

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG KOMUNIKACJI ELEKTRONICZNEJ DOSTĘPU DO 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. Łubinowej 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”).

§ 2 DEFINICJE

1. Użyte w Regulaminie określenia posiadają następujące znaczenie:
 - 1) **Abonent** to osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła Umowę z Cyfrowym Polsatem;
 - 2) **Abonament (Opłata abonamentowa)** to stała opłata ponoszona przez Abonenta, z tytułu dostępu do Sieci Cyfrowego Polsatu i Usług oraz obsługi serwisowej;
 - 3) **Aktywacja** to czynności, w tym uruchomienie sygnału, umożliwiające Abonentowi odbiór Usług świadczonych przez Cyfrowy Polsat;
 - 4) **Cennik** to 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)** to 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, p o d 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;
 - 6) **Dane transmisyjne** to dane przetwarzane dla celów przekazywania komunikatów elektronicznych w sieciach telekomunikacyjnych lub naliczania opłat za usługi telekomunikacyjne, które mogą obejmować dane lokalizacyjne;
 - 7) **iPolsatBox** to 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;
 - 8) **Karta SIM (Karta)** to karta z mikroprocesorem, stanowiąca własność Cyfrowego Polsatu, udostępniana Abonentowi, umożliwiająca dostęp do Usługi, której przypisano między innymi: numer telefoniczny MSISDN, kod PUK (osobisty szyfr odblokowujący) a także inne cechy (np. numery i aplikacje dodatkowe);
 - 9) **Kaucja** to kwota środków pieniężnych, wpłacana przez Abonenta na rzecz Cyfrowego Polsatu w celu zabezpieczenia należności z tytułu Umowy;
 - 10) **Klient** to Konsument lub inna osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej ubiegająca się o zawarcie umowy z Cyfrowym Polsatem;
 - 11) **Konsument** to osoba fizyczna wnioskująca o świadczenie Usług lub korzystająca z Usług dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu;
 - 12) **Limit kredytowy** to 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;

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

Cyfrowy Polsat S.A. z siedzibą w Warszawie, ul. Łubinowa 4a, 03-878 Warszawa. Spółka 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) **Modem** to urządzenie elektroniczne umożliwiające, za pośrednictwem Karty SIM, korzystanie z Usługi świadczonej przez Cyfrowy Polsat;
 - 14) **Naruszenie bezpieczeństwa** to rzeczywisty niekorzystny skutek dotyczący zdolności Sieci lub Usług do odpierania działań naruszających dostępność, autentyczność, integralność lub poufność Sieci lub Usług, przetwarzanych danych i treści objętych tajemnicą komunikacji elektronicznej lub innych świadczonych przez Cyfrowy Polsat usług związanych z Usługami lub Siecią;
 - 15) **Okres rozliczeniowy** to miesięczny okres, za który dokonywane są rozliczenia opłat, rozpoczynający się i kończący się w dniach wskazanych przez Cyfrowy Polsat na Rachunku lub w Umowie;
 - 16) **Okres podstawowy** to określony w Umowie zawartej z Abonentem minimalny czas trwania zobowiązań Abonenta z tytułu Umowy, wymagany do skorzystania z warunków (promocyjnych) oferty;
 - 17) **Operator** to inny niż Cyfrowy Polsat przedsiębiorca telekomunikacyjny;
 - 18) **Pakiet** to zdefiniowany i oferowany przez Cyfrowy Polsat zestaw parametrów charakteryzujących Usługę, określony w Cenniku, objęty jedną opłatą;
 - 19) **Podatność na wystąpienie naruszenia bezpieczeństwa (Luka)** to właściwość Usług lub Sieci, która może być wykorzystana w celu Naruszenia bezpieczeństwa;
 - 20) **Podsumowanie Warunków Umowy** to formularz zawierający podsumowanie warunków Umowy, stanowiący integralną część Umowy;
 - 21) **Punkt sprzedaży** to miejsce przeznaczone do obsługi Abonentów posiadające autoryzację Cyfrowego Polsatu. Lista Autoryzowanych Punktów Sprzedaży dostępna jest na www.polsatbox.pl;
 - 22) **Rachunek** to 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;
 - 23) **Regulamin** to ten Regulamin świadczenia usług komunikacji elektronicznej, stanowiący integralną część Umowy;
 - 24) **Sieć Cyfrowego Polsatu (Sieć)** to sieć telekomunikacyjna, za pomocą której Cyfrowy Polsat świadczy Usługi;
 - 25) **Umowa** to umowa o świadczenie usług komunikacji elektronicznej, zawarta pomiędzy Abonentem a Cyfrowym Polsatem;
 - 26) **Usługa (Usługa dostępu do Internetu)** to usługa komunikacji elektronicznej mobilnego dostępu do Internetu, która zapewnia dostęp do Internetu, a tym samym łączność z praktycznie wszystkimi zakończeniami sieci Internetu, bez względu na stosowaną technologię sieci i urządzenia końcowe;
 - 27) **Ustawa** to ustawa z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo komunikacji elektronicznej;
 - 28) **Urządzenie** to urządzenie telekomunikacyjne niezbędne do korzystania z Usługi umożliwiające odbiór Usług, po należytych umieszczeniu w nim Karty oraz po Aktywacji, w szczególności Modem;
 - 29) **Sprzęt** to Urządzenie (w tym Modem), router, dysk, antena lub inne urządzenie oferowane przez Cyfrowy Polsat lub należące do Abonenta;
 - 30) **Zaliczka** to 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.
 - 31) **Zagrożenie bezpieczeństwa** to potencjalna przyczyna wystąpienia Naruszenia bezpieczeństwa.
2. Cyfrowy Polsat może wprowadzić odrębne warunki (regulaminy) świadczenia dodatkowych pakietów lub usług dodatkowych albo dodatkowych opcji Usług. Regulaminy te dostępne są w Punktach sprzedaży oraz na www.polsatbox.pl.

