

Regulamin Świadczenia Usługi „VOD - Domowa Wypożyczalnia Filmowa”

§1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

Niniejszy regulamin (zwany dalej „**Regulaminem**”) określa zasady, w tym warunki techniczne, świadczenia audiowizualnych usług medialnych typu „video na żądanie” przez spółkę Cyfrowy Polsat Spółka Akcyjna z siedzibą i adresem w Warszawie (03-878) przy ul. Łubinowej 4a, wpisaną do rejestru przedsiębiorców pod numerem KRS 0000010078 prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, NIP 796-18-10-732, REGON 760925160, kapitał zakładowy wynosi 25 581 840,64 złotych w pełni wpłacony - zwaną dalej „**Cyfrowy Polsat**” lub „Spółką”. Kontakt z Cyfrowym Polsatem możliwy jest elektronicznie pod adresem e-mail: pomoc@polsatboxgo.pl, telefonicznie pod numerem telefonu 801 080 808 z telefonu stacjonarnego, lub pod numerem 699 002 222 albo 22 212 72 22 z telefonu komórkowego.

§2 DEFINICJE

1. Użyte w Regulaminie określenia posiadają następujące znaczenie:
 - a. Abonent - Konsument będący stroną zawartej z Cyfrowym Polsatem Umowy o świadczenie Usług Telewizji, w rozumieniu Regulaminu świadczenia usług komunikacji elektronicznej Telewizji przez Cyfrowy Polsat S.A., dostępnym na polsatbox.pl;
 - b. Baza Materiałów Audiowizualnych - zestawienie wszystkich Materiałów Audiowizualnych, aktualizowanych okresowo, znajdujących się w ofercie Cyfrowego Polsatu w ramach Usługi VOD - Domowa Wypożyczalnia Filmowa;
 - c. 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, pod adresem e-mail: kontakt@polsatbox.pl;
 - d. Dekoder - urządzenie dekodujące sygnał Usługi VOD - Domowa Wypożyczalnia Filmowa wraz z wyposażeniem, w szczególności: pilotem, zasilaczami, kablami;
 - e. 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;
 - f. Konsument — osoba fizyczna wnioskująca o świadczenie Usług lub korzystająca z Usług dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu;
 - g. Materiał (Materiał Audiowizualny) — audycja lub inna forma audiowizualna będąca w ofercie Cyfrowego Polsatu (w formie SD) w ramach Usługi VOD - Domowa Wypożyczalnia Filmowa;
 - h. Okres rozliczeniowy - miesięczny okres, za który dokonywane są rozliczenia opłaty za Pakiet VOD, rozpoczynający się i kończący się w dniach wskazanych przez Cyfrowy Polsat w Umowie o świadczenie Usług Telewizji;
 - i. Pakiet VOD - określany przez Cyfrowy Polsat zestaw Materiałów Audiowizualnych (minimum 15 Materiałów miesięcznie) dostępnych w Bazie Materiałów Audiowizualnych, w zamian za opłatę miesięczną;
 - j. Regulamin — niniejszy Regulamin świadczenia Usługi, stanowiący integralną część Umowy;
 - k. Regulamin Promocji - zasady specjalnej oferty w zakresie Usługi VOD - Domowa Wypożyczalnia Filmowa, określone w odrębnym dokumencie;
 - l. SMS (short message service) - usługa przesyłania krótkich informacji tekstowych w telefonii komórkowej;
 - m. SMS Premium - rodzaj usługi SMS realizowanej z wykorzystaniem specjalnego płatnego numeru, dzięki której można uzyskać dostęp do Usługi VOD - Domowa Wypożyczalnia Filmowa oraz dokonać opłaty za pojedyncze Materiały;
 - n. Środowisko cyfrowe — sprzęt komputerowy, oprogramowanie i połączenia sieciowe wykorzystywane przez Abonenta w celu uzyskania dostępu lub korzystania z Usługi;
 - o. Umowa VOD (Umowa) - Umowa o świadczenie Usługi VOD zawarta pomiędzy Abonentem i Cyfrowym Polsatem. Umowa VOD może być zawarta również w ramach Umowy o świadczenie Usług Telewizji;
 - p. Usługa VOD (Usługa) - audiowizualna Usługa medialna pod nazwą „VOD - Domowa Wypożyczalnia Filmowa”, polegająca na zapewnieniu Abonentowi Usług Telewizji Cyfrowego Polsatu, w wybranym przez niego czasie, jednorazowego lub wielokrotnego dostępu w postaci cyfrowej do Bazy Materiałów Audiowizualnych, będącej w aktualnej ofercie Cyfrowego Polsatu, poprzez Dekoder w standardzie HD lub 4K (Usługa VOD nie jest dostępna na Dekoderach w standardzie SD).

