

## REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEWIZJI INTERNETOWEJ 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. Łubinowej 4a, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 000010078, 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 zwana „Cyfrowy Polsat”). Spółka posiada wpis do księgi rejestrowej prowadzonej przez Krajową Radę Radiofonii i Telewizji nr 713.

### §2 DEFINICJE

1. Użyte w Regulaminie określenia posiadają następujące znaczenie:
  - 1) **Abonent** – Konsument, który zawarł Umowę na świadczenie Usługi z Cyfrowym Polsatem i w dniu jej zawarcia skończył 18 rok życia;
  - 2) **Aktywacja** – czynności, w tym uruchomienie sygnału, umożliwiające Abonentowi odbiór Usług świadczonych przez Cyfrowy Polsat i korzystanie z Urządzenia;
  - 3) **Aplikacja (Sklep)** – specjalne oprogramowanie, z wykorzystaniem którego możliwy jest dostęp do Usług w tym Zamawianie Pakietów i usług lub opcji dodatkowych, odpowiednio zintegrowane z systemami operacyjnymi, dostępne na Urządzeniu bez konieczności instalacji wraz z aktualizacjami;
  - 4) **Cennik** – zestawienie cen towarów lub usług oferowanych przez Cyfrowy Polsat oraz innych opłat i należności wraz z zasadami ich naliczania, stanowiące integralną część Umowy;
  - 5) **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. Łubinowa 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);
  - 6) **Dekoder (Urządzenie/Sprzęt)** – urządzenie dekodujące sygnał Usług świadczonych przez Cyfrowy Polsat wraz z wyposażeniem, w szczególności pilotem, zasilaczem i kablami, umożliwiające korzystanie z Usług po Rejestracji;
  - 7) **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;
  - 8) **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
  - 9) **Kaucja** – kwota środków pieniężnych, wpłacana przez Abonenta na rzecz Cyfrowego Polsatu w celu zabezpieczenia należności z tytułu Umowy;
  - 10) **Konsument** – osoba fizyczna wnioskująca o świadczenie Usług lub korzystająca z Usług dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu;
  - 11) **Okres rozliczeniowy** – miesięczny okres, za który dokonywane są rozliczenia opłat, rozpoczynający się i kończący się w dniach wskazanych przez Cyfrowy Polsat w Umowie, Regulaminie lub na Rachunku.
  - 12) **Okres podstawowy** – określony w Umowie zawartej z Abonentem minimalny czas trwania zobowiązań Abonenta z tytułu Umowy, wymagany do skorzystania z warunków promocyjnych;
  - 13) **Okres dostępu** – określony przy Zamówieniu w Sklepie przedział czasu, w którym dostępny jest Pakiet lub usługa dodatkowa;
  - 14) **Opłata** – opłaty ponoszone przez Abonenta z tytułu świadczeń Cyfrowego Polsatu określonych w Umowie lub Zamówieniu;
  - 15) **Opłata podstawowa** – stała opłata cykliczna ponoszona przez Abonenta, z tytułu udostępnienia Urządzeń opisanych w Umowie oraz obsługi serwisowej, z wyłączeniem usług serwisowych dodatkowo płatnych oraz obsługi nieuzasadnionych wezwań;
  - 16) **Opłata za Zamówienie** – określona przy Zamówieniu w Sklepie opłata za Pakietu lub usługę dodatkową.
  - 17) **Pakiet** – zdefiniowany i oferowany przez Cyfrowy Polsat zestaw Programów, objęty jedną opłatą, zgodnie z opisem w Cenniku, w warunkach promocji lub w Sklepie. Pakiet może mieć charakter dostępu jednorazowego na oznaczony okres (dalej zwany „Pakiem Jednorazowym”). Wybrane Pakiety Jednorazowe, mogą być oferowane również w sposób odnawialny automatycznie na kolejne okresy, na zasadach opisanych w Sklepie (dalej „Pakiet Odnawiany”). Ilość i zakres Programów w Pakiecie może podlegać zmianom, w taki sposób, aby minimalna ilość Programów w Pakiecie została zgodna z opisem Pakietu w chwili Zamówienia;
  - 18) **Programy** – uporządkowany zestaw audycji, przekazów handlowych lub innych przekazów telewizyjnych, rozprawdzanych przez Cyfrowy Polsat w całości, w sposób umożliwiający jednoczesny odbiór przez odbiorców, w ustalonym przez nadawcę układzie;
  - 19) **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);
  - 20) **Przedstawiciel Cyfrowego Polsatu** – podmiot upoważniony przez Cyfrowy Polsat do zawierania i dokonywania zmian Umów w imieniu Cyfrowego Polsatu;
  - 21) **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;
  - 22) **Regulamin** – niniejszy Regulamin świadczenia Usługi, stanowiący integralną część Umowy;
  - 23) **Rejestracja** – czynności, w tym podanie wymaganych danych, podejmowane w celu zawarcia Umowy i korzystania z Usługi oraz Urządzenia;
  - 24) **Umowa** – umowa o świadczenie Usług, zawarta z Cyfrowym Polsatem na zasadach określonych w Regulaminie;
  - 25) **Usługa (Usługa Telewizji Internetowej)** – usługa świadczona drogą elektroniczną, która obejmuje dostęp do treści audiowizualnych, w tym Programów i usług dodatkowych.
  - 26) **Usługa podstawowa** - obejmuje Usługi i Pakiety dostępne przy zawarciu Umowy z Okresem Podstawowym, dostępne przez czas obowiązywania Umowy na warunkach w niej określonych.
  - 27) **Zamówienie** – czynności podejmowane przez Konsumenta w Sklepie zmierzające do skorzystania z Pakietów i usług dostępnych w Sklepie.