§ 3 WARUNKI ZAWARCIA UMOWY

1. 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. Konsument ma prawo dokonania wyboru formy zawarcia Umowy spośród form oferowanych przez Cyfrowy Polsat.
2. Umowa zostaje zawarta z Klientem, który poda wymagane przez Cyfrowy Polsat aktualne dane niezbędne do zawarcia Umowy oraz potwierdzi swoją tożsamość i wiarygodność płatniczą.
3. W przypadku osoby fizycznej dane wymagane do zawarcia Umowy obejmują nazwisko i imię (imiona); adres miejsca zamieszkania i adres korespondencyjny, jeżeli jest on inny niż adres miejsca zamieszkania; numer PESEL, jeśli go posiada, albo nazwę, serię i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa Unii Europejskiej albo Konfederacji Szwajcarskiej – numer paszportu lub karty pobytu; dane zawarte w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Cyfrowego Polsatu wynikającego z Umowy oraz innych danych niezbędnych do zawarcia Umowy w danej formie.
4. Cyfrowy Polsat może uzależnić zawarcie Umowy od ustalenia tożsamości oraz pozytywnej oceny wiarygodności

płatniczej Klienta, w szczególności:

- a. weryfikacji tożsamości, podania poprawnych i aktualnych danych Klienta wymaganych do zawarcia Umowy;
 - 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. Cyfrowy Polsat powiadamia Klienta o wystąpieniu takiego zastrzeżenia.
5. 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 wiarytelności wynikających z Umowy w postaci Kaucji lub odmówić zawarcia Umowy na warunkach promocyjnych.
6. Umowa może zostać zawarta
- a) w Punkcie sprzedaży albo
 - b) na odległość.

§ 4 ODSTĄPIENIE OD UMOWY ZAWARTEJ NA ODLEGŁOŚĆ

1. Konsument lub inna osoba fizyczna który/która zawarł/zawarła umowę na odległość, może odstąpić od niej bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z wyjątkiem kosztów, o których mowa w ust. 4 i 5 poniżej, w terminie 14 dni od zawarcia Umowy a w przypadku wydania Abonentowi towaru – w terminie 14 dni od wydania towaru. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.
2. W przypadku odstąpienia od Umowy zawartej na odległość Umowę uważa się za niezawartą.
3. Konsument lub inna osoba fizyczna¹ 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 www.polsatbox.pl lub w Punktach sprzedaży.
4. 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 którą Abonent zobowiązany jest do zapłaty ceny, za wyraźną i uprzednią zgodą Konsumenta lub innej osoby fizycznej, który/która został/a poinformowany/poinformowana przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia utraci prawo odstąpienia od Umowy i przyjął/przyjęła to do wiadomości.
5. Konsument lub inna osoba fizyczna ma prawo złożyć wyraźne oświadczenie zawierające żądanie rozpoczęcia wykonywania Usług przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy. Jeżeli Konsument lub inna osoba fizyczna 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.
6. W przypadku odstąpienia od Umowy, na podstawie której Abonent otrzymał towar, Abonent ma obowiązek zwrócić Sprzęt Cyfrowemu Polsatowi na adres ul. Łubinowa 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 towaru przed jego upływem. Konsument lub inna osoba fizyczna ponosi bezpośrednie koszty zwrotu towaru. Koszt zwrotu towaru zależy od wybranego przez Abonenta sposobu dostawy oraz taryfy dostawcy.
7. 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 www.polsatbox.pl.

§ 5 OKRES OBOWIĄZYWANIA UMOWY I WARUNKI PRZEDŁUŻENIA I SPOSÓB ZAKOŃCZENIA OBOWIĄZYWANIA UMOWY

1. Umowa zostaje zawarta na czas nieoznaczony lub oznaczony (Okres podstawowy), który wskazany został w Umowie.
2. Umowa zawarta na czas oznaczony (Okres podstawowy), po tym okresie ulega automatycznemu przekształceniu w Umowę na czas nieoznaczony, o ile Abonent nie złoży oświadczenia woli o rozwiązaniu Umowy z końcem czasu oznaczonego (Okresu podstawowego), co najmniej na jeden (1) Okres rozliczeniowy, przed upływem Okresu podstawowego.
3. Abonent ma prawo do rozwiązania Umowy z zachowaniem okresu wypowiedzenia. W przypadku wypowiedzenia złożonego przez Abonenta w Okresie podstawowym, okres wypowiedzenia wynosi jeden (1) Okres rozliczeniowy ze skutkiem na koniec Okresu rozliczeniowego. W przypadku wypowiedzenia złożonego przez Abonenta, gdy po Okresie podstawowym Umowa uległa automatycznemu przedłużeniu na czas nieoznaczony, okres wypowiedzenia wynosi jeden