§3 ZASADY ŚWIADCZENIA USŁUGI

1. Usługa VOD umożliwia Abonentowi dostęp do Bazy Materiałów Audiowizualnych, w formie dostępu do pojedynczego Materiału lub Pakietu VOD, na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie.
2. Usługa VOD może być świadczona na warunkach specjalnych zgodnie z zasadami określonymi w Regulaminie Promocji.
3. Wykaz oraz opis Materiałów Audiowizualnych znajdujących się w Bazie Materiałów Audiowizualnych oraz opis Pakietu VOD jest dostępny na stronie: polsatbox.pl lub na Dekoderze.
4. Abonent może korzystać z Materiałów Audiowizualnych udostępnianych w ramach Usługi VOD jedynie do własnego użytku osobistego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej. Zakazane jest nagrywanie, kopiowanie oraz publiczne udostępnianie Materiałów Audiowizualnych w jakiegokolwiek formie.
5. Materiały Audiowizualne będą dostępne od momentu rozpoczęcia świadczenia Usługi VOD, w określonych przez Cyfrowy Polsat przedziałach (oknach) czasowych, zgodnie z informacją dostępną poprzez polsatbox.pl lub na Dekoderze.
6. Baza Materiałów Audiowizualnych podlega aktualizacji, zatem okres i dostępność Materiałów oraz metody dostępu i płatności za Materiały Audiowizualne oraz opisy poszczególnych Materiałów Audiowizualnych i Pakiet VOD podlegają zmianom w czasie, zgodnie z informacją dostępną poprzez polsatbox.pl lub na Dekoderze.
7. Korzystanie z Usługi VOD jest możliwe pod warunkiem posiadania Dekodera w standardzie HD lub 4K.
8. Cyfrowy Polsat zapewnia postrzegalność, funkcjonalność, zrozumiałość i kompatybilność swoich stron internetowych oraz aplikacji mobilnych, informacji o udogodnieniach dla osób z niepełnosprawnościami, a także elektronicznych przewodników po programach.
9. Cyfrowy Polsat przekazuje udogodnienia dla osób z niepełnosprawnościami dostarczane przez dostawców Materiałów, takie jak elementy dźwiękowe lub graficzne zawarte w audycji lub rozpowszechniane równocześnie z nią, w formie napisów dla niesłyszących lub audiodeskrypcji, a także tłumaczenia na język migowy.

10. Dokumenty prezentowane na stronie internetowej Cyfrowego Polsatu, w tym informacje o oferowanych i świadczonych usługach, dostępne są w więcej niż jednym kanale sensorycznym, w tym w formie umożliwiającej odczyt maszynowy, a na życzenie Abonenta mogą zostać wydrukowane powiększoną czcionką oraz w alfabecie Braille'a.
11. W sprawach związanych z korzystaniem z Usługi, Cyfrowy Polsat umożliwia korzystanie z tłumacza języka migowego.
12. Szczegółowy opis udogodnień, sposób korzystania z nich i lista punktów sprzedaży, w których dostępne są udogodnienia, w tym punktów pozbawionych barier architektonicznych, znajdują się na polsatbox.pl.