### §3 WARUNKI ZAWARCIA UMOWY

1. Usługa świadczona jest na podstawie Umowy zawieranej pomiędzy Cyfrowym Polsatem a Konsumentem, na warunkach określonych niniejszym Regulaminem. Umowę o świadczenie Usług zawiera się w formie pisemnej albo w innej formie zgodnej z prawem, w tym za pośrednictwem środków komunikacji na odległość, jeśli Cyfrowy Polsat dopuszcza taką możliwość, z zastrzeżeniem umowy zawieranej przez dokonanie czynności faktycznych obejmujących w szczególności umowy o świadczenie usług przedpłaconych. Cyfrowy Polsat przekazuje Konsumentowi potwierdzenie zawarcia Umowy na odległość oraz wyrażenie zgody na dostarczenie treści cyfrowych w okolicznościach powodujących utratę prawa odstąpienia od Umowy na trwałym nośniku, w tym poprzez e-mail lub iPolsat Box.

2. Umowa zostaje zawarta z Konsumentem, który poda wymagane przez Cyfrowy Polsat aktualne dane niezbędne do zawarcia Umowy oraz w przypadku Umowy z Okresem podstawowym okaże oryginały lub poświadczony za zgodność z oryginałem kopie dokumentów wymaganych przez Cyfrowy Polsat. Na podstawie podanych danych oraz akceptacji Regulaminu następuje automatyczna Rejestracja w Aplikacji Urządzenia.
3. Konsument składa w Centrum Obsługi Klienta, w Autoryzowanym Punkcie Sprzedaży lub u Przedstawiciela Cyfrowego Polsatu wniosek o zawarcie Umowy. 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.
4. Cyfrowy Polsat może uzależnić zawarcie Umowy od:
  - a. podania danych wymaganych do zawarcia Umowy
  - b. dostarczenia dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Cyfrowego Polsatu wynikającego z Umowy;
  - c. pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej 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. Cyfrowy Polsat powiadamia o wystąpieniu takiego zastrzeżenia. 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.
5. 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.

#### §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 poniżej. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. W przypadku odstąpienia od Umowy, Umowę uważa się za niezawartą.
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 (Dz.U. z 2014 r. poz. 827), dostępnym na stronie internetowej [www.polsatbox.pl](http://www.polsatbox.pl) i w Punktach obsługi.
3. 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 Urządzenie, Abonent ma obowiązek zwrócić Urządzenie Cyfrowemu 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 Urządzenia przed jego upływem. Konsument lub inna osoba fizyczna<sup>1</sup> ponosi bezpośrednio koszty zwrotu Urządzenia. Koszt zwrotu Urządzenia zależy od wybranej przez Abonenta sposobu dostawy oraz taryfy dostawcy. Cyfrowy Polsat odbierze Urządzenia na własny koszt, w przypadku Umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, jeśli Urządzenie zostało dostarczone do miejsca zamieszkania Abonenta i ze względu na charakter Urządzenia nie można go odesłać w zwykły sposób pocztą.
4. 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 Konsumenta i Cyfrowy Polsat w przypadku odstąpienia od Umowy, określone są w pouczeniu o odstąpieniu od umowy („Pouczenie o odstąpieniu”), które Cyfrowy Polsat doręcza Konsumentowi przed zawarciem Umowy oraz udostępnia na stronie internetowej [www.polsatbox.pl](http://www.polsatbox.pl).
5. 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 spełnianie świadczenia rozpoczęło się za wyraźną zgodą Konsumenta przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy i po poinformowaniu go o utracie prawa odstąpienia od Umowy. Oświadczenie obejmujące powyższą zgodę składane jest przy Zamówieniu i potwierdzane na trwałym nośniku.