- (1) miesiąc. W okresie wypowiedzenia Abonent ponosi jedynie koszty świadczenia usług objętych Umową, w tym zamówionych w czasie jej trwania pakietów lub usług dodatkowych lub dodatkowych opcji Usługi.
4. Abonent może wypowiedzieć Umowę, w przypadku braku akceptacji zmian warunków Umowy proponowanych przez Cyfrowy Polsat, w terminie nie krótszym niż do dnia wejścia w życie tych zmian.
 5. Abonent realizując uprawnienie do zachowania ciągłości świadczenia Usługi dostępu do Internetu, o którym mowa w §9 Regulaminu, może wypowiedzieć Umowę wybierając odpowiedni tryb jej rozwiązania w składanym u nowego dostawcy wniosku o zachowanie ciągłości świadczenia Usługi dostępu do Internetu.
 6. Cyfrowy Polsat umożliwia Abonentowi rozwiązanie Umowy, jak również odstąpienie od niej albo jej wypowiedzenie w formie dokumentowej. Złożenie stosownego oświadczenia Abonenta w takim przypadku jest możliwe poprzez wysłanie dokumentu obejmującego treść tego oświadczenia pocztą elektroniczną na adres e-mail Centrum Obsługi Klienta lub na inne adresy e-mail wskazane w Umowie dedykowane do złożenia stosownego oświadczenia, w sposób umożliwiający zapoznanie się z jego treścią i ustalenie osoby składającej to oświadczenie.
 7. W przypadku złożenia przez Abonenta wypowiedzenia w formie dokumentowej, Cyfrowy Polsat potwierdza Abonentowi na trwałym nośniku przyjęcie i dzień otrzymania oświadczenia o wypowiedzeniu oraz dzień rozwiązania Umowy w terminie 14 dni od dnia jego złożenia.
 8. Umowa wygasa w przypadku:
 - a) powzięcia przez Cyfrowy Polsat wiadomości o śmierci Abonenta,
 - b) ustania bytu prawnego Abonenta niebędącego osobą fizyczną, chyba że ustanie bytu prawnego Abonenta wiąże się z przejęciem jego praw i obowiązków przez następcę prawnego, który przejmując Abonenta lub powstaje w wyniku jego podziału w trybie określonym prawem.
 9. 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.
 10. Cyfrowy Polsat może rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku jeżeli Abonent:
 - a) podał przy zawieraniu lub w trakcie obowiązywania Umowy nieprawdziwe dane lub dokumenty mogące mieć wpływ na jej wykonywanie,
 - b) nie złoży, w terminie wskazanym przez Cyfrowy Polsat, żądanego zabezpieczenia, o którym mowa w §14 Regulaminu.
 - c) narusza obowiązki określone w §13 Regulaminu,po uprzednim wezwaniu do zaniechania naruszeń i bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu.
 11. Cyfrowy Polsat może wypowiedzieć Umowę, jeżeli Abonent nie zapłaci zaległych należności w oznaczonym terminie płatności, po powiadomieniu Abonenta o zamiarze jej wypowiedzenia, zgodnie z §16 Regulaminu.
 12. W dniu rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy następuje zaprzestanie świadczenia Usług.
 13. Do przeniesienia praw i obowiązków Abonenta wynikających z Umowy na inny podmiot wymagana jest zgoda Cyfrowego Polsatu oraz spełnienie łącznie następujących warunków: uregulowanie wszystkich należności dotychczasowego Abonenta i spełnienie przez podmiot zainteresowany przejęciem praw i obowiązków Abonenta z Umowy warunków zawarcia Umowy opisanych Regulaminem.

§ 6 ODSZKODOWANIE NALEŻNE OD ABONENTA W MOMENCIE WYPOWIEDZENIA UMOWY

1. W przypadku wypowiedzenia Umowy przez Abonenta lub przez Cyfrowy Polsat z winy Abonenta przed upływem czasu oznaczonego Umową, Abonent jest zobowiązany do zapłaty Cyfrowemu Polsatowi odszkodowania.
2. Odszkodowanie nie przysługuje w przypadku, gdy:
 - a) Abonent będący Konsumentem wypowie Umowę przed rozpoczęciem świadczenia Usług,
 - b) Abonent wypowie Umowę przed upływem czasu oznaczonego z powodu braku akceptacji proponowanych przez Cyfrowy Polsat zmian warunków Umowy, jeżeli konieczność wprowadzenia tych zmian wynika z innych obiektywnych okoliczności, na które Cyfrowy Polsat nie ma wpływu i których nie mógł przewidzieć, określonych w Umowie.
3. Odszkodowanie nie może przekroczyć sumy części Abonamentu za Usługi, który Abonent powinien zapłacić do zakończenia czasu oznaczonego Umową. Maksymalna wysokość odszkodowania określona jest w Umowie.

§ 7 GŁÓWNE CECHY I JAKOŚĆ USŁUGI DOSTĘPU DO INTERNETU

1. Cyfrowy Polsat świadczy Usługi o jakości zgodnej z europejskimi i międzynarodowymi standardami telekomunikacyjnymi (ETSI oraz ITU), przez 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu, bez gwarancji minimalnych parametrów, co jest

bezpośrednim skutkiem wykorzystywanych w technologii mobilnej rozwiązań technicznych, jednak dokłada wszelkich starań, aby jakość świadczonych usług była jak najwyższa.