§4 UMOWA O ŚWIADCZENIE USŁUGI VOD - DOMOWA WYPOŻYCZALNIA FILMOWA

1. Umowa VOD dotycząca pojedynczego Materiału może zostać zawarta z Abonentem za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość (w tym poprzez SMS, SMS Premium, infolinię COK), po złożeniu przez Abonenta zamówienia, określającego z którego Materiału Audiowizualnego i w jakim terminie chce korzystać i uiszczeniu pełnej opłaty określonej dla zamówionego Materiału.
2. Umowa dotycząca Pakietu VOD może zostać zawarta przez Abonenta tylko w ramach Umowy o świadczenie Usług Telewizji, na warunkach oferty określonych w Cenniku Usług dodatkowych, dostępnym na polsatbox.pl.
3. Cyfrowy Polsat zobowiązuje się rozpocząć udostępnianie zamówionego przez Abonenta pojedynczego Materiału, po upływie maksymalnie 60 minut, ale nie wcześniej niż w terminie wskazanym przez Abonenta.
4. Świadczenie Pakietu VOD zamówionego w ramach Umowy o świadczenie Usług Telewizji, nastąpi w terminie określonym w tej Umowie lub w Cenniku Usług Dodatkowych, dostępnym na polsatbox.pl.
5. Abonent, który zawarł na odległość Umowę VOD na pojedynczy Materiał, może w terminie 14 dni od dnia zawarcia Umowy VOD odstąpić od niej bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, składając Cyfrowemu Polsatowi jednoznaczne oświadczenie o odstąpieniu od Umowy, na przykład pismo wysłane na adres: ul. Łubinowa 4a, 03-878 Warszawa lub e-mail na adres kontakt@polsatbox.pl. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Oświadczenie można złożyć na formularzu, którego wzór stanowi załącznik nr 2 do ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (dostępnym na polsatbox.pl). W przypadku Pakietu VOD zamówionego w ramach Umowy o świadczenie Usług Telewizji, odstąpienie następuje na zasadach określonych w tej Umowie. W przypadku odstąpienia od Umowy, Umowę uważa się za niezawartą.
6. 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 Cyfrowy Polsat wykonał w pełni Usługę za wyraźną i uprzednią zgodą Abonenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez przedsiębiorcę utraci prawo odstąpienia od Umowy i przyjął to do wiadomości.
7. Umowa VOD dotycząca pojedynczego Materiału zawierana jest na czas, w którym Abonent ma dostęp do wybranego Materiału, wskazany w pkt. 5.0 Regulaminu.
8. Umowa VOD dotycząca Pakietu VOD zawierana jest z Abonentem na czas wskazany w Umowie o świadczenie Usług Telewizji lub Cenniku usług dodatkowych.
9. Umowa VOD dotycząca Pakietu VOD ulega rozwiązaniu w przypadku rozwiązania Umowy o świadczenie Usług Telewizji.

§5 PŁATNOŚCI

1. Opłata za pojedynczy Materiał jest określona w opisie Materiału na Dekoderze.
2. Opłata miesięczna za Pakiet VOD jest określona w Umowie o świadczenie Usług Telewizji lub Cenniku Usług Dodatkowych, dostępnym na polsatbox.pl.
3. Abonent jest zobowiązany dokonać opłaty za pojedynczy Materiał, zgodnie z opisem danego Materiału na Dekoderze. Opłaty można dokonać SMS Premium. Za realizację płatności odpowiedzialność ponoszą podmioty świadczące usługi w zakresie SMS Premium.
4. Abonent jest zobowiązany do uiszczania miesięcznej opłaty za Pakiet VOD w Okresach rozliczeniowych, zgodnie z Umową o świadczenie Usług Telewizji.
5. Za dzień dokonania zapłaty za Usługi VOD uważa się dzień uznania rachunku bankowego wskazanego przez Cyfrowy Polsat.