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

1. 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 lub odrębnych warunkach świadczenia Usług. Okres dostępu do Pakietów i usług lub opcji dodatkowych określony jest w Umowie lub przy złożeniu Zamówienia w Sklepie, w zależności od wybranej oferty.
2. Termin rozpoczęcia świadczenia Usług określony jest w Umowie, w odrębnych warunkach świadczenia lub w Sklepie przy złożeniu Zamówienia.
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.
6. Cyfrowy Polsat może rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku naruszenia przez Abonenta obowiązków określonych w §10 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, w tym podanych przy Rejestracji. Niedopełnienie tego obowiązku przez Abonenta może stanowić dla Cyfrowego Polsatu podstawę do żądania od Abonenta wniesienia Kaucji.
2. Do przeniesienia praw i obowiązków Abonenta wynikających z Umowy na inny podmiot wymagana jest zgoda Cyfrowego Polsatu oraz spełnienie łącznie następujących

<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 tej 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.

warunków:

- a. uregulowanie wszystkich należności dotychczasowego Abonenta,
  - b. spełnienie przez podmiot zainteresowany przejęciem praw i obowiązków Abonenta z Umowy warunków zawarcia Umowy opisanych Regulaminem.
3. Za sporządzenie dokumentów i dokonanie zmian wynikających z przeniesienia praw i obowiązków wynikających z Umowy, Cyfrowy Polsat może pobierać opłatę w wysokości określonej w Cenniku.