2. Cyfrowy Polsat oferuje Pakiety transmisji danych określone w Cenniku.
3. Po przekroczeniu przez Abonenta określonego w Umowie limitu transmisji przesłanych i odebranych danych w danym Okresie rozliczeniowym może nastąpić ograniczenie prędkości przesyłu danych do poziomu określonego w Cenniku.
4. Usługi świadczone są na terenie Rzeczypospolitej i nie są dostępne za granicą (roaming).
5. 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, zmienność 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, z której korzysta Cyfrowy Polsat jest współdzielona przez Abonentów, a także parametry techniczne urządzeń wykorzystywanych przez dostawców treści bądź usług i parametry techniczne Sprzętu, z którego Abonent korzysta.
6. Informacja o zasięgu Usług znajduje się na <https://polsatbox.pl/mapa-zasiegu>.
7. 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.
8. Cyfrowy Polsat świadczy Usługi 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 Cenniku lub w odrębnych regulaminach tych usług/pakietów.
9. Korzystanie przez Abonenta ze stron internetowych i aplikacji mobilnych jednostek sektora finansów publicznych lub innych stron internetowych i aplikacji mobilnych, określonych w wykazie prowadzonym przez ministra właściwego do spraw informatyzacji, nie wpływa na wykorzystanie przez Abonenta limitu transmisji danych w ramach wybranego Pakietu. Nie stanowi zmiany warunków Umowy stosowanie się przez Cyfrowy Polsat do zmian we wskazanym wykazie. W przypadku zmian w wykazie, Cyfrowy Polsat dostosuje zasady rozliczania transmisji danych zgodnie z tym wykazem najpóźniej w terminie 14 dni roboczych od dnia ogłoszenia wykazu.
10. 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, bez negatywnego wpływu na jakość Usług.
11. 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.
12. 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.
13. 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.
14. Stosowane w Sieci, z której korzysta Cyfrowy Polsat odpowiednie środki zarządzania ruchem nie mają wpływu na prywatność użytkowników końcowych ani ochronę ich danych osobowych.
15. 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 prawa karnego, nakazującymi 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 cyberatakom 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.
16. Limity ilości danych, ograniczenia prędkości oraz inne parametry jakości usług (takie jak opóźnienie, wahanie opóźnienia, 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 Cenniku lub w regulaminach tych usług/pakietów transmisji danych. 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.
17. 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 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.
18. Szacunkowe maksymalne prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach Usługi dostępu do Internetu dla poszczególnych technologii sieciowych aktualne na 28.06.2025 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- Advanced	50 Mb/s	300 Mb/s
5G	60 Mb/s	600 Mb/s
5G Ultra	60 Mb/s	1 Gb/s

19. Podane w tabeli powyżej 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.

20. Szacunkowe maksymalne prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach usług dostępu do Internetu dla poszczególnych technologii sieciowych przedstawione są też na <https://polsatbox.pl/mapa-zasiegu>. 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 <https://polsatbox.pl/mapa-zasiegu>.
21. 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 niniejszym paragrafie. Wyjaśnienie wpływu znacznych odstępstw od prędkości deklarowanej będzie wskazane w Cenniku lub w regulaminach tych usług/pakietów, do których prędkość deklarowana odwołuje się.
22. Do korzystania z transmisji danych w ramach każdej z technologii konieczne jest posiadanie Urządzenia telekomunikacyjnego obsługującego tę technologię oraz przebywanie w zasięgu Sieci, z której korzysta Cyfrowy Polsat na paśmie tej technologii wskazanym na <https://polsatbox.pl/mapa-zasiegu>. Do korzystania z technologii 5G/5G Ultra konieczne jest także posiadanie włączonej transmisji danych LTE. Możliwość korzystania z poszczególnych technologii i prędkość wysyłania danych uzależniona jest od specyfikacji technicznej Urządzenia telekomunikacyjnego, zasięgu sieci operatora, obciążenia stacji nadawczej, siły odbieranego sygnału oraz warunków atmosferycznych.
23. Transmisja danych w technologii 5G możliwa jest w paśmie o częstotliwości 2,6 GHz TDD lub w innym paśmie 5G obsługiwanym przez Cyfrowy Polsat, a transmisja danych w technologii 5G Ultra możliwa jest dzięki wykorzystaniu technologii 5G na paśmie 2,1 GHz i 2,6 GHz TDD oraz 4G na paśmie 1,8 GHz lub w innych pasmach obsługiwanych przez Cyfrowy Polsat.
24. Wysyłanie i odbieranie danych w technologii LTE (Long Term Evolution) jest możliwe przy pomocy karty USIM oraz z wykorzystaniem Urządzenia telekomunikacyjnego umożliwiającego wysyłanie i odbieranie danych w technologii LTE dostępnej w Sieci, z której korzysta Cyfrowy Polsat. Zmiana oprogramowania Urządzenia telekomunikacyjnego lub jego aktualizacja może wpływać na możliwość korzystania z technologii LTE dostępnej w Sieci, z której korzysta Cyfrowy Polsat. Działania lub zaniechania producenta Urządzenia telekomunikacyjnego mogą ograniczać lub uniemożliwiać korzystanie z możliwości wysyłania i odbierania danych w technologii LTE przy pomocy Urządzenia telekomunikacyjnego obsługującego transmisję danych LTE.
25. Wysyłanie i odbieranie danych w technologii 5G/5G Ultra jest możliwe przy pomocy karty USIM oraz z wykorzystaniem Urządzenia telekomunikacyjnego umożliwiającego wysyłanie i odbieranie danych w technologii 5G/5G Ultra na paśmie tej technologii wskazanym na <https://polsatbox.pl/mapa-zasiegu>. Zmiana oprogramowania Urządzenia telekomunikacyjnego lub jego aktualizacja może wpłynąć na możliwość korzystania z technologii 5G/5G Ultra dostępnej w Sieci, z której korzysta Cyfrowy Polsat. Działania lub zaniechania producenta Urządzenia telekomunikacyjnego obsługującego transmisję danych 5G/5G Ultra mogą ograniczać lub uniemożliwiać wysyłanie i odbieranie danych w technologii 5G/5G Ultra przy pomocy tego urządzenia.
26. 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.
27. W ramach Usług objętych niniejszym Regulaminem Cyfrowy Polsat nie zapewnia możliwości realizowania i kierowania połączeń na numery alarmowe.