§6 ODPOWIEDZIALNOŚĆ CYFROWEGO POLSATU

1. Za zakłócenia w świadczeniu Usługi VOD wynikające z działania lub zaniechania Abonenta niezgodnego z Regulaminem odpowiedzialność ponosi Abonent.
2. Cyfrowy Polsat ponosi odpowiedzialność za brak dostarczenia Usługi VOD w terminie oraz brak zgodności Usługi VOD z Umową/ Regulaminem.
3. Jeżeli Usługa, nie została dostarczona w terminie Abonent ma prawo wezwania do jej dostarczenia w trybie reklamacji określonym w §7 Regulaminu. Jeżeli Spółka nie dostarczy Usługi niezwłocznie lub w dodatkowym, wyraźnie uzgodnionym z Abonentem terminie, Abonentem może odstąpić od Umowy VOD.
4. Abonent może, w przypadku o którym mowa w ust. 3 powyżej, odstąpić bez wzywania do dostarczenia Usługi, jeżeli:
 - a. Cyfrowy Polsat oświadczył, lub z okoliczności wyraźnie wynika, że nie dostarczy Usługi, lub
 - b. Abonent i Cyfrowy Polsat uzgodnili, lub z okoliczności zawarcia Umowy VOD wyraźnie wynika, że określony termin dostarczenia Usługi miał istotne znaczenie dla Abonenta, a przedsiębiorca nie dostarczył jej w tym terminie.
5. W przypadku świadczenia Usługi w sposób niezgodny z Umową, Abonent może żądać doprowadzenia Usługi do zgodności z Umową w trybie reklamacji określonym w §7 Regulaminu.
6. Abonent może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo o odstąpieniu od Umowy:
 - a. jeśli zgodnie z odpowiedzią Cyfrowego Polsatu, na życzenie złożone na podstawie ust. 5 niniejszego paragrafu, doprowadzenie do zgodności Usługi z Umową jest niemożliwe albo wymaga nadmiernych kosztów;
 - b. Cyfrowy Polsat nie doprowadził Usługi do zgodności z Umową zgodnie z żądaniem złożonym na podstawie ust. 5;
 - c. brak zgodności z Umową nadal występuje, mimo że Cyfrowy Polsat próbował doprowadzić Usługę do zgodności z Umową zgodnie z żądaniem złożonym na podstawie ust. 5 powyżej;
 - d. brak zgodności Usługi z Umową jest na tyle istotny, że uzasadnia natychmiastowe odstąpienie od Umowy;
 - e. z oświadczenia Cyfrowego Polsatu, złożonego w odpowiedzi na żądanie zgłoszone na podstawie ust. 5, wyraźnie wynika, że Usługa nie zostanie doprowadzona do zgodności z Umową w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności.
7. W przypadku uznania zasadności żądania obniżenia ceny, o którym mowa w ust. 6 Cyfrowy Polsat dokona tego obniżenia w proporcji do ceny Usługi wynikającej z Umowy oraz wartości Usługi niezgodnej z Umową, z uwzględnieniem czasu jej trwania.
8. Uprawnienie do odstąpienia od Umowy, o którym mowa w ust. 6 nie przysługuje jeżeli brak zgodności z Umową jest nieistotny.
9. Cyfrowy Polsat ponosi odpowiedzialność za brak zgodności z Umową, który wystąpił lub ujawnił się w czasie, w którym Usługa ta miała być dostarczana.
10. Cyfrowy Polsat jest uprawniony do odmowy uznania oświadczenia o niezgodności Usługi z Umową m.in. w przypadku gdy:
 - a. środowisko cyfrowe Abonenta nie jest kompatybilne z wymaganiami technicznymi, o których mowa w Regulaminie;
 - b. Abonent nie wykonuje obowiązku współpracy w celu ustalenia, czy brak zgodności Usługi z umową w odpowiednim czasie wynika z cech jego środowiska cyfrowego.

§7 REKLAMACJE

1. Cyfrowy Polsat jest obowiązany do rozpatrzenia reklamacji Usługi VOD.
2. Abonent ma prawo złożenia reklamacji dotyczących świadczenia Usługi VOD.
3. Reklamacja może być złożona:
 - a. elektronicznie - z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej w postaci poczty elektronicznej na adres e-mail COK: kontakt@polsatbox.pl lub za pośrednictwem iPolsat Box;
 - b. 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;
 - c. ustnie — telefonicznie na numer Centrum Obsługi Klienta (COK) albo osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego w Punkcie sprzedaży (obsługi).
4. 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. podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
5. Reklamacja będzie rozpatrzona w rozsądnym terminie. W przypadkach szczególnie skomplikowanych lub wymagających dodatkowych wyjaśnień rozpatrzenie reklamacji nastąpi nie później niż w ciągu 14 dni od jej otrzymania.
6. Odpowiedź na reklamację zostanie udzielona w formie elektronicznej na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana przez Abonenta. W przypadku złożenia reklamacji drogą pisemną w Punkcie sprzedaży lub telefonicznie do COK, Abonent powinien wskazać sposób komunikacji z podaniem adresu poczty elektronicznej lub adresu zamieszkania dla odpowiedzi pisemnej.
7. Cyfrowy Polsat może wezwać Abonenta do uzupełnienia informacji niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji, w szczególności w celu ustalenia czy brak zgodności Usługi z Umową wynika z cech środowiska cyfrowego Abonenta. W przypadku braku ich uzupełnienia przez Abonenta reklamacja pozostawiana jest bez rozpatrzenia. Abonent ma obowiązek współpracy w zakresie uzupełnienia danych niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji.
8. Konsument ma prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym lub w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich lub przed sądem polubownym.
9. 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.
10. 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.
11. 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.