### §7 ZAKRES I WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG

1. Cyfrowy Polsat świadczy Usługi poprzez udostępnianie kodowanych Programów telewizyjnych przez Internet oraz związanych z nimi usług i opcji dodatkowych. Programy oferowane są w Pakietach, których skład szczegółowo określa Umowa, w tym Cennik lub odrębne warunki świadczenia usług albo opis w Sklepie przy Zamówieniu.
2. Abonentowi mogą zostać udostępnione, bez dodatkowych opłat, programy telewizyjne lub radiowe niewchodzące w skład Pakietów, w szczególności w ramach dodatkowej promocji lub testowego rozprowadzania programów. Zarówno udostępnianie, jak i wycofywanie takich programów nie wymaga zmiany Umowy ani uprzedniego powiadomienia o tym Abonenta.
3. Cyfrowy Polsat świadczy związane z Usługą Pakiety i usługi lub opcje dodatkowe, dostępne na podstawie Umowy, Zamówień złożonych w Sklepie lub w inny sposób udostępniony przez Cyfrowy Polsat. Cyfrowy Polsat może uzależnić Zamówienie Pakietu lub opcji dodatkowej lub usługi dodatkowej od braku zaległości w opłatach za posiadane przez Abonenta Usługi. Możliwość realizacji Zamówienia jest ograniczona do czasu obowiązywania Umowy. Zasady dostępu, zakres Pakietów i usług lub opcji dodatkowych oraz wysokości i sposobu uiszczania za nie opłat, określone są w Umowie lub w Sklepie przed złożeniem Zamówienia lub w odrębnych warunkach świadczenia usług.
4. Cyfrowy Polsat będzie rozszerzał zakres Usług dostępnych w ofercie i funkcjonalności Urządzenia 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) lub w Sklepie.
5. Cyfrowy Polsat wykorzystuje w prezentacji Usług systemy statystyczne umożliwiające dopasowanie dostępnych treści, w oparciu o ich kategorię.
6. Cyfrowy Polsat świadczy Usługę w standardzie SD, HD lub wyższym zgodnie z oznaczeniem programów w Pakiecie. Za treść i formę oraz parametry techniczne programów, odpowiedzialność ponoszą ich nadawcy.
7. Usługa dostępna jest na terenie Rzeczypospolitej Polskiej, z tym że Konsumenti są uprawnieni do przenoszenia Usług i korzystania z nich, w takim samym zakresie i na takich samych warunkach, także w trakcie czasowego pobytu w innym państwie na terenie Unii Europejskiej, jeśli nastąpiła pozytywna weryfikacja rzeczywistego i stałego miejsca zamieszkania na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.
8. Weryfikacja rzeczywistego i stałego miejsca zamieszkania na terenie Rzeczypospolitej Polskiej, w celu zapewnienia możliwości przenoszenia Usług, następuje przy zawarciu lub przedłużeniu Umowy, w oparciu o sprawdzenie adresu IP (protokołu internetowego), z którego Konsument uzyskuje dostęp do Usług i oraz posiadanie umowy o świadczenie usług telefonicznych z dostawcą usług świadczonych na terenie Rzeczypospolitej Polskiej albo dokumentu tożsamości lub adresu pocztowego potwierdzającego miejsce zamieszkania na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.
9. Konsument pozytywnie zweryfikowany jako posiadający miejsce zamieszkania na terenie Rzeczypospolitej Polskiej, korzystający z prawa do przenoszenia Usług w trakcie czasowego pobytu na terenie Unii Europejskiej, w przypadku uzasadnionych wątpliwości w trakcie obowiązywania Umowy, może zostać poddany ponownej weryfikacji poprzez sprawdzenie adresu IP. W takim przypadku Cyfrowy Polsat jest uprawniony do zwrócenia się do Konsumenta o udzielenie informacji niezbędnych do ustalenia rzeczywistego i stałego miejsca zamieszkania na terenie Rzeczypospolitej Polskiej. Brak dostarczenia tych informacji przez Konsumenta uniemożliwiający dokonania weryfikacji, skutkował będzie brakiem dostępu do Usługi w trakcie czasowego pobytu na terenie Unii Europejskiej.
10. Treści audiowizualne dostępne w Usłudze stanowią utwory podlegające ochronie zgodnie z przepisami obowiązującego prawa. Cyfrowy Polsat stosuje systemy autoryzacji oraz szyfrowania treści. Rozpowszechnianie, rozprowadzanie, kopiowanie, dystrybucja oraz publiczne odtwarzanie Programów lub usług dodatkowych dostępnych w ramach Usług lub wykorzystywanie dostępnych w nich treści w innych celach niż osobisty użytek albo w celach zarobkowych, jak również wszelka inna ingerencja w treść lub formę utworów nadawanych w ich ramach są zabronione.
11. Do odbioru Usług niezbędne jest posiadanie Dekodera autoryzowanego przez Cyfrowy Polsat, chyba że prawo do posługiwania się innym Urządzeniem wynika z przepisów prawa.
12. Dodatkowo, do odbioru Usługi wymagane jest posiadanie stałego dostępu do Internetu o gwarantowanej przepustowości minimum 8 Mb/s dla każdego Urządzenia, na którym świadczona jest Usługa. Parametry techniczne oraz wymagania dotyczące przepustowości łącza mogą się zmieniać wraz z rozwojem technologii. Aktualne na dzień zawarcia Umowy oraz parametry techniczne niezbędne do Aktywacji Usługi dostępne są w Autoryzowanym Punkcie Sprzedaży, w Centrum Obsługi Klienta lub na stronie internetowej [www.polsatbox.pl](http://www.polsatbox.pl) lub w Aplikacji.
13. Cyfrowy Polsat zastrzega, że Usługa dostępna jest z wykorzystaniem teleinformatycznej transmisji danych, w trakcie której mogą zaistnieć, pozostające poza kontrolą Cyfrowego Polsatu, obiektywne okoliczności i czynniki mające wpływ na możliwość korzystania z Usługi tj. warunki pogodowe, nieprawidłowa instalacja, niedostateczna jakość sygnału, usterka lub awaria sieci teleinformatycznej.
14. Konsument korzystający z Usługi zobowiązany jest stosować odpowiednie środki ostrożności, tak aby uniemożliwić osobom małoletnim dostęp do Programów lub usług dodatkowych, których treść (w szczególności zawierającym treści o charakterze drastycznym, wulgarnym, erotycznym lub zawierające przemoc) może być nieodpowiednia dla osób niepełnoletnich. Programy będą oznaczone zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
15. Cyfrowy Polsat dokłada należytej staranności by chronić prywatność i dane osobowe oraz podejmuje działania podnoszące bezpieczeństwo korzystania z Usług oraz usprawniające korzystanie z Usług, ale nie ma możliwości całkowitego wyeliminowania wszystkich zagrożeń związanych z korzystaniem z sieci Internet, w tym ryzyka sprzecznego z prawem ingerencji osób nieuprawnionych.
16. Aktualne informacje dotyczące wystąpienia szczególnych zagrożeń związanych z korzystaniem z usług świadczonych drogą elektroniczną, funkcjonalnościach treści cyfrowych oraz środkach ich ochrony są dostępne na [www.polsatbox.pl](http://www.polsatbox.pl) lub w Aplikacji.
17. Ze względu na ograniczenia licencyjne niektóre treści lub funkcjonalności mogą być niedostępne. Informacja o ograniczeniu będzie każdorazowo dostępna w Aplikacji.