S 8 MONITOROWANIE POZIOMU WYKORZYSTANIA USŁUG

1. Cyfrowy Polsat zapewnia Abonentowi narzędzie umożliwiające monitorowanie oraz kontrolowanie wykorzystania Usług dostępu do Internetu rozliczanych w oparciu o czas albo ilość wykorzystanych danych lub jednostek taryfikacyjnych, obejmujące dostęp do aktualnych informacji w tym zakresie. Informacje o poziomie wykorzystania tych usług w danym Okresie rozliczeniowym można uzyskać logując się do iPolsatBox.
2. Cyfrowy Polsat powiadamia Abonenta o:
 - a) zbliżającym się osiągnięciu limitu zużycia usługi w ramach wybranego przez niego pakietu taryfowego – przed osiągnięciem tego limitu,
 - b) całkowitym wykorzystaniu tego limitu – niezwłocznie po jego wykorzystaniu.
3. Powiadomienie zostanie przekazane w formie informacji udostępnionej w iPolsatBox oraz w formie krótkiej wiadomości tekstowej (sms) przekazanej do Karty SIM lub za pomocą narzędzi udostępnionych przez Cyfrowy Polsat.

§ 9 WARUNKI ZMIANY DOSTAWCY USŁUGI DOSTĘPU DO INTERNETU

1. Abonent będący stroną umowy z dostawcą Usługi dostępu do Internetu w przypadku zmiany dostawcy tej usługi ma prawo do zachowania ciągłości świadczenia usługi, chyba że nie jest to technicznie wykonalne.
2. Nowy dostawca usługi dostępu do internetu rozpoczyna świadczenie tej usługi w uzgodnionym z Abonentem terminie określonym w umowie o świadczenie usług komunikacji elektronicznej.
3. Zmiana dostawcy usługi dostępu do internetu nie może powodować przerwy w jej świadczeniu dłuższej niż 1 dzień roboczy.
4. W przypadku skorzystania przez Abonenta z uprawnienia, o którym powyżej, Abonent określa tryb zmiany dostawcy usługi:
 - a) z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym dostawcą usługi;
 - b) bez zachowania okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym dostawcą usługi dostępu do internetu, ze wskazaniem konkretnego terminu przeniesienia;
 - c) na koniec okresu obowiązywania umowy wymaganego do skorzystania z warunków promocyjnych wynikającego z umowy z dotychczasowym dostawcą usługi dostępu do internetu.
5. Abonent, żądając zmiany dostawcy usługi dostępu do internetu może wypowiedzieć umowę z dotychczasowym dostawcą usługi dostępu do internetu, bez zachowania terminów wypowiedzenia określonych w rozwiązywanej umowie. W takim przypadku Abonent jest obowiązany do uiszczenia dotychczasowemu dostawcy usług:
 - a) opłaty w wysokości nieprzekraczającej opłaty abonamentowej za okres wypowiedzenia, nie wyższej jednak niż opłata abonamentowa za jeden okres rozliczeniowy, powiększonej o
 - b) kwotę odszkodowania, której wysokość została określona na Umowie, przy czym odszkodowanie nie może przekroczyć sumy części opłaty abonamentowej za usługi, którą Abonent powinien zapłacić do zakończenia czasu oznaczonego umowy.
6. Wypowiedzenie umowy z dotychczasowym dostawcą usługi dostępu do internetu staje się skuteczne z chwilą rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi dostępu do internetu. Nowy dostawca usługi dostępu do internetu potwierdza Abonentowi niezwłocznie rozpoczęcie świadczenia usługi na trwałym nośniku.
7. W przypadku gdy rozpoczęcie świadczenia usług przez nowego dostawcę usługi dostępu do internetu nie nastąpiło w terminie, uzgodnionym w umowie z tym dostawcą, dotychczasowy dostawca usługi dostępu do internetu kontynuuje świadczenie usługi na dotychczasowych warunkach do czasu rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi dostępu do internetu.
8. Jeżeli rozpoczęcie świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi dostępu do internetu nie nastąpiło w terminie 30 dni od terminu, uzgodnionego w umowie z tym dostawcą:
 - a) wypowiedzenie umowy z dotychczasowym dostawcą usługi dostępu do internetu ze względu na brak przeciwnego oświadczenia Abonenta staje się bezskuteczne, a
 - b) umowę z nowym dostawcą usługi dostępu do internetu uważa się za niezawartą – o czym dotychczasowy dostawca usługi informuje Abonenta.
9. Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy usługi dostępu do internetu w terminie rozpoczęcia świadczenia tej usługi uzgodnionym w umowie z nowym dostawcą, Abonentowi przysługuje od nowego dostawcy tej usługi jednorazowe odszkodowanie za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za usługi komunikacji elektronicznej liczonej według Rachunków z ostatnich trzech Okresów rozliczeniowych, chyba że opóźnienie nie przekroczyło 1 dnia roboczego lub brak możliwości zmiany dostawcy nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu, o którym mowa w art.321 Prawa komunikacji elektronicznej, z chwilą jego uruchomienia.
10. Kwotę odszkodowania oblicza się na podstawie liczby rozpoczętych dni, które upłynęły od terminu rozpoczęcia świadczenia usługi uzgodnionego w umowie z nowym dostawcą do dnia rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę lub do dnia uznania umowy z nowym dostawcą za niezawartą.