§8 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Cyfrowy Polsat jest administratorem danych osobowych. Informacje o przetwarzaniu danych osobowych są zamieszczone na polsatbox.pl.
2. Organem właściwym w sprawach audiowizualnych usług medialnych na żądanie jest Krajowa Rada Radiofonii i Telewizji.
3. W przypadku gdy Cyfrowy Polsat jest stroną kodeksu dobrych praktyk, informacje o tych kodeksach oraz sposobie zapoznania się z nimi, dostępna jest polsatbox.pl.
4. Cyfrowy Polsat jest uprawniony do wprowadzenia zmian Regulaminu.
5. Zmiana Regulaminu, która nie jest niezbędna do zachowania zgodności Usługi VOD z Umową VOD może być dokonana w uzasadnionych przypadkach takich jak:
 - a. zmiany przepisów prawa mających wpływ na treść Regulaminu i konieczności dostosowania Regulaminu do zachowania jego zgodności z prawem;
 - b. zmian wynikających z konieczności dostosowania Regulaminu do zaleceń, nakazów, orzeczeń; postanowień, interpretacji, wytycznych lub decyzji uprawnionych organów administracji publicznej;
 - c. usprawnienie działania Usługi oraz obsługi klienta;
 - d. zmian związanych z bezpieczeństwem świadczenia Usługi;
 - e. przeciwdziałanie nadużyciom związanym z korzystaniem z Usługi;
 - f. zmian technologicznych i funkcjonalnych Usługi;
 - g. zmiany w zakresie wprowadzania nowych, dodatkowych funkcji, opcji Usługi;
 - h. zmian redakcyjnych związanych z koniecznością poprawy, usunięcia omyłek redakcyjnych, błędów;
 - i. zmian o charakterze administracyjnym, w tym zmian danych identyfikujących lub kontaktowych.
6. Cyfrowy Polsat poinformuje Abonentów o zmianach wskazanych w ust. 5 powyżej poprzez opublikowanie informacji o dokonywanych zmianach na stronie polsatbox.pl.
7. Publikacja nastąpi z 30 dniowym wyprzedzeniem, o ile zachowanie tego terminu jest możliwe ze względu na charakter wprowadzanych zmian.
8. W przypadku zmiany Regulaminu, która istotnie i negatywnie wpływa na dostęp lub korzystanie z Usługi VOD Cyfrowy Polsat poinformuje Abonenta o tej zmianie i terminie jej dokonania z 30 dniowym wyprzedzeniem na trwałym nośniku, o ile zachowanie tego terminu jest możliwe ze względu na charakter wprowadzanych zmian.
9. Jeśli Abonent nie akceptuje zmian wprowadzonych zgodnie z ust. 8, jest uprawniony do wypowiedzenia Umowy VOD bez zachowania okresu wypowiedzenia, nie później niż w terminie 30 dni od dnia dokonania zmiany lub poinformowania o niej, jeżeli poinformowanie nastąpiło później niż ta zmiana.
10. Regulamin jest udostępniany pod adresem polsatbox.pl nieodpłatnie przed zawarciem Umowy oraz na każde żądanie Abonenta, w formie umożliwiającej jego pobranie, utrwalenie i wydrukowanie Regulaminu, a także w formatach o których mowa w §3 ust. 10 Regulaminu.
11. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem **28 czerwca 2025 r.**