cyfrowy Polsat doręcza Abonentowi przed zawarciem Umowy oraz udostępnia na stronie internetowej [www.polsatbox.pl](http://www.polsatbox.pl).

#### § 5 CZAS TRWANIA UMOWY, TERMIN ROZPOCZĘCIA ŚWIADCZENIA

1. Umowa może być zawarta na czas nieokreślony lub na czas określony. Czas obowiązywania Umowy, minimalny czas trwania zobowiązań Abonenta wynikających z Umowy (Okres podstawowy) oraz warunki przedłużania Umowy oraz sposób i przesłanki jej wypowiedzenia określone są w Umowie.
2. Termin rozpoczęcia świadczenia Usług określony jest w Umowie Abonenckiej.
3. Umowa wygasa w przypadku:
  - a) powzięcia przez Cyfrowy Polsat wiadomości o śmierci Abonenta,
  - b) ustania bytu prawnego Abonenta nie będącego osobą fizyczną, chyba że ustanie bytu prawnego Abonenta wiąże się z przejęciem jego praw i obowiązków przez następcę prawnego, który przejmuje Abonenta lub powstaje w wyniku jego podziału w trybie określonym prawem.
4. W dniu rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy następuje zaprzestanie świadczenia Usług.
5. Abonent ma obowiązek niezwłocznego poinformowania Cyfrowego Polsatu o wszczęciu wobec Abonenta postępowania likwidacyjnego lub upadłościowego. Cyfrowy Polsat może rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku złożenia wniosku o upadłość Abonenta.
6. Cyfrowy Polsat może rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku naruszenia przez Abonenta obowiązków określonych w §12 Regulaminu, po uprzednim wezwaniu do zaniechania naruszeń i bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu.

#### § 6 ZMIANA DANYCH STRON I ZMIANA ABONENTA

1. W celu prawidłowej realizacji Umowy, Abonent zobowiązany jest poinformować Cyfrowy Polsat o zmianach dotyczących swoich danych zawartych w Umowie. Niedopełnienie tego obowiązku przez Abonenta może stanowić dla Cyfrowego Polsatu podstawę do żądania od Abonenta wniesienia Kaucji.
2. W przypadku zmiany nazwy (firmy), adresu lub siedziby Cyfrowego Polsatu, Cyfrowy Polsat informuje o tym fakcie Abonentów na piśmie, chyba że Abonent złożył żądanie otrzymywania tych informacji drogą elektroniczną. Informacja powyższa nie stanowi zmiany warunków Umowy.
3. Do przeniesienia praw i obowiązków Abonenta wynikających z Umowy na inny podmiot wymagana jest zgoda Cyfrowego Polsatu oraz spełnienie łącznie następujących warunków:
  - a) uregulowanie wszystkich należności dotychczasowego Abonenta,
  - b) spełnienie przez podmiot zainteresowany przejęciem praw i obowiązków Abonenta z Umowy warunków zawarcia Umowy opisanych Regulaminem.

też umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.

4. Za sporządzenie dokumentów i dokonanie zmian wynikających z przeniesienia praw i obowiązków wynikających z Umowy Abonamentowej, Cyfrowy Polsat może pobierać opłatę w wysokości określonej w Cenniku.

## § 7 ZAKRES I WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG

1. Cyfrowy Polsat w ramach Opłaty abonamentowej świadczy Usługi o cechach określonych w Umowie, w Regulaminie lub odrębnych warunkach świadczenia usług. Szczegółowy zakres oraz parametry Usług świadczonych przez Cyfrowy Polsat wraz ze wskazaniem elementów składających się na Opłatę abonamentową, określone są w Umowie, w Cenniku lub odrębnych warunkach świadczenia Usług.
2. Cyfrowy Polsat świadczy związane z Usługami usługi dodatkowe. Szczegółowy zakres usług dodatkowych świadczonych przez Cyfrowy Polsat oraz cen za usługi dodatkowe, określony jest w Cenniku, Umowie lub w odrębnych warunkach świadczenia tych usług.
3. Cyfrowy Polsat będzie rozszerzał zakres Usług dostępnych w ofercie w miarę powstawania nowych możliwości technicznych bez konieczności zmiany Regulaminu. Szczegółowe informacje na temat zakresu dostępnych Usług można uzyskać w COK, Punktach Sprzedaży Cyfrowego Polsatu oraz na stronie internetowej [www.polsatbox.pl](http://www.polsatbox.pl).
4. Cyfrowy Polsat świadczy Usługi w zakresie istniejących możliwości technicznych, o jakości zgodnej z europejskimi standardami telekomunikacyjnymi ETSI (Europejski Instytut Norm Telekomunikacyjnych) oraz z parametrami jakości usług określonymi przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej (UKE) na podstawie art. 63 ust. 2a Prawa telekomunikacyjnego, jeśli zostały określone.
5. Cyfrowy Polsat świadczy Usługi 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu.
6. W ramach Usług objętych niniejszym Regulaminem Cyfrowy Polsat nie zapewnia możliwości realizowania i kierowania połączeń na numery alarmowe.

## § 8 SZCZEGÓLNE WARUNKI ŚWIADCZENIA DLA USŁUG INTERNETU

1. Cyfrowy Polsat oferuje Pakiety transmisji danych określone w Cenniku lub w odrębnych warunkach świadczenia Usług. Informacja o bieżącym wykorzystaniu danych w Pakiecie dostępna jest w iPolsat Box. Cyfrowy Polsat zapewnia Abonentowi będącemu Konsumentem możliwość monitorowania wykorzystania usług świadczonych w ruchomej publicznej sieci telekomunikacyjnej, które są rozliczane w oparciu o czas albo ilość wykorzystanych danych lub jednostek taryfikacyjnych. Sposoby monitorowania tych usług określa Umowa, w tym regulaminy usług lub regulaminy promocji opisujące zasady działania danej usługi.
2. Cyfrowy Polsat informuje Abonenta o przekroczeniu limitu transmisji danych dostępnego w ramach posiadanego przez Abonenta Pakietu w formie informacji udostępnionej w iPolsat Box oraz w formie krótkiej wiadomości tekstowej (sms) przekazanej do Karty SIM, a także w innej formie, jeśli została wskazana w Umowie, na stronie internetowej lub w odrębnych warunkach świadczenia Usług.
3. Cyfrowy Polsat świadczy usługi telekomunikacyjne dostępu do Internetu, z zastrzeżeniem że w ramach Usługi dostępu do Internetu, z uwagi na zabezpieczenie Sieci przez jej dostawcę, nie jest dostępna możliwość inicjowania ruchu IP (np. TCP/UDP/ICMP) z sieci Internet do użytkownika i nie jest obsługiwany ruch na wybranych portach TCP/UDP (m.in. 137, 445) wychodzący od użytkownika do sieci Internet. Konfiguracja Usługi, w tym dostępność komunikacji na wybranych portach, może być inna dla poszczególnych ofert i wówczas będzie określona w odrębnych warunkach świadczenia Usług w danej ofercie.
4. Usługi świadczone są na terenie Rzeczypospolitej i nie są dostępne za granicą (roaming).
5. Ze względu na specyfikę modelu, w którym Cyfrowy Polsat świadczy Usługi - jako operator wirtualnej sieci ruchomej (ang. MVNO tj. Mobile Virtual Network Operator), w oparciu o infrastrukturę telekomunikacyjną należącą do innego Operatora, Cyfrowy Polsat nie wprowadza procedur w celu pomiaru i organizacji ruchu w sieci. Procedury takie mogą być stosowane przez Operatora (np. w celu zapobieżenia wystąpienia przeciążenia sieci lub jej elementów), co może mieć wpływ na jakość świadczonych Usług (np. poprzez czasowe ograniczenie prędkości transmisji przy pobieraniu i/lub wysyłaniu danych lub ograniczenia w korzystaniu z niektórych serwisów lub aplikacji), w takim zakresie i w taki sposób, aby przy ograniczonej wydajności sieci lub jej elementów zapewnić możliwość jednoczesnego korzystania z Usług Abonentom w jak największej ilości.
6. W czasie świadczenia usługi dostępu do Internetu, wszystkie transmisje danych traktuje się równo, bez dyskryminacji, ograniczenia czy ingerencji w ich treść, bez względu na nadawcę i odbiorcę, konsumowane lub rozpowszechniane treści, wykorzystywane lub udostępniane aplikacje lub usługi lub też wykorzystywane Urządzenia telekomunikacyjne, co nie stoi na przeszkodzie stosowaniu odpowiednich środków zarządzania ruchem.
7. Użytkownicy końcowi mają prawo do uzyskania, za pomocą usługi dostępu do Internetu, dostępu do informacji i treści oraz do ich rozpowszechniania, a także do korzystania z wybranych aplikacji i usług oraz ich udostępniania, jak również do korzystania z wybranych urządzeń końcowych, niezależnie od lokalizacji użytkownika końcowego lub dostawcy usług czy też od lokalizacji, miejsca pochodzenia lub miejsca docelowego informacji, treści lub usługi.
8. W ramach zarządzania siecią i usługami w sieci, z której korzysta Cyfrowy Polsat stosuje się środki zarządzania ruchem przewidziane europejskimi i międzynarodowymi standardami telekomunikacyjnymi (ETSI, ITU, IETF). Ze względu na obiektywne różnice w wymogach dotyczących technicznej jakości usług w zakresie określonych kategorii ruchu, stosuje odpowiednie środki zarządzania ruchem, które wspierają efektywne wykorzystywanie zasobów sieciowych i optymalizację ogólnej jakości transmisji. Środki te polegają na wprowadzeniu rozróżnienia pomiędzy obiektywnie różnymi kategoriami ruchu w celu zapewnienia optymalnej ogólnej jakości i komfortu użytkownika końcowego, w oparciu o obiektywne różnice w wymogach dotyczących technicznej jakości usług (np. dotyczące opóźnień, wahań opóźnień, utraty pakietów, przepustowości) w zakresie określonych kategorii ruchu oraz powodują proporcjonalny podział dostępnych zasobów pomiędzy użytkowników końcowych korzystających ze wspólnych zasobów sieci.
9. Stosowane w sieci z której korzysta Cyfrowy Polsat odpowiednie środki zarządzania ruchem nie mają wpływu na prywatność użytkowników końcowych ani ochronę ich danych osobowych.
10. Operator może stosować środki zarządzania ruchem wykraczające poza odpowiednie środki zarządzania ruchem, które mogą m.in. blokować, spowalniać, zmieniać, ograniczać, faworyzować lub ingerować w określone treści, aplikacje lub usługi, lub określone kategorie treści, aplikacji lub usług lub też pogarszać ich jakość, tylko w razie konieczności i tak długo jak to jest konieczne, aby:
  - a) zapewnić zgodność z aktami prawodawczymi Unii Europejskiej lub zgodnymi z prawem Unii Europejskiej przepisami krajowymi, w tym prawu karnemu nakazującym np. blokowanie określonych treści, aplikacji lub usług, lub ze zgodnymi z prawem Unii Europejskiej środkami służącymi wykonaniu takich aktów prawodawczych Unii Europejskiej lub przepisów krajowych, w tym z orzeczeniami sądowymi lub decyzjami organów publicznych dysponujących odpowiednimi uprawnieniami (np. obowiązek wykonania orzeczeń sądowych lub nakazanego przez organy publiczne blokowania nielegalnych treści),
  - b) utrzymać integralność i bezpieczeństwo sieci, usług świadczonych za pośrednictwem sieci oraz urządzeń końcowych użytkowników końcowych (np. poprzez zapobieganie cyberatakami przeprowadzanym poprzez rozpowszechnianie złośliwego oprogramowania lub kradzież tożsamości użytkowników końcowych dokonywaną przy użyciu programów szpiegujących),
  - c) zapobiec grożącym przeciążeniom sieci oraz łagodzić skutki przeciążenia sieci, o ile równoważne rodzaje transferu danych są traktowane równo.
11. Limity ilości danych, ograniczenia prędkości oraz inne parametry jakości usług (takie jak opóźnienie, wahanie opóźnień, utrata pakietów), mogą wpływać na usługi dostępu do Internetu poprzez spowolnienie wysyłania lub odbierania danych lub ograniczenie dostępności lub jakości korzystania z treści, aplikacji i usług. Szczegółowe informacje dotyczące funkcjonowania poszczególnych usług/pakietów transmisji danych, w tym ograniczeń wynikających z przekroczenia limitu ilości danych, są określone w Umowie, w szczególności w regulaminach tych usług/pakietów transmisji danych lub cennikach. Dostępność i jakość korzystania z treści, aplikacji i usług za pośrednictwem usługi dostępu do Internetu zależy od wymagań technicznych i parametrów określonych przez dostawców tych treści, aplikacji i usług. W praktyce niektóre treści, aplikacje i usługi lub ich funkcjonalności mogą nie być dostępne z powodu opóźnień albo prędkości usługi dostępu do Internetu niższej niż wymagana przez dostawców tych treści, aplikacji i usług.
12. Jednoczesne korzystanie przez użytkownika końcowego na tym samym Urządzeniu telekomunikacyjnym z usługi dostępu do Internetu oraz z oferowanych przez Cyfrowy Polsat innych usług niebędących usługami dostępu do Internetu, które są zoptymalizowane dla określonych treści, aplikacji lub usług, lub ich połączenia, w przypadku gdy optymalizacja jest niezbędna dla spełnienia wymogów określonego poziomu jakości treści, aplikacji lub usług (tzw. usług specjalistycznych), może spowodować ograniczenia prędkości i zwiększanie opóźnień przesyłania danych do

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](mailto:kontakt@polsatbox.pl)

Cyfrowy Polsat S.A. z siedzibą w Warszawie, ul. Lubinowa 4a, 03-878 Warszawa, zarejestrowana przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS: 0000010078, NIP: 796-18-10-732, REGON: 670925160, kapitał zakładowy 25.581.840,64 zł w pełni wpłacony.



i z Internetu dla danego użytkownika końcowego. Wyjaśnienie, w jaki sposób taka usługa niebędąca usługą dostępu do Internetu, z której korzysta użytkownik końcowy, mogłaby w praktyce wpłynąć na świadczone na jego rzecz usługi dostępu do Internetu, zawiera regulamin takiej usługi.

13. Szacunkowe maksymalne prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach usługi dostępu do Internetu dla poszczególnych technologii sieciowych aktualne na dzień 01.09.2021 r. wynoszą:

Technologia	Wysyłanie danych	Pobieranie danych
2G/GSM-GPRS	20 kb/s	80 kb/s
2G/GSM-EDGE	58,4 kb/s	233,6 kb/s
3G/UMTS	384 kb/s	384 kb/s
3G/UMTS-HSPA	5,4 Mb/s	42 Mb/s
4G/LTE	50 Mb/s	150 Mb/s
4G/LTE-	50 Mb/s	300 Mb/s

14. Podane prędkości są szacunkowymi wartościami maksymalnymi. Rzeczywista osiągalna prędkość zależy od wielu czynników, w tym od wykorzystywanego Urządzenia telekomunikacyjnego, jego kategorii i oprogramowania, w tym działających aplikacji, wykorzystywanej technologii sieciowej, siły i jakości sygnału radiowego, odległości od stacji bazowej, czynników wpływających na propagację fal radiowych (takich jak uwarunkowania geograficzne, urbanistyczne, atmosferyczne, struktury i tłumienności materiałów budowlanych użytych do konstrukcji budynku), liczby i aktywności innych użytkowników końcowych obsługiwanych przez poszczególne stacje bazowe, rodzaju wykorzystywanej Karty SIM. Na niektórych obszarach Polski dostępne są tylko wybrane technologie sieciowe, a zatem parametry usługi dostępu do Internetu mogą być różne w zależności od miejsca korzystania z tej usługi.

15. Szacunkowe maksymalne prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach usług dostępu do Internetu dla poszczególnych technologii sieciowych przedstawione są też na stronie internetowej [www.polsatbox.pl](http://www.polsatbox.pl). W miarę rozwoju sieci skutkującego zwiększeniem prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach usługi dostępu do Internetu, informacje na temat szacunkowych maksymalnych prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach usługi dostępu do Internetu będą publikowane na stronie internetowej [www.polsatbox.pl](http://www.polsatbox.pl).

16. W przekazach marketingowych dotyczących Usług np. w reklamach, Cyfrowy Polsat może określać prędkość w zakresie pobierania i wysyłania danych w ramach usługi dostępu do Internetu (prędkość deklarowana). Znaczne odstępstwa od odpowiedniej wartości prędkości deklarowanej mogą mieć wpływ na korzystanie przez użytkowników końcowych z ich praw określonych w ust. 6 niniejszego paragrafu. Wyjaśnienie wpływu znacznych odstępstw od prędkości deklarowanej będzie wskazane w Umowie, w szczególności w regulaminach promocji lub usług, do których prędkość deklarowana odwołuje się.

17. Cyfrowy Polsat zapewnia minimalną przepływność pobierania i wysyłania danych (downlink/uplink) na poziomie 8 kbps przez 98% czasu trwania transmisji danych na obszarze objętym zasięgiem usług transmisji danych.

18. Cyfrowy Polsat zapewnia zasięg Usług transmisji danych dla co najmniej 98% powierzchni Polski jako wynik symulacji sygnału o poziomie 97dBm na zewnątrz budynków z ufnością 75%. Informacja poglądowa o zasięgu Usług znajduje się na stronie internetowej [www.polsatbox.pl](http://www.polsatbox.pl).

19. Z uwagi na mobilny charakter Usługi, na zasięg oraz prędkość transmisji danych mają wpływ uwarunkowania zewnętrzne, w tym geograficzne (np.: wysokie budynki wokół, ukształtowanie terenu) i urbanistyczne (np. typ zabudowy, odległość do okna) miejsca w którym Abonent korzysta z Usługi, zmienności naturalnych warunków propagacji fal radiowych (np. pogorszenie wynikające z warunków atmosferycznych) oraz odległość od najbliższego nadajnika i aktualne obciążenia stacji nadawczo-odbiorczych wynikające z okoliczności, że Sieć Cyfrowego Polsatu jest współdzielona przez Abonentów, a także parametry techniczne urządzeń wykorzystywanych przez dostawców treści bądź usług i parametry techniczne Sprzętu, z którego Abonent korzysta.

20. Po przekroczeniu przez Abonenta określonego w Umowie limitu przesłanych i odebranych danych w danym Okresie rozliczeniowym może nastąpić ograniczenie prędkości przesyłu danych do poziomu określonego w Cenniku lub odrębnych warunkach świadczenia usług, z zastrzeżeniem ust. 6 powyżej.

21. Jeżeli Abonent wielokrotnie wprowadzi niepoprawny kod PUK (osobisty szyfr odblokowujący), może nastąpić tymczasowe lub trwałe zablokowanie dostępu do Usług lub danych na Karcie SIM. Abonent ponosi odpowiedzialność za zablokowanie dostępu do Usług lub danych na Karcie SIM, chyba że nastąpiło ono w wyniku wprowadzenia niepoprawnych informacji dostarczonych Abonentowi przez Cyfrowy Polsat.

22. Cyfrowy Polsat stale rozwija zakres Usług dostępnych dla Abonentów. Zakres usług dostępnych w miejscach, w których możliwe jest korzystanie z Usług, może nieznacznie różnić się od siebie. Szczegółowe informacje na temat zakresu dostępnych usług telekomunikacyjnych można uzyskać w Punktach Obsługi, w tym w Centrum Obsługi Klienta.

23. Abonent będący stroną umowy dotyczącej usługi dostępu do Internetu w przypadku zmiany dostawcy tej usługi ma prawo do zachowania ciągłości świadczenia tej usługi, chyba że nie jest to technicznie wykonalne. Cyfrowy Polsat jako dotychczasowy dostawca usługi dostępu do Internetu będzie świadczył tę usługę na dotychczasowych warunkach do czasu uzgodnionego przez nowego dostawcę usługi dostępu do Internetu z abonentem terminu aktywacji usługi. Informacje dotyczące realizacji tego uprawnienia są dostępne na stronie [www.polsatbox.pl/zmiana-dostawcy](http://www.polsatbox.pl/zmiana-dostawcy).

24. Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu, o której mowa w ust. 23 z przyczyn leżących po stronie Cyfrowego Polsatu jako dotychczasowego dostawcy usług, Abonentowi przysługuje od Cyfrowego Polsatu jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za wszystkie świadczone Usługi, liczonej według Rachunków z ostatnich trzech Okresów rozliczeniowych.

25. Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu z przyczyn leżących po stronie Cyfrowy Polsat jako nowego dostawcy tej usługi, Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie od Cyfrowego Polsatu za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za wszystkie świadczone usługi, liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych dotychczasowego dostawcy usługi dostępu do Internetu.

26. W przypadkach, o których mowa w ust. 24 i 25 powyżej, kwotę odszkodowania oblicza się na podstawie liczby dni, które upłynęły od uzgodnionego z abonentem przez nowego dostawcę usługi terminu rozpoczęcia świadczenia usług do dnia rozpoczęcia świadczenia usług przez nowego dostawcę usługi dostępu do internetu.

27. Abonent zachowuje prawo do przeniesienia przydzielonego numeru przez okres jednego miesiąca od daty rozwiązania Umowy.

## § 9 ZAMÓWIENIE NA DODATKOWE OPCJE USŁUGI

- Zamówienie Pakietów oraz usług lub opcji dodatkowych następuje po telefonicznym bądź pisemnym zgłoszeniu wniosku przez Abonenta do Centrum Obsługi Klienta. Szczegółowe informacje o dostępnych do zamówienia Pakietach i opcjach dodatkowych oraz warunkach ich składania dostępne są w iPolsat Box, Centrum Obsługi Klienta i na stronie internetowej [www.polsatbox.pl](http://www.polsatbox.pl).
- Cyfrowy Polsat może uzależnić możliwość zamówienia Pakietu lub opcji dodatkowej lub usługi dodatkowej od braku zaległości w opłatach za posiadane przez Abonenta Usługi.
- Warunki i sposób zmiany Umowy, określa Umowa Abonencka.

## § 10 WARUNKI UDOSTĘPNIENIA URZĄDZEŃ I KORZYSTANIA ZE SPRZĘTU

- Do odbioru Usług niezbędne jest posiadanie przez Abonenta Urządzenia. Korzystanie z Usług może odbywać się przy użyciu Urządzenia stanowiącego własność Abonenta bądź Urządzenia udostępnionego przez Cyfrowy Polsat.
- Zakres dostępnych Usług zależy od funkcjonalności posiadanego przez Abonenta Urządzenia. Funkcjonalności Urządzeń wymagane dla wybranych Usług wskazane są na stronie internetowej [www.polsatbox.pl](http://www.polsatbox.pl) oraz w odrębnych warunkach świadczenia usług.
- Aktualne informacje o ograniczeniach w zakresie korzystania z udostępnionych przez Cyfrowy Polsat Urządzeń, o ile zostały wprowadzone przez Cyfrowy Polsat lub na jego zlecenie oraz o rekomendowanych sposobach zabezpieczenia tych Urządzeń, dostępne są w instrukcji obsługi dołączonej do Urządzenia lub na stronie internetowej [www.polsatbox.pl](http://www.polsatbox.pl) oraz w Punktach sprzedaży.
- Abonent przyjmuje do wiadomości, iż korzystanie z Urządzenia jest możliwe pod warunkiem prawidłowego jego zainstalowania w szczególności w miejscu

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](mailto:kontakt@polsatbox.pl)

Cyfrowy Polsat S.A. z siedzibą w Warszawie, ul. Lubinowa 4a, 03-878 Warszawa, zarejestrowana przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS: 0000010078, NIP: 796-18-10-732, REGON: 670925160, kapitał zakładowy 25.581.840,64 zł w pełni wpłacony.

- umożliwiający odbiór sygnału. Szczegóły dotyczące warunków technicznych umożliwiających odbiór sygnału dostępne są w Autoryzowanym Punkcie Sprzedaży, Centrum Obsługi Klienta oraz na stronie [www.polsatbox.pl](http://www.polsatbox.pl).
5. Cyfrowy Polsat nie świadczy usług instalacji Sprzętu, tj. czynności technicznych mających na celu zestawienie urządzeń, w szczególności Sprzętu, w miejscu wskazanym przez Klienta, chyba przewiduje to Umowa lub odrębne warunki świadczenia usług.
  6. Karta i udostępnione Urządzenie stanowią własność Cyfrowego Polsatu.
  7. Z chwilą oddania Urządzenia Abonentowi do używania przechodzi na niego ryzyko uszkodzenia lub utraty Urządzenia. W przypadku utraty udostępnionego Abonentowi Urządzenia Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego zgłoszenia tego faktu do Centrum Obsługi Klienta. Abonent zobowiązany jest poinformować jednocześnie Cyfrowy Polsat o tym fakcie pisemnie, na adres COK. Przed udostępnieniem Abonentowi kolejnego Urządzenia Cyfrowy Polsat ma prawo obciążyć Abonenta karą umowną za utratę udostępnionego Urządzenia w wysokości przewidzianej w Cenniku.
  8. Abonent zobowiązuje się używać udostępnionego Urządzenia zgodnie z jego przeznaczeniem i w sposób określony w instrukcji obsługi oraz zgodnie z warunkami przewidzianymi w Umowie, w Regulaminie i odrębnych warunkach świadczenia usług.
  9. Abonent nie ma prawa niszczyć, dokonywać jakichkolwiek zmian w udostępnionym mu Urządzeniu ani też niszczyć, przerabiać lub kopiować Karty, w tym także usuwać numerów seryjnych Karty czy Urządzenia.
  10. Abonent nie jest upoważniony do przekazywania udostępnionego mu Urządzenia ani Karty osobom trzecim pod jakimkolwiek tytułem prawnym, w szczególności poprzez użyczenie, najem. W przypadku naruszenia tego zakazu Cyfrowy Polsat uprawniony jest do natychmiastowej dezaktywacji Urządzenia i Karty.
  11. W przypadku rozwiązania bądź wygaśnięcia Umowy Abonenckiej, Abonent jest zobowiązany do zwrotu udostępnionego mu Urządzenia i Karty, na własny koszt, w terminie do 30 (trzydziestu) dni od rozwiązania/wygaśnięcia Umowy Abonenckiej w Autoryzowanych Punktach Sprzedaży Cyfrowego Polsatu lub na adres Cyfrowego Polsatu: ul. Łubinowa 4a, Warszawa. Aktualizowana na bieżąco lista Autoryzowanych Punktów Sprzedaży Cyfrowego Polsatu, które przyjmują zwracane Urządzenia i Karty jest dostępna na stronie internetowej [www.polsatbox.pl](http://www.polsatbox.pl) oraz pod numerem infolinii COK. W przypadku niezwrócenia przez Abonenta udostępnionego Urządzenia lub Karty w terminie, Abonent będzie zobowiązany do uiszczenia kary umownej w wysokości określonej w Cenniku.
  12. W przypadku gdy zwrócone udostępnione Urządzenie lub Karta są niekompletne, uszkodzone lub noszą ślady dokonanych zmian, Cyfrowy Polsat ma prawo do obciążenia Abonenta karą umowną z tego tytułu w wysokości określonej w Cenniku.
  13. Cyfrowy Polsat informuje, iż w przypadku dostarczenia Abonentowi Sprzętu, Cyfrowy Polsat ma obowiązek dostarczyć Sprzęt bez wad.
  14. W przypadku sprzedaży Sprzętu przez Cyfrowy Polsat, Cyfrowy Polsat jest odpowiedzialny względem kupującego, jeżeli sprzedany Sprzęt ma wadę fizyczną lub prawną (rękojmia) zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. Cyfrowy Polsat odpowiada za sprzedany Sprzęt z tytułu rękojmi, jeżeli wada fizyczna zostanie stwierdzona przed upływem dwóch lat od dnia wydania rzeczy.
  15. W przypadku, gdy zakupiony Sprzęt jest objęty gwarancją, warunki gwarancji i sposób jej realizacji oraz dane kontaktowe podmiotów realizujących świadczenia gwarancyjne określone powinny być w oświadczeniu gwaranta. W celu zgłoszenia roszczeń z tytułu gwarancji należy zwrócić się do podmiotu świadczącego usługi serwisowe w imieniu gwaranta lub dokonać zgłoszenia za pośrednictwem Cyfrowego Polsatu.
  16. Zakres dostępnych Usług zależy od funkcjonalności posiadanego przez Abonenta Sprzętu. Cechy oferowanego przez Cyfrowy Polsat Sprzętu oraz funkcjonalności wymagane dla wybranych Usług wskazane są na stronie internetowej [www.polsatbox.pl](http://www.polsatbox.pl) oraz w odrębnych warunkach świadczenia usług.
- a) całodobową telefoniczną obsługę Abonentów,
  - b) usuwanie awarii,
  - c) informacje o świadczonych Usługach.
3. Informacja o kosztach usług serwisowych podlegających opłacie została zamieszczona w Cenniku.
  4. Informacja o podmiotach świadczących usługi serwisowe Sprzętu dostępnego w ofercie Cyfrowego Polsatu oraz informacje o sposobie kontaktowania się z tymi podmiotami dostępne są w Punktach sprzedaży (obsługi).
  5. Abonent przyjmuje do wiadomości, iż rozmowy telefoniczne prowadzone przez niego z Centrum Obsługi Klienta mogą być nagrywane w celu utrwalenia jego wniosków oraz oświadczeń, o czym każdorazowo Abonent jest informowany przed rozpoczęciem rozmowy.
  6. Cyfrowy Polsat zapewnia Abonentowi wymianę bądź naprawę udostępnionego Urządzenia i Karty na następujących zasadach:
    - a) nieodpłatnie — w przypadku ujawnienia wad Urządzenia lub Karty, wynikających z przyczyn tkwiących w nich w chwili wydania Abonentowi,
    - b) w przypadku innych uszkodzeń niż wada określona w punkcie a) powyżej — jeżeli usunięcie uszkodzenia możliwe jest w drodze naprawy, Abonent poniesie koszty naprawy, wskazane w protokole naprawy.
  7. W przypadku uszkodzenia bądź zniszczenia udostępnionego Urządzenia Dekodującego lub Karty, którego naprawa jest niemożliwa lub pociąga za sobą koszt przekraczający ich wartość, Cyfrowy Polsat uprawniony jest do obciążenia Abonenta/Użytkownika karą umowną w wysokości określonej w Cenniku.
  8. Wymiana bądź naprawa udostępnionego Urządzenia nastąpi po jego dostarczeniu przez Abonenta do Autoryzowanego Punktu sprzedaży lub Centrum Obsługi Klienta.
  9. Wymiana bądź naprawa Sprzętu zakupionego przez Abonenta w Cyfrowym Polsacie następuje zgodnie z bezwzględnie obowiązującymi przepisami prawa bądź zgodnie z gwarancją, o ile została ona udzielona.
  10. Cyfrowy Polsat może pośredniczyć w przekazaniu na żądanie Abonenta Sprzętu zakupionego w Cyfrowym Polsacie do gwaranta.

## § 12 OBOWIĄZKI ABONENTA

1. Abonent zobowiązuje się do:
    - a) terminowego regulowania opłat z tytułu Usług świadczonych przez Cyfrowy Polsat,
    - b) korzystania z Usług zgodnie z Umową, Regulaminem i obowiązującymi Abonenta odrębnymi warunkami świadczenia usług, obowiązującym prawem, do celów zgodnych z prawem, w tym do nie naruszania prywatności lub dóbr osobistych innej osoby,
    - c) używania udostępnionego Urządzenia zgodnie z Regulaminem i Umową Abonencką, w szczególności nie narażania go na zniszczenie lub nie udostępniania go osobom trzecim,
    - d) nie używania w Sieci Cyfrowego Polsatu Sprzętu kradzionego lub zarejestrowanego na innego Abonenta lub nie spełniającego obowiązujących norm i standardów technicznych dla danego typu Sprzętu. Informacje o wymaganych normach w zakresie współpracy z Siecią Cyfrowego Polsatu dostępne są w COK i na stronie internetowej [www.polsatbox.pl](http://www.polsatbox.pl),
    - e) nie udostępniania Usługi i nie wykorzystywania Usługi komercyjnie (w celach zarobkowych) na rzecz osób trzecich, bez pisemnej zgody Cyfrowego Polsatu,
    - f) nie podejmowania działań powodujących zakłócenia pracy infrastruktury, w tym urządzeń podłączonych do Sieci telekomunikacyjnej lub teleinformatycznej Cyfrowego Polsatu, przedsiębiorców telekomunikacyjnych współpracujących z Cyfrowym Polsatem lub sieci Internet,
    - g) nie podejmowania działań utrudniających lub uniemożliwiających świadczenie lub korzystanie z Usług przez innych użytkowników Sieci Cyfrowego Polsatu lub innych sieci,
    - h) współpracy z Cyfrowym Polsatem, na zasadach przewidzianych przepisami prawa, w celu przeciwdziałania, wykrywania i eliminowania nadużyć oraz naruszeń prawa popełnionych przy pomocy infrastruktury telekomunikacyjnej wykorzystywanej do świadczenia Usług, w szczególności rozsyłania niezamówionej informacji handlowej w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, wirusów, oprogramowania uznanego za niebezpieczne, skanowania portów, włamań do systemów informatycznych.
  2. Za naruszenie obowiązków Abonenta określonych w pkt. e-g Abonent ponosi odpowiedzialność na zasadach ogólnych, określoną obowiązującymi przepisami prawa.
- 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](mailto:kontakt@polsatbox.pl)
- Cyfrowy Polsat S.A. z siedzibą w Warszawie, ul. Łubinowa 4a, 03-878 Warszawa, zarejestrowana przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS: 0000010078, NIP: 796-18-10-732, REGON: 670925160, kapitał zakładowy 25.581.840,64 zł w pełni wpłacony.

### § 13 ZABEZPIECZENIA I KAUCJE

1. Cyfrowy Polsat może żądać zabezpieczenia roszczeń z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania przez Abonenta obowiązków określonych w Umowie, w Regulaminie lub odrębnych warunkach Umowy w formie Kaucji w każdym przypadku gdy Abonent:
  - a) odmawia okazania lub zgody na skopiowanie dokumentów wymaganych przez Cyfrowy Polsat w zakresie niezbędnym do zawarcia Umowy lub okazane dokumenty budzą uzasadnione wątpliwości co do ich aktualności,
  - b) poda błędne lub nieaktualne dane przy zawieraniu Umowy,
  - c) poda błędne lub nieaktualne dane w czasie trwania Umowy,
  - d) odmawia zgody na dokonanie oceny wiarygodności płatniczej,
  - e) otrzymał negatywną ocenę wiarygodności płatniczej wynikającą z danych będących w posiadaniu Cyfrowego Polsatu,
  - f) otrzymał negatywną ocenę wiarygodności płatniczej wynikającą z danych udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej lub inne podmioty, na podstawie zgody wyrażonej przez Abonenta, o ile taka zgoda jest wymagana przez prawo,
  - g) nie dopełni obowiązku poinformowania o zmianach swoich danych zawartych w Umowie.
2. Kaucja nie ma charakteru zaliczki ani przedpłaty z tytułu jakichkolwiek należności i nie podlega oprocentowaniu.
3. Abonent przy zawarciu Umowy dokonuje wpłaty Kaucji gotówką lub kartą (jeśli Punkt obsługi posiada terminal) w Punktach sprzedaży (obsługi), a w przypadku wpłaty Kaucji w trakcie trwania Umowy dokonuje wpłaty w terminie uzgodnionym z Abonentem przelewem na rachunek Cyfrowego Polsatu wskazany na Umowie.
4. Wysokość Kaucji zależy od rodzaju i ilości naruszeń określonych w niniejszym paragrafie i jest określona w odrębnych warunkach świadczenia usług oraz w Umowie. Cyfrowy Polsat ma prawo do odmowy zawarcia Umowy na warunkach promocyjnych lub ograniczenia w całości lub w części możliwości korzystania z Usług przez Abonenta lub zaprzestania świadczenia Usług, których dotyczy żądana Kaucja, jeśli Abonent odmówił wpłaty Kaucji lub przekroczył wyznaczony termin na jej wpłatę.
5. Cyfrowy Polsat ma prawo do potrącenia (zaspokojenia) z Kaucji wymagalnych roszczeń z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy Abonenckiej. W przypadku zaspokojenia się przez Cyfrowy Polsat z Kaucji i kontynuacji Umowy Abonenckiej, Abonent zobowiązany będzie do uzupełnienia brakującej części Kaucji w terminie 14 (czternastu) dni od otrzymania pisemnego zawiadomienia od Cyfrowego Polsatu o konieczności jej uzupełnienia.
6. Kaucja podlega rozliczeniu i zwrotowi w terminie do 30 dni od dnia rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy.
7. Kaucja zostanie zwrócona zgodnie z dyspozycją Abonenta poprzez: zaliczenie na poczet wymagalnych lub przyszłych zobowiązań Abonenta wobec Cyfrowego Polsatu, przekazanie na rachunek bankowy wskazany przez Abonenta lub przesłanie przekazem pocztowym na adres wskazany przez Abonenta.
8. Cyfrowy Polsat może zażądać od Abonenta w trakcie trwania Umowy wpłaty Zaliczki na poczet należności wynikających z najbliższego Rachunku, w przypadku przekroczenia przez Abonenta Limitu kredytowego w trakcie Okresu rozliczeniowego.
9. Abonent jest zobowiązany wpłacić Zaliczkę w wyznaczonym przez Cyfrowy Polsat terminie uzgodnionym z Abonentem, poprzez wpłatę na rachunek bankowy wskazany na Umowie.
10. Wysokość Zaliczki nie przewyższa wartości brutto opłat za Usługi wykonane w bieżącym lub poprzednim Okresie rozliczeniowym i jest ustalana indywidualnie dla każdego Abonenta.
11. Jeśli Abonent odmówił wpłaty Zaliczki bądź nie dotrzymał ustalonego terminu wpłaty Zaliczki, Cyfrowy Polsat ma prawo do ograniczenia w całości lub w części możliwości korzystania z Usług przez Abonenta lub zaprzestania świadczenia Usług, których dotyczy żądana Zaliczka.

### § 14 PŁATNOŚCI

1. Opłaty za Usługi oraz sposoby ich naliczania określone są w Umowie. Łączna należność za Usługi w Okresie rozliczeniowym ustalana jest w oparciu o Usługi wykonane na podstawie Umowy, Cennika lub odrębnych warunków świadczenia usług.
2. Cennik jest dostępny na stronie internetowej [www.polsatbox.pl](http://www.polsatbox.pl) i w Autoryzowanych Punktach Sprzedaży, COK oraz jest dostarczany Abonentowi nieodpłatnie wraz z Umową, a także na każde jego żądanie.

3. Opłaty wskazane są w Rachunkach wystawianych przez Cyfrowy Polsat za Okresy rozliczeniowe.
4. Opłata za Usługi pobierana jest za Okres rozliczeniowy z góry, z wyjątkiem pierwszego Rachunku wystawionego po zawarciu Umowy. Abonent w pierwszym otrzymanym Rachunku obciążony zostanie opłatą aktywacyjną, o ile Umowa nie stanowi inaczej.
5. Cyfrowy Polsat określa w Rachunku Okres rozliczeniowy, za który Rachunek jest wystawiany.
6. Dzień, który będzie uznawany za początek Okresu Rozliczeniowego, może ulec zmianie, ze skutkiem od dnia powiadomienia Abonenta o tej zmianie.
7. Abonent zobowiązany jest do zapłaty Rachunku w terminie 14 dni od daty jego wystawienia, chyba że w Rachunku wskazano inny termin, nie krótszy niż 14 dni. Cyfrowy Polsat może dodatkowo poinformować Abonenta o wystawieniu Rachunku i terminie płatności.
8. W razie niedostarczenia przez Cyfrowy Polsat Rachunku w terminie, w którym Rachunek był zwykle Abonentowi dostarczany, Abonent powinien zawiadomić o tym niezwłocznie Centrum Obsługi Klienta. Płatność może być dokonana w formie bezgotówkowej na wskazany na Rachunku rachunek bankowy Cyfrowego Polsatu lub jeśli Cyfrowy Polsat dopuszcza taką możliwość w formie gotówkowej w COK lub w Punkcie obsługi. Cyfrowy Polsat może dodatkowo udostępnić Abonentom możliwość wnoszenia opłat z wykorzystaniem innych form płatności, które będą wskazane w iPolsat Box lub w odrębnych warunkach świadczenia Usług.
9. Za dzień zapłaty uważa się dzień wpływu należności na rachunek bankowy Cyfrowego Polsatu lub dzień wpłaty do Cyfrowego Polsatu należności w formie gotówkowej (jeśli taka forma jest dostępna).
10. W przypadku opóźnienia w płatności jakiegokolwiek opłaty, w całości lub w części, Cyfrowy Polsat ma prawo naliczyć odsetki ustawowe.
11. Cyfrowy Polsat nie ma obowiązku wystawiać Rachunków, gdy nie jest to wymagane przepisami prawa, w szczególności za Okresy rozliczeniowe, w których nie zostały wykonane żadne Usługi na rzecz Abonenta.
12. Cyfrowy Polsat może w sytuacjach wyjątkowych lub niezależnych od Cyfrowego Polsatu obciążyć Abonenta opłatami za Usługi, za które Abonent nie został obciążony w poprzednich Okresach rozliczeniowych.
13. Cyfrowy Polsat dostarcza Abonentowi nieodpłatnie podstawowy wykaz płatnych Usług wykonanych w Okresie rozliczeniowym. Na wniosek Abonenta Cyfrowy Polsat sporządza szczegółowy wykaz wykonanych Usług, zgodnie z Prawem telekomunikacyjnym, za który może być pobierana opłata w wysokości określonej w Cenniku. W przypadku uwzględnienia reklamacji Abonenta, Cyfrowy Polsat zwraca uiszczoną przez Abonenta opłatę za szczegółowy wykaz wykonanych Usług.
14. Rozwiązanie Umowy Abonenckiej bądź zawieszenie przez Cyfrowy Polsat świadczenia Usług w części bądź w całości nie zwalnia Abonenta od uiszczenia należności za należycie wykonane na jego rzecz Usługi.

### § 15 ODPOWIEDZIALNOŚĆ I ODSZKODOWANIE

1. Cyfrowy Polsat ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług, w zakresie określonym w Umowie, w Regulaminie i odrębnych warunkach świadczenia usług, o ile nie przewidziano inaczej w przepisach Prawa telekomunikacyjnego lub innych przepisach prawa.
2. W przypadku przerwy w świadczeniu wszystkich Usług, w tym w przypadku gdy nie został osiągnięty określony w Umowie poziom jakości, trwającej dłużej niż 12 godzin w Okresie rozliczeniowym, za każdy dzień przerwy w świadczeniu wszystkich Usług lub za każdy dzień nie dotrzymania określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/30 średniej opłaty miesięcznej za wszystkie Usługi, liczonej według Rachunków za wszystkie Usługi, z trzech ostatnich Okresów rozliczeniowych. W przypadku, gdy Usługi były świadczone mniej niż trzy Okresy rozliczeniowe, według średniej opłaty miesięcznej za wszystkie Usługi liczonej według Rachunków za wszystkie Usługi ze wszystkich poprzednich Okresów rozliczeniowych. W przypadku gdy odszkodowanie dotyczy pierwszego Okresu rozliczeniowego, odszkodowanie przysługuje w wysokości 1/30 opłaty miesięcznej za wszystkie Usługi, określonej w Umowie.
3. W przypadku trwającej dłużej niż 12 godzin w Okresie rozliczeniowym przerwy w świadczeniu poszczególnych Usług, w tym w przypadku gdy nie został osiągnięty określony w Umowie poziom jakości, za każdy dzień przerwy w świadczeniu danej Usługi lub za każdy dzień nie dotrzymania określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia danej Usług, która nie jest powiązana z przerwą lub rozpoczęciem świadczenia wszystkich Usług, Abonentowi przysługuje

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](mailto:kontakt@polsatbox.pl)

Cyfrowy Polsat S.A. z siedzibą w Warszawie, ul. Lubinowa 4a, 03-878 Warszawa, zarejestrowana przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS: 0000010078, NIP: 796-18-10-732, REGON: 670925160, kapitał zakładowy 25.581.840,64 zł w pełni wpłacony.



odszkodowanie w wysokości 1/30 wartości średniego miesięcznej opłaty za te Usługi, liczonej według Rachunków za dane Usługi, z trzech ostatnich Okresów rozliczeniowych. W przypadku, gdy Usługi, których dotyczy odszkodowanie były świadczone mniej niż trzy Okresy rozliczeniowe, według średniej opłaty miesięcznej za te Usługi liczonej według Rachunków za te Usługi ze wszystkich poprzednich Okresów rozliczeniowych. W przypadku gdy odszkodowanie dotyczy pierwszego Okresu rozliczeniowego, odszkodowanie przysługuje w wysokości 1/30 opłaty miesięcznej za te Usługi, których dotyczy odszkodowanie, określonej w Umowie.

4. Przyznanie odszkodowania następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta w trybie określonym w §18 Regulaminu.
5. Sposób wypłaty odszkodowania, o którym mowa powyżej, następuje zgodnie z decyzją Abonenta w formie wypłaty środków pieniężnych na rzecz Abonenta bądź przez zaliczenie kwoty odszkodowania na poczet przyszłych zobowiązań Abonenta wobec Cyfrowego Polsatu, bądź przez udostępnienie dodatkowej Usługi lub pakietu kwotowego na Usługi o wartości nieprzewyższającej wysokości przysługującego odszkodowania.
6. Termin wypłaty odszkodowania wynosi 30 (trzydzieści) dni od dnia rozpatrzenia reklamacji.
7. Cyfrowy Polsat ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług, w tym pod względem prędkości lub innych parametrów jakości usługi dostępu do Internetu, na zasadach obowiązującego prawa, w tym Prawa telekomunikacyjnego i Kodeksu cywilnego.
8. Abonent ponosi odpowiedzialność za korzystanie z Usług i Urządzeń zgodnie z Umową, w tym Regulaminem i odrębnymi warunkami świadczenia usług.
9. Cyfrowy Polsat nie ponosi odpowiedzialności za okoliczności niezależne od Cyfrowego Polsatu tj.:
  - a) bezpieczeństwo transmisji danych w przypadku, kiedy dane opuszczają Sieć Cyfrowego Polsatu,
  - b) treści przekazywane przez Abonentów i innych użytkowników podczas korzystania z Usługi,
  - c) konsekwencje wynikłe z podania przez Abonenta osobom trzecim danych pozwalających na weryfikację Abonenta w Punktach obsługi i systemach Cyfrowego Polsatu, w tym Hasła,
  - d) zaniechanie przez Abonenta zabezpieczenia danych i oprogramowania Urządzenia Abonenta przed ingerencją osób trzecich,
  - e) blokady świadczonych Usług lub utraty informacji lub danych będącą skutkiem rozprzestrzeniania się wirusów dostarczonych do Urządzenia Abonenta na skutek połączenia Urządzenia Abonenta z siecią Internet, pomimo rekomendowanych zgodnie z Regulaminem środków ostrożności,
  - f) wadliwe działanie Usługi w przypadku zainstalowania i użytkowania Sprzętu Abonenta, który nie spełnia wymagań Sieci Cyfrowego Polsatu, określonych na stronie internetowej [www.polsatbox.pl](http://www.polsatbox.pl).
  - g) nieprawidłowe funkcjonowanie dostarczonego wraz ze Sprzętem oprogramowania, jeśli jego instalacja i użytkowanie nie przebiegały zgodnie z zaleceniami producenta lub Cyfrowego Polsatu,
  - h) niedostosowanie lub wady Sprzętów należących do Abonenta, innych niż sprzedane bądź udostępnione przez Cyfrowy Polsat,
  - i) rejestrację domen dokonywaną przez Abonenta w trakcie korzystania z Usług.

## § 16 ZGUBIENIE I KRADZIEŻ KARTY

1. Abonent zobowiązany jest chronić Kartę SIM przed zniszczeniem, uszkodzeniem, zagubieniem lub kradzieżą.
2. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Centrum Obsługi Klienta o zagubieniu lub kradzieży Karty SIM.
3. Cyfrowy Polsat na żądanie Abonenta niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zagubieniu lub kradzieży Karty SIM zawiesza świadczenie Usług.
4. Wydanie kolejnej Karty SIM Abonentowi następuje w Punkcie obsługi lub poprzez jej wysłanie na adres Abonenta wskazany w Umowie, bądź też w inny sposób dopuszczony przez Cyfrowy Polsat. Za wydanie kolejnej Karty SIM Cyfrowemu Polsatowi przysługuje prawo naliczenia opłaty w wysokości przewidzianej w Cenniku.
5. Za skutki wynikające z używania przez osoby trzecie zagubionej lub skradzionej Karty SIM do czasu, kiedy Abonent poinformuje Cyfrowy Polsat o jej zagubieniu lub kradzieży odpowiedzialność ponosi Abonent.

## § 17 ZAWIESZENIE ŚWIADCZENIA USŁUG

1. Cyfrowy Polsat ma prawo zawiesić świadczenie Usług w całości lub w części albo wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym, po uprzednim wezwaniu Abonenta do zaprzestania naruszeń i bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu, jeżeli Abonent:
  - a) opóźnia się z zapłatą całości lub części opłat na rzecz Cyfrowego Polsatu,
  - b) podał przy zawieraniu lub w trakcie obowiązywania Umowy Abonenckiej nieprawdziwe informacje lub dokumenty mogące mieć wpływ na jej wykonywanie,
  - c) nie złoży, w terminie wskazanym przez Cyfrowy Polsat, żądanego zabezpieczenia, o którym mowa w §13 Regulaminu.
  - d) narusza obowiązki określone w §12 Regulaminu,
  - e) przekroczy w danym Okresie rozliczeniowym Limit kredytowy.
2. Ponadto Cyfrowy Polsat ma prawo zawiesić świadczenie Usług w całości lub w części, jeżeli żądanie takie zgłoszą uprawnione organy, w szczególności wykonujące zadania i obowiązki na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa lub bezpieczeństwa i porządku publicznego.
3. Wznowienie świadczenia Usług następuje po ustaniu wszystkich przyczyn zawieszenia. Cyfrowy Polsat może uzależnić wznowienie świadczenia Usług od pisemnego wniosku Abonenta.
4. W okresie zawieszenia Usługi Cyfrowemu Polsatowi przysługuje prawo do pobierania opłat z tytułu udostępnienia Urządzenia lub może wezwać Abonenta do zwrotu udostępnionego Urządzenia.

## § 18 REKLAMACJE

1. Cyfrowy Polsat jest obowiązany do rozpatrzenia reklamacji Usług.
2. Reklamacja może dotyczyć niedotrzymania z winy Cyfrowego Polsatu określonego w Umowie rozpoczęcia świadczenia tych Usług, niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi, nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usługi.
3. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usług, lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usług. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa powyżej pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka usług Cyfrowego Polsatu rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.
4. Reklamacja może być złożona:
  - a) w formie pisemnej – osobiście podczas wizyty reklamującego Punkcie sprzedaży (obsługi) lub w COK, albo przesyłką pocztową na adres COK: Cyfrowy Polsat S.A. ul. Lubinowa 4a, 03-878 Warszawa,
  - b) ustnie – telefonicznie na numer Centrum Obsługi Klienta (COK) albo osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego w Punkcie Sprzedaż (obsługi) lub w COK,
  - c) w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej w postaci poczty elektronicznej na adres e-mail COK: [kontakt@polsatbox.pl](mailto:kontakt@polsatbox.pl).
5. Reklamacja powinna zawierać:
  - a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby reklamującego,
  - b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
  - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
  - d) przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez Cyfrowy Polsat,
  - e) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług,
  - f) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub z przepisów prawa – w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty,
  - g) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności – w przypadku, gdy reklamujący żąda ich wypłaty,
  - h) podpis reklamującego – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
6. W przypadku gdy reklamacja złożona przez reklamującego ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty reklamującego Punkcie sprzedaży (obsługi) lub COK, nie spełnia warunków określonych w niniejszym paragrafie, upoważniona

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](mailto:kontakt@polsatbox.pl)

Cyfrowy Polsat S.A. z siedzibą w Warszawie, ul. Lubinowa 4a, 03-878 Warszawa, zarejestrowana przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS: 0000010078, NIP: 796-18-10-732, REGON: 670925160, kapitał zakładowy 25.581.840,64 zł w pełni wpłacony.

- osoba reprezentująca Cyfrowy Polsat, przyjmując reklamację, jest obowiązana, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania reklamującego o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania.
7. W przypadku gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w niniejszym paragrafie nie spełnia warunków określonych w niniejszym paragrafie, jednostka Cyfrowego Polsatu rozpatrująca reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego 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.
  8. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, żądana przez reklamującego, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, jednostka Cyfrowego Polsatu rozpatrująca reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
  9. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez reklamującego w Punkcie sprzedaży (obsługi) lub w COK, ustnie albo w formie pisemnej, upoważniona osoba reprezentująca Cyfrowy Polsat, przyjmująca reklamację, niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie.
  10. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, Cyfrowy Polsat w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie.
  11. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki dostawcy usług rozpatrującej reklamację. Postanowienia nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
  12. Jednostka Cyfrowego Polsatu, rozpatrująca reklamację, udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu przez Cyfrowy Polsat odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji. Odpowiedź na reklamację spełnia wymogi przewidziane przepisami prawa.
  13. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że została ona uwzględniona.
  14. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne oraz zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą – w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.
  15. Cyfrowy Polsat potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze, z zastrzeżeniem ustępów poniżej.
  16. Za zgodą reklamującego, wyrażoną w reklamacji, w Umowie lub w odrębnym oświadczeniu, Cyfrowy Polsat potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej.
  17. Postanowienia powyższego nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku Cyfrowy Polsat potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli reklamujący nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Cyfrowy Polsat potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez reklamującego do złożenia reklamacji.
  18. Jeżeli wysłana przez Cyfrowy Polsat odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Cyfrowy Polsat, na żądanie reklamującego, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
  19. Reklamujący, w porozumieniu z Cyfrowym Polsatem, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, ma zostać przekazana. Na żądanie reklamującego, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Cyfrowy Polsat ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację. Cyfrowy Polsat nie jest obowiązany do ponownego przekazania reklamującemu odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu
- lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona reklamującemu.
20. Złożenie reklamacji nie powoduje zawieszenie obowiązku bieżącego regulowania opłat za Usługi zgodnie z Umową.
  21. Abonent ma prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym lub w przypadku Konsumenta w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego. Drogę postępowania reklamacyjnego, uważa się za wyczerpaną, jeżeli reklamacja nie została przez Cyfrowy Polsat uwzględniona lub Cyfrowy Polsat nie zapłacił dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja została uwzględniona.
  22. Spór cywilnoprawny wynikający z Umowy zawartej z Abonentem będącym Konsumentem, może zostać zakończony polubownie w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.
  23. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich może być prowadzone:
    - a) przez Prezesa UKE, na wniosek Abonenta będącego Konsumentem lub z urzędu, jeśli wymaga tego ochrona interesu Konsumenta,
    - b) przez inny podmiot uprawniony wpisany do rejestru podmiotów uprawnionych, prowadzonego przez Prezesa UOKiK, na wniosek Abonenta będącego Konsumentem, a jeśli przewiduje to regulamin tego podmiotu – także na wniosek Cyfrowego Polsatu.
  24. Udział Cyfrowego Polsatu w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich jest dobrowolny. W przypadku, gdy w następstwie reklamacji złożonej przez Abonenta będącego Konsumentem spór nie został rozwiązany, Cyfrowy Polsat każdorazowo podejmuje decyzję o zgodzie na udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich lub o odmowie udziału w takim postępowaniu i przekazuje ją Abonentowi będącemu Konsumentem na papierze lub innym trwałym nośniku. Jeśli Cyfrowy Polsat nie złożył żadnego oświadczenia, uznaje się, że wyraża zgodę na udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.
  25. (usunięty)
  26. Zasady i procedury dostępu do pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich określone są odrębnie w przepisach prawa lub w regulacjach, które są stosowane przez podmioty uprawnione w ramach rozwiązywania sporów konsumenckich, w szczególności, obowiązujących w tych podmiotach regulaminach.

## § 19 BEZPIECZEŃSTWO USŁUG I SIECI

1. Cyfrowy Polsat przekazuje Abonentom informacje o zagrożeniach związanych ze świadczonymi Usługami, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych, poprzez publikację na stronie internetowej [www.polsatbox.pl](http://www.polsatbox.pl).
2. Cyfrowy Polsat publikuje na stronie internetowej [www.polsatbox.pl](http://www.polsatbox.pl), publikowane przez Prezesa UKE na stronie internetowej UKE aktualne informacje o:
  - a) potencjalnych zagrożeniach związanych z korzystaniem przez Abonentów z Usług,
  - b) rekomendowanych środkach ostrożności i najbardziej popularnych sposobach zabezpieczania telekomunikacyjnych urządzeń końcowych przed oprogramowaniem złośliwym lub szpiegującym,
  - c) przykładowych konsekwencjach braku lub nieodpowiedniego zabezpieczenia telekomunikacyjnych urządzeń końcowych.
3. Cyfrowy Polsat podejmuje proporcjonalne i uzasadnione środki mające na celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności Sieci, Usług oraz przekazu komunikatów związanych ze świadczonymi usługami, w tym:
  - a) eliminację przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu Sieci lub Usług,
  - b) przerwanie lub ograniczenie świadczenia Usługi na zakończeniu Sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci lub Usług.
4. W przypadku podjęcia środków, o których mowa w ust. 3, Cyfrowy Polsat nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług telekomunikacyjnych w zakresie wynikającym z podjętych środków, chyba że zostały zakazane w drodze decyzji Prezesa UKE.
5. Cyfrowy Polsat podejmuje środki techniczne i organizacyjne w celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności Sieci, Usług oraz przekazu komunikatów w związku ze świadczonymi Usługami. Podejmowane środki zapewniają poziom bezpieczeństwa odpowiedni do stopnia ryzyka, przy uwzględnieniu

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](mailto:kontakt@polsatbox.pl)

Cyfrowy Polsat S.A. z siedzibą w Warszawie, ul. Lubinowa 4a, 03-878 Warszawa, zarejestrowana przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS: 0000010078, NIP: 796-18-10-732, REGON: 670925160, kapitał zakładowy 25.581.840,64 zł w pełni wpłacony.



najnowocześniejszych osiągnięć technicznych oraz kosztów wprowadzenia tych środków.

6. Cyfrowy Polsat jest obowiązany do informowania Abonentów o wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa sieci wymagającego podjęcia środków wykraczających poza środki techniczne i organizacyjne podjęte przez Cyfrowy Polsat, a także o istniejących możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach. W przypadku wystąpienia takiego ryzyka informacje będą dostępne na [www.polsatbox.pl](http://www.polsatbox.pl).

## **§ 20 OCHRONA DANYCH I TAJEMNICY TELEKOMUNIKACYJNEJ**

1. Cyfrowy Polsat jest administratorem danych osobowych. Informacje o przetwarzaniu danych osobowych są zamieszczone na [www.polsatbox.pl/dane-osobowe](http://www.polsatbox.pl/dane-osobowe).
2. Cyfrowy Polsat zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa gwarantuje przestrzeganie tajemnicy telekomunikacyjnej, z wyłączenie przypadków, gdy ujawnienie informacji objętych tajemnicą telekomunikacyjną jest dozwolone na podstawie przepisów prawa. Tajemnica telekomunikacyjna obejmuje: 1) dane dotyczące użytkownika; 2) treść indywidualnych komunikatów; 3) Dane transmisyjne, 4) dane o lokalizacji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego; 5) dane o próbach uzyskania połączenia między zakończeniami sieci.
3. Podmioty działające w imieniu Cyfrowego Polsatu mogą włączyć się do trwałego połączenia, jeżeli jest to niezbędne do usunięcia awarii, zakłóceń lub w innym celu, związanym z utrzymaniem sieci telekomunikacyjnej lub świadczeniem usługi, pod warunkiem sygnalizacji tego faktu osobom uczestniczącym w połączeniu.
4. Podmioty działające w imieniu Cyfrowego Polsatu, które wykonują Usługi, mogą zapoznać się z treścią przekazu wyłącznie w przypadkach przewidzianych przepisami prawa oraz w zakresie niezbędnym dla realizacji danej Usługi, wynikającym z technologii jej świadczenia. Cyfrowy Polsat ponosi odpowiedzialność za naruszenie tajemnicy telekomunikacyjnej przez podmioty działające w jego imieniu.
5. Cyfrowy Polsat przetwarza Dane transmisyjne oraz dane dotyczące użytkowników końcowych, zgodnie z przepisami prawa, w zakresie niezbędnym dla celów świadczenia Usług, naliczania opłat za Usługi i opłat z tytułu rozliczeń operatorskich oraz w celu realizacji obowiązków na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa porządku publicznego oraz na zasadach określonych w

obowiązujących przepisach prawa w celu marketingu Usług oraz świadczenie usług o wartości wzrostać.

6. Cyfrowy Polsat jest uprawniony do przetwarzania danych o lokalizacji na zasadach i w zakresie przewidzianym prawem.
7. Abonent ma możliwość wpływu na zakres przetwarzania dotyczących go danych objętych tajemnicą telekomunikacyjną poprzez określenie zakresu Usług świadczonych zgodnie z jego żądaniem, a w przypadkach gdy dane przetwarzane są na podstawie zgody – poprzez jej wycofanie.

## **§ 21 ZMIANA REGULAMINU I CENNIKA**

1. Cyfrowy Polsat doręcza Abonentowi na trwałym nośniku, w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została Umowa lub ostatni Aneks do niej, chyba że Abonent złożył żądanie dostarczenia w innej formie oraz podaje do publicznej wiadomości, przez publikację na [www.polsatbox.pl](http://www.polsatbox.pl), treść każdej proponowanej zmiany w Cenniku lub Regulaminie, a w przypadku, gdy proponowana zmiana w Cenniku lub Regulaminie wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen usług telekomunikacyjnych, dodanie nowej usługi lub wynika z decyzji Prezesa UKE, podaje tylko do publicznej wiadomości, z wyprzedzeniem co najmniej 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 Prezesa UKE.
2. Abonent ma prawo wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji zmian Regulaminu lub Cennika do dnia wejścia tych zmian w życie.
3. Szczegółowe warunki zmian warunków Umowy określonych w Regulaminie lub Cenniku oraz związanych z tym warunków wypowiedzenia Umowy określa Umowa Abonencka.

## **§ 22 POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

1. Regulamin dostępny jest na stronie internetowej [www.polsatbox.pl](http://www.polsatbox.pl) oraz w Punktach obsługi, w Centrum Obsługi Klienta oraz udostępniany na żądanie Abonenta.
2. W przypadku gdy Cyfrowy Polsat jest stroną kodeksu dobrych praktyk, informacja o tych kodeksach oraz sposobie zapoznania się z nimi, dostępna jest na stronie internetowej [www.polsatbox.pl](http://www.polsatbox.pl).
3. Regulamin obowiązuje od dnia **1 września 2021 r.**