§ 10 WARUNKI KORZYSTANIA Z UDOSTĘPNIONEGO (WYDANEGO) URZĄDZENIA

1. 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.
2. Zakres dostępnych Usług zależy od funkcjonalności posiadanego przez Abonenta Urządzenia. Funkcjonalności Urządzeń wymagane dla wybranych Usług wskazane są na www.polsatbox.pl.
3. Abonent przyjmuje do wiadomości, iż korzystanie z Urządzenia jest możliwe pod warunkiem prawidłowego jego zainstalowania, w szczególności w miejscu umożliwiającym odbiór sygnału. Szczegóły dotyczące warunków technicznych umożliwiających odbiór sygnału dostępne są w Punkcie sprzedaży, Centrum Obsługi Klienta oraz na www.polsatbox.pl.
4. Cyfrowy Polsat nie świadczy usług instalacji tj. czynności technicznych mających na celu zestawienie urządzeń, w miejscu wskazanym przez Klienta, chyba przewidując to odrębne warunki świadczenia takich usług.

5. Urządzenie udostępnione przez Cyfrowy Polsat zawiera kompatybilne (współdziałające) z nim oprogramowanie (system operacyjny). Urządzenie może zawierać także dodatkowe elementy cyfrowe, takie jak pliki graficzne lub aplikacje wspierające oferowanie przez Cyfrowy Polsat Usługi.
6. Karta i udostępnione Urządzenie stanowią własność Cyfrowego Polsatu.
7. Z chwilą oddania Urządzenia lub Karty Abonentowi do używania przechodzi na niego ryzyko uszkodzenia lub utraty Urządzenia lub Karty. W przypadku utraty udostępnionego Abonentowi Urządzenia lub Karty 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 Umowie.
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 tym w Regulaminie.
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 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 sprzedaży 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.

§ 12 USŁUGI SERWISOWE I OBSŁUGA ABONENTA

1. Obsługa serwisowa dla Abonenta 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,
 - c. za pośrednictwem Punktów sprzedaży w dniach i godzinach pracy tych Punktów, których aktualna lista jest dostępna na www.polsatbox.pl.
2. W ramach obsługi serwisowej Cyfrowy Polsat zapewnia:
 - a. całodobową telefoniczną obsługę Abonentów,
 - b. usuwanie awarii,
 - c. informacje o świadczonych Usługach.
3. 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.
4. 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.
5. Cyfrowy Polsat zapewnia Abonentowi wymianę bądź naprawę udostępnionego Urządzenia lub 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.
6. Wymiana bądź naprawa udostępnionego Urządzenia nastąpi po jego dostarczeniu przez Abonenta do Punktu sprzedaży.

§13 OBOWIĄZKI ABONENTA

1. Abonent zobowiązuje się do:
 - a) 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,
 - b) używania udostępnionego Urządzenia zgodnie z Regulaminem i Umową Abonencką, w szczególności nie narażania go na zniszczenie lub nie udostępniania go osobom trzecim,
 - c) 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 www.polsatbox.pl,
 - d) nie udostępniania Usługi i nie wykorzystywania Usługi komercyjnie (w celach zarobkowych) na rzecz osób trzecich, bez pisemnej zgody Cyfrowego Polsatu,
 - e) 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,
 - f) nie podejmowania działań utrudniających lub uniemożliwiających świadczenie lub korzystanie z Usług przez innych użytkowników Sieci Cyfrowego Polsatu lub innych sieci,
 - g) 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. W przypadku naruszenia przez Abonenta któregośkolwiek ze zobowiązań wskazanych w niniejszym §13 Cyfrowy Polsat ma prawo do natychmiastowego zawieszenia lub ograniczenia możliwości korzystania z Usług przez Abonenta lub rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym, po uprzednim wezwaniu Abonenta do zaprzestania naruszeń i bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu.
3. 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.

§14 KAUCJA I ZALICZKA

1. Cyfrowy Polsat może żądać zabezpieczenia roszczeń z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania przez Abonenta obowiązków określonych w Umowie, w tym w Regulaminie w formie Kaucji, w każdym przypadku gdy Abonent:
 - a) poda błędne lub nieaktualne dane przy zawieraniu Umowy,
 - b) poda błędne lub nieaktualne dane w czasie trwania Umowy,
 - c) odmawia zgody na dokonanie oceny wiarygodności płatniczej,
 - d) otrzymał negatywną ocenę wiarygodności płatniczej wynikającą z danych będących w posiadaniu Cyfrowego Polsatu lub udostępnione przez biuro informacji gospodarczej,
 - e) 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 sprzedaży posiada terminal) w Punktach sprzedaży, a w przypadku wpłaty Kaucji w trakcie trwania Umowy dokonuje wpłaty w terminie uzgodnionym z Cyfrowym Polsatem przelewem na rachunek Cyfrowego Polsatu wskazany na Umowie.
4. Wysokość Kaucji jest określona w Cenniku. 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 wskazany przez Abonenta lub przesłanie przekazem pocztowym na adres wskazany przez Abonenta.