### §8 WARUNKI DOTYCZĄCE DEKODERA

1. Korzystanie z Usług odbywa się przy użyciu Dekodera nabytego przez Konsumenta na własność bądź udostępnionego Abonentowi przez Cyfrowy Polsat zgodnie z dostępną ofertą Cyfrowego Polsatu.
2. Zakres dostępnych Usług zależy od funkcjonalności posiadanej przez Abonenta Dekodera. Funkcjonalności Dekoderów wymagane dla wybranych Usług wskazane są na stronie internetowej [www.polsatbox.pl](http://www.polsatbox.pl) oraz w instrukcji dołączonej do Urządzenia.
3. 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.
4. Cyfrowy Polsat zastrzega sobie prawo do przeprowadzenia aktualizacji oprogramowania Urządzenia, w każdym czasie w przypadku zagrożenia bezpieczeństwa systemu kodowania sygnałów lub z innych przyczyn technicznych, organizacyjnych lub prawnych uniemożliwiających świadczenie Usług. W przypadku wprowadzenia nowej wersji

oprogramowania, zostanie ona udostępniona automatycznie na Dekoderze.

5. 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.
6. Abonent zobowiązuje się używać 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.
7. Abonent nie ma prawa niszczyć, dokonywać jakichkolwiek zmian w udostępnionym mu Urządzeniu ani też niszczyć, przerabiać, w tym także usuwać numerów seryjnych Urządzenia.
8. Abonent nie jest upoważniony do przekazywania udostępnionego mu Urządzenia osobom trzecim pod jakimkolwiek tytułem prawnym, w szczególności poprzez użyczenie, najem. W przypadku naruszenia tego zakazu Cyfrowy Polsat uprawniony jest do natychmiastowej dezaktywacji Urządzenia.
9. W przypadku rozwiązania bądź wygaśnięcia Umowy, Abonent jest zobowiązany do zwrotu udostępnionego mu Urządzenia na własny koszt, w terminie do 30 (trzydziestu) dni od rozwiązania/wygaśnięcia Umowy w Autoryzowanych Punktach Sprzedaży Cyfrowego Polsatu lub na adres Cyfrowego Polsatu: ul. Lubinowa 4a, Warszawa. Aktualizowana na bieżąco lista Autoryzowanych Punktów Sprzedaży Cyfrowego Polsatu, które przyjmują zwracane Urządzenia, jest dostępna na stronie internetowej [www.polsatbox.pl](http://www.polsatbox.pl) oraz pod numerem infolinii COK.
10. W przypadku niezwrócenia przez Abonenta udostępnionego Urządzenia w terminie, Abonent będzie zobowiązany do uiszczenia kary umownej w wysokości określonej w Cenniku.
11. W przypadku gdy zwrócone udostępnione Urządzenie 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.
12. Cyfrowy Polsat informuje, iż w przypadku dostarczenia Konsumentowi Dekodera, Cyfrowy Polsat ma obowiązek dostarczyć Dekoder bez wad.
13. W przypadku sprzedaży Dekodera przez Cyfrowy Polsat, Cyfrowy Polsat jest odpowiedzialny względem kupującego, jeżeli sprzedany Dekoder ma wadę fizyczną lub prawną (rękojmia) zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. Cyfrowy Polsat odpowiada za sprzedany Dekoder z tytułu rękojmi, jeżeli wada fizyczna zostanie stwierdzona przed upływem dwóch lat od dnia wydania rzeczy.
14. W przypadku, gdy zakupiony Dekoder 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.
15. Cyfrowy Polsat może umożliwić korzystanie na Dekoderze z innych usług lub aplikacji Cyfrowego Polsatu lub partnerów na podstawie odrębnych umów, na warunkach określonych w regulaminach tych usług lub aplikacji.

## §9 USŁUGI SERWISOWE

1. Obsługa serwisowa jest realizowana:
  - a. za pośrednictwem Centrum Obsługi Klienta Cyfrowego Polsatu,
  - b. przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną na adres [kontakt@polsatbox.pl](mailto:kontakt@polsatbox.pl),
  - c. za pośrednictwem Punktów obsługi przeznaczonych do obsługi Abonentów, posiadających autoryzację Cyfrowego Polsatu w dniach i godzinach pracy Punktów obsługi, których aktualna lista jest dostępna na stronie internetowej [www.polsatbox.pl](http://www.polsatbox.pl).
2. W ramach obsługi serwisowej Cyfrowy Polsat zapewnia:
  - a. całonocną telefoniczną obsługę,
  - 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. Konsument 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 wymianę bądź naprawę udostępnionego Urządzenia na następujących zasadach:
  - a. Nieodpłatnie — w przypadku ujawnienia wad Urządzenia, wynikających z przyczyn tkwiących w nich w chwili wydania,
  - 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, którego naprawa jest niemożliwa lub pociąga za sobą koszt przekraczający ich wartość, Cyfrowy Polsat uprawniony jest do obciążenia Abonenta 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 Dekodera 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 Dekodera zakupionego w Cyfrowym Polsacie do gwaranta.

## §10 OBOWIĄZKI ABONENTA

1. Konsument zobowiązuje się do:
  - a. nie kopiowania Programów w całości lub części w celach przekraczających zakres własnego użytku osobistego, w szczególności jeżeli łączy się z tym osiągnięcie korzyści majątkowych,
  - b. nie korzystania z Usług poza granicami Rzeczypospolitej Polskiej, z naruszeniem zasad opisanych w Regulaminie,
  - c. posługiwania się Urządzeniem autoryzowanym przez Cyfrowy Polsat, chyba że prawo do posługiwania się innym Urządzeniem wynika z przepisów prawa,
  - d. terminowego regulowania opłat z tytułu Usług świadczonych przez Cyfrowy Polsat,
  - e. korzystania z Usług zgodnie z Umową, Regulaminem i obowiązującymi Abonenta odrębnymi warunkami świadczenia usług oraz obowiązującym prawem, do celów zgodnych z prawem, w tym do nie naruszania prywatności lub dóbr osobistych innej osoby,

- f. używania udostępnionego Urządzenia zgodnie z Regulaminem i Umową, w szczególności nie narażania go na zniszczenie lub nie udostępniania go osobom trzecim,
  - g. nie używania Dekodera kradzionego lub zarejestrowanego na innego Abonenta lub nie spełniającego obowiązujących norm i standardów technicznych dla danego typu Dekodera. Informacje o wymaganych normach dostępne są w COK i na stronie internetowej [www.polsatbox.pl](http://www.polsatbox.pl),
  - h. nie udostępniania Usługi i nie wykorzystywania Usługi komercyjnie (w celach zarobkowych) na rzecz osób trzecich, bez pisemnej zgody Cyfrowego Polsatu,
  - i. nie podejmowania działań powodujących zakłócenia pracy infrastruktury, w tym urządzeń lub sieci Internet,
  - j. nie podejmowania działań utrudniających lub uniemożliwiających świadczenie lub korzystanie z Usług przez innych użytkowników sieci Internet.
2. Za naruszenie obowiązków określonych w pkt. a-c i h, Konsument ponosi odpowiedzialność na zasadach ogólnych, określonych obowiązującymi przepisami prawa.
  3. Zakazane jest wykorzystanie Usług z naruszeniem prawa, w tym umieszczenie w Aplikacji jakichkolwiek treści lub materiałów naruszających prawo i Regulamin.

### §11 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. W przypadku zaspokojenia się przez Cyfrowy Polsat z Kaucji i kontynuacji Umowy, 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.

### §12 PŁATNOŚCI

1. Opłaty za Usługi określone w Umowie oraz sposoby ich naliczania określone są w Umowie. Opłaty za Zamówienia Pakietów i usług lub opcji dodatkowych są określone w Sklepie lub w odrębnych warunkach świadczenia usług. Łączna należność za Usługi ustalana jest w oparciu o Usługi wykonane na podstawie Umowy, Cennika lub odrębnych warunków świadczenia usług oraz Zamówień rozliczanych tym sposobem.
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. Abonent zobowiązany jest uiszczać Cyfrowemu Polsatowi Opłaty za Usługi na podstawie Umowy z góry, z częstotliwością odpowiadającą Okresom rozliczeniowym lub ich wielokrotności. Opłaty za Zamówienia Pakietów i usług lub opcji dodatkowych należy uiszczać zgodnie z terminem i sposobem płatności określonym w Sklepie przy złożeniu Zamówienia.
4. Termin płatności za usługi określone w Umowie upływa w pierwszym dniu Okresu rozliczeniowego, chyba że inaczej określono w Umowie lub w odrębnych warunkach świadczenia usług. Termin płatności za Pakiety, usługi lub opcje dodatkowe dostępne w Sklepie określony jest w Sklepie w chwili złożenia Zamówienia.
5. Okres rozliczeniowy rozpoczyna się z dniem zawarcia Umowy. Kolejne Okresy Rozliczeniowe rozpoczynają się w tym samym dniu każdego kolejnego miesiąca, a w przypadku gdy w danym miesiącu nie będzie takiego dnia, Okres rozliczeniowy rozpoczyna się w dniu poprzednim.
6. Dzień, który będzie uznawany za początek Okresu Rozliczeniowego, może ulec zmianie, ze skutkiem od dnia powiadomienia Abonenta o tej zmianie.
7. Płatność może być dokonana w formie bezgotówkowej na wskazany w Umowie 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 sposobów płatności, które będą wskazane w iPolsat Box lub w Sklepie przed złożeniem Zamówienia.
8. 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).
9. W przypadku opóźnienia w płatności jakiegokolwiek opłaty, w całości lub w części, Cyfrowy Polsat ma prawo naliczyć odsetki ustawowe.
10. 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.
11. 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.
12. Cyfrowy Polsat wystawi fakturę VAT Abonentowi nieprowadzącemu działalności gospodarczej na jego pisemne żądanie, zgłoszone w terminie 3 (trzech) miesięcy od daty wykonania Usługi, pod warunkiem uprzedniego przekazania przez niego wszystkich danych niezbędnych do wystawienia faktury VAT, chyba że Umowa stanowi inaczej.
13. Rozwiązanie Umowy 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.

### §13 ODPOWIEDZIALNOŚĆ

1. Cyfrowy Polsat odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi w zakresie określonym postanowieniami Regulaminu, Umowy, regulaminami (warunkami) promocji oraz obowiązującymi przepisami prawa.
2. W przypadku trwającej dłużej niż 12 godzin w Okresie rozliczeniowym przerwy w świadczeniu 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 Usługi Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/30 wartości opłaty za te Usługi, liczonej według opłat naliczonych za dane Usługi w Okresie rozliczeniowym lub Zamówieniu.
- Przyznanie odszkodowania następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta w trybie określonym w §15 Regulaminu.
  - 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.
  - Termin wypłaty odszkodowania wynosi 30 (trzydzieści) dni od dnia rozpatrzenia reklamacji.
  - Abonent ponosi odpowiedzialność za korzystanie z Usług i Urządzeń zgodnie z Umową, w tym Regulaminem i odrębnymi warunkami świadczenia usług.

#### §14 ZAWIESZENIE ŚWIADCZENIA USŁUG

- Cyfrowy Polsat ma prawo zawiesić świadczenie Usług w całości albo w części lub wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym, po uprzednim wezwaniu Abonenta do zaprzestania naruszeń i bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu, jeżeli Abonent:
  - opóźnia się z zapłatą całości lub części opłat na rzecz Cyfrowego Polsatu,
  - podał przy zawieraniu lub w trakcie obowiązywania Umowy nieprawdziwe informacje lub dokumenty mogące mieć wpływ na jej wykonywanie,
  - nie złoży, w terminie wskazanym przez Cyfrowy Polsat, żądanego zabezpieczenia, o którym mowa w §11 Regulaminu,
  - narusza obowiązki określone w §10 Regulaminu.
- 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.
- Wznowienie świadczenia Usług następuje po ustaniu wszystkich przyczyn zawieszenia. Cyfrowy Polsat może uzależnić wznowienie świadczenia Usług od pisemnego wniosku Abonenta.
- W okresie zawieszenia Usługi Cyfrowemu Polsatowi przysługuje prawo do pobierania opłat z tytułu udostępnienia Urządzenia lub może wezwać Abonenta do zwrotu udostępnionego Urządzenia.

#### §15 REKLAMACJE

- Cyfrowy Polsat jest obowiązany do rozpatrzenia reklamacji Usług.
- Reklamacja może dotyczyć niedotrzymania z winy Cyfrowego Polsatu określonego w Umowie rozpoczęcia świadczenia tych Usług, nie wykonania lub nienależytego wykonania Usługi, nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usługi.
- 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 otrzymania informacji o nieprawidłowym obliczeniu na leżności lub 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.
- Reklamacja może być złożona:
  - w formie pisemnej – osobiście podczas wizyty reklamującego w Punkcie sprzedaży (obsługi) lub w COK, albo przesyłką pocztową na adres COK: Cyfrowy Polsat S.A. ul. Łubinowa 4a, 03-878 Warszawa;
  - ustnie – telefonicznie na numer Centrum Obsługi Klienta (COK) albo osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego w Punkcie sprzedaży (obsługi) lub w COK;
  - w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej w postaci poczty elektronicznej na adres e-mail COK: [kontakt@polsatbox.pl](mailto:kontakt@polsatbox.pl).
- Reklamacja powinna zawierać:
  - imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby reklamującego;
  - określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
  - przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
  - przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez Cyfrowy Polsat;
  - datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług;
  - wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub z przepisów prawa – w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty;
  - 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;
  - podpis reklamującego – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
- W przypadku gdy reklamacja została złożona przez reklamującego ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty reklamującego w Punkcie sprzedaży (obsługi) lub COK, nie spełnia warunków określonych w niniejszym paragrafie, upoważniona 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki do stawcy usług rozpatrującej reklamację. Postanowienia nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
- 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.
- 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. Konsument ma prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym lub w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich lub przed sądem polubownym, 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.
21. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich może być prowadzone przez 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.
22. 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.
23. 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.

#### **§16 ZMIANA WARUNKÓW ŚWIADCZENIA**

1. Regulamin, Cennik, Umowa oraz odrębne warunki świadczenia usług, mogą podlegać zmianom, w przypadku zmiany prawa, dostosowania do orzeczeń i wytycznych sądów oraz organów lub na skutek uzasadnionych zmian technicznych oraz technologicznych lub niezależnych od Cyfrowego Polsatu zmian programowych.
2. Zawiadomienie o zmianach, Cyfrowy Polsat każdorazowo doręcza Konsumentowi na adres mailowy, a w razie jego braku na adres zamieszkania lub korespondencyjny, podany przy Rejestracji, 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 organu.
3. Abonent ma prawo wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji zmian warunków świadczenia do dnia wejścia tych zmian w życie.
4. W przypadku wypowiedzenia Umowy z powodu braku akceptacji zmian, Abonent nie ma obowiązku zwrotu ulgi udzielonej w Umowie na wypadek rozwiązania przed upływem Okresu podstawowego, chyba że zmiana wynika z przepisów prawa lub nie wpływa na prawa lub obowiązki Konsumenta w sposób istotnie negatywny np. w przypadku, gdy powoduje obniżenie cen usług lub dodanie nowej usługi.

#### **§ 17 POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

1. Regulamin jest udostępniany za pośrednictwem Aplikacji lub pod adresem [www.polsatbox.pl](http://www.polsatbox.pl), nieodpłatnie przed zawarciem Umowy oraz na każde żądanie Konsumenta, w formie umożliwiającej jego pobranie, utrwalenie i wydrukowanie Regulaminu.
2. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem stosuje się przepisy obowiązującego prawa.
3. Cyfrowy Polsat S.A. z siedzibą w Warszawie jest administratorem danych osobowych.
4. Organem właściwym w sprawach audiowizualnych usług medialnych na żądanie jest Krajowa Rada Radiofonii i Telewizji.
5. Umowa zawierana jest w języku polskim. 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).
6. Regulamin obowiązuje od dnia 1 września 2021 r.