8. W przypadku gdy Abonent nie złoży, w terminie wskazanym przez Cyfrowy Polsat, żdanego zabezpieczenia Cyfrowy Polsat ma prawo do natychmiastowego zawieszenia lub ograniczenia możliwości korzystania z Usług przez Abonenta lub rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym, po uprzednim wezwaniu Abonenta do zaprzestania naruszeń i bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu.
9. 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.
10. Abonent jest zobowiązany wpłacić Zaliczkę w wyznaczonym przez Cyfrowy Polsat terminie uzgodnionym z Cyfrowym Polsatem, poprzez wpłatę na rachunek bankowy wskazany na Umowie.
11. Wysokość Zaliczki nie przewyższa wartości brutto opłat za Usługi wykonane w bieżącym lub poprzednim Okresie rozliczeniowym i jest ustalana indywidualnie dla każdego Abonenta.
12. 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, po uprzednim wezwaniu Abonenta do wpłaty i bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu.

§15 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, w tym Cennika.
2. Cennik jest dostępny na www.polsatbox.pl i w Punktach sprzedaży 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. Informację o kwocie należności do zapłaty można również uzyskać w Centrum Obsługi Klienta lub logując się do iPolsatBox. Abonent może także zapoznać się z informacjami jak czytać Rachunek na <https://bok.polsatbox.pl/article/1265>.
5. Opłata za Usługi pobierana jest za Okres rozliczeniowy z góry.
6. Cyfrowy Polsat określa w Rachunku Okres rozliczeniowy, za który Rachunek jest wystawiany.
7. Dzień, który będzie uznawany za początek Okresu Rozliczeniowego, może ulec zmianie, ze skutkiem od dnia powiadomienia Abonenta o tej zmianie.
8. 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.
9. 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.
10. 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 Punkcie sprzedaży. Cyfrowy Polsat może dodatkowo udostępnić Abonentom możliwość wnoszenia opłat z wykorzystaniem innych form płatności, które będą wskazane w iPolsat Box.
11. 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).
12. W przypadku opóźnienia w płatności jakiegokolwiek opłaty, w całości lub w części, Cyfrowy Polsat ma prawo naliczyć odsetki ustawowe.
13. 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.
14. 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.
15. 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 Ustawą, 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.
16. 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.

§16 ZAWIESZENIE LUB OGRANICZENIE ŚWIADCZENIA USŁUG ORAZ WYPOWIEDZENIE UMOWY W PRZYPADKU OPÓŹNIENIA W PŁATNOŚCI

1. W przypadku, gdy Abonent opóźnia się z zapłatą za świadczoną Usługę, Cyfrowy Polsat powiadamia go o zamiarze ograniczenia świadczenia tej usługi, jeżeli Abonent nie zapłaci zaległych należności w terminie 7 dni od dnia doręczenia powiadomienia. Po bezskutecznym upływie tego terminu, Cyfrowy Polsat może ograniczyć świadczenie tej usługi. Ograniczenie polega na spowolnieniu transmisji danych do 256 kb/s.
2. Cyfrowy Polsat niezwłocznie powiadamia Abonenta o zamiarze zawieszenia świadczenia Usługi, jeżeli po upływie 7 dni od dnia ograniczenia świadczenia Usług, Abonent nie zapłacił zaległych należności,
3. Cyfrowy Polsat może zawiesić świadczenie Usługi, jeżeli w terminie 3 dni od dnia doręczenia powiadomienia o zamiarze zawieszenia Usługi, Abonent nie zapłaci zaległych należności. Zawieszenie skutkuje blokadą transmisji danych.
4. W przypadku złożenia reklamacji dotyczącej wysokości należności z tytułu świadczenia Usługi, zawieszenie świadczenia Usługi nie może nastąpić wcześniej niż po upływie 21 dni od dnia wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego, pod warunkiem zapłaty bezspornych należności.
5. Cyfrowy Polsat niezwłocznie, nie później niż w terminie 3 dni od dnia zapłaty zaległych należności z tytułu świadczenia Usługi, wznowia jej świadczenie.
6. Cyfrowy Polsat powiadamia Abonenta o zamiarze wypowiedzenia Umowy z winy Abonenta po upływie 7 dni od dnia doręczenia tego powiadomienia, w przypadku gdy Abonent nie zapłaci zaległych należności, jeżeli w terminie 7 dni od dnia zawieszenia świadczenia Usługi nie ustały przyczyny jej zawieszenia.
7. Powiadomienia o zamiarze ograniczenia lub zawieszenia świadczenia Usługi albo o zamiarze wypowiedzenia Umowy z winy Abonenta, Cyfrowy Polsat doręcza na trwałym nośniku: pisemnie na adres korespondencyjny, drogą elektroniczną na adres poczty elektronicznej, za pomocą SMS lub na adres innego środka komunikacji elektronicznej, jeżeli Cyfrowy Polsat umożliwia korzystanie z innego środka komunikacji elektronicznej.

§17 ODPOWIEDZIALNOŚĆ STRON I ODSZKODOWANIE ZA NIEWYKONANIE LUB NIENALEŻYTE WYKONANIE USŁUG

1. Cyfrowy Polsat ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług, w tym w przypadku gdy nie został osiągnięty określony w Umowie poziom jakości lub gdy Cyfrowy Polsat nie zareagował odpowiednio na Lukę, Zagrożenie bezpieczeństwa lub Naruszenie bezpieczeństwa, w zakresie określonym w Regulaminie, o ile nie przewidziano inaczej w przepisach prawa.
2. W przypadku trwającej dłużej niż 12 godzin w Okresie rozliczeniowym przerwy w świadczeniu wszystkich Usług, w przypadku gdy nie został osiągnięty określony w Umowie poziom ich jakości, gdy Cyfrowy Polsat nie zareagował odpowiednio na Lukę, Zagrożenie bezpieczeństwa lub Naruszenie bezpieczeństwa lub w przypadku nie dotrzymania określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia wszystkich Usług, za każdy dzień Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/30 średniej opłaty miesięcznej za wszystkie Usługi, liczonej według opłat naliczonych 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 opłat naliczonych 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, która nie jest powiązana z przerwą w świadczeniu wszystkich Usług, w przypadku gdy nie został osiągnięty określony w Umowie poziom jakości, gdy Cyfrowy Polsat nie zareagował odpowiednio na Lukę, Zagrożenie bezpieczeństwa lub Naruszenie bezpieczeństwa lub w przypadku nie dotrzymania określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia danej Usług, za każdy dzień Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/30 wartości średniej miesięcznej opłaty za te Usługi, liczonej według opłat naliczonych 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 opłat naliczonych 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. Przyznanie odszkodowania następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta w trybie określonym w §16 Regulaminu.

6. 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.
7. Termin wypłaty odszkodowania wynosi 30 (trzydzieści) dni od dnia rozpatrzenia reklamacji.
8. Cyfrowy Polsat ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług na zasadach obowiązującego prawa, w tym Ustawy i Kodeksu cywilnego.
9. Abonent ponosi odpowiedzialność za korzystanie z Usług i Urządzeń zgodnie z Umową, w tym Regulaminem.
10. 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 sprzedaży i systemach Cyfrowego Polsatu,
 - d. zaniechanie przez Abonenta zabezpieczenia danych i oprogramowania Urządzenia Abonenta przed ingerencją osób trzecich,
 - e. blokadę świadczonych Usług lub utratę 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 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.

§ 18 REKLAMACJE I POZASĄDOWE PROCEDURY ROZWIĄZYWANIA SPORÓW

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 w Punkcie sprzedaży albo przesyłką pocztową na adres COK: Cyfrowy Polsat S.A. ul. Łubinowa 4a, 03-878 Warszawa;
 - b. ustnie do protokołu podczas wizyty reklamującego w Punkcie sprzedaży;
 - c. telefonicznie na numer Centrum Obsługi Klienta (COK) ;
 - d. pocztą elektroniczną na adres e-mail COK: kontakt@polsatbox.pl;
 - e. poprzez iPolsatBox lub na adres innego środka komunikacji elektronicznej, o ile Cyfrowy Polsat umożliwia korzystanie z innego środka komunikacji elektronicznej.
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 – w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Cyfrowego Polsatu terminu 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 rachunku bankowego, numer rachunku w spółdzielczej kasie oszczędnościowo-kredytowej lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie odszkodowania lub innej należności na poczet przyszłych płatności – w przypadku, gdy reklamujący żąda ich wypłaty;
 - h. sposób, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację;
 - i. podpis reklamującego – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
6. W przypadku gdy reklamacja została złożona przez reklamującego ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty reklamującego w Punkcie sprzedaży, 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.
 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, 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 pocztą elektroniczną na adres: kontakt@polsatbox.pl albo przez iPolsatBox lub z wykorzystaniem innego środka 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 zawierającej informację o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji wraz z uzasadnieniem. Odpowiedź na reklamację spełnia wymogi przewidziane przepisami prawa.
 13. Jeżeli Cyfrowy Polsat nie rozpatrzył reklamacji w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że uznał żądanie określone w reklamacji za uzasadnione.
 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. Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej, o którym mowa w ust. 16 i 17 powyżej, jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź na reklamację spełniają wymogi prawa, a postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwia reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności

19. 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.
20. Reklamujący, w porozumieniu z Cyfrowym Polsatem, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, ma zostać przekazana.
21. 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.
22. 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.
23. Zgłoszenie reklamacji nie powoduje zawieszenia obowiązku bieżącego regulowania opłat należnych Cyfrowemu Polsatowi. Zawieszeniu do czasu rozpatrzenia reklamacji ulega obowiązek zapłaty kwestionowanej w reklamacji kwoty, a kwestionowana kwota powinna być zapłacona przez Abonenta w terminie 21 dni od daty rozpatrzenia reklamacji, w przypadku jej nieuwzględnienia.
24. Abonent ma prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym lub w przypadku Konsumenta w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, po wyczerpaniu drogi 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 dotycząca usługi komunikacji elektronicznej została uwzględniona.
25. Spór cywilnoprawny wynikający z Umowy zawartej z Abonentem będącym Konsumentem, może zostać zakończony polubownie w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.
26. 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.
27. 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.
28. Zasady i procedury dostępu do pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, w tym sposoby ich inicjowania, 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 ZAKRES CZYNNOŚCI PODEJMOWANYCH W ZWIĄZKU Z PRZYPADKAMI NARUSZENIA BEZPIECZEŃSTWA SIECI LUB USŁUG

1. Cyfrowy Polsat prowadzi systematyczne szacowanie ryzyka wystąpienia Naruszenia bezpieczeństwa i zarządzania tym ryzykiem w celu jego minimalizacji oraz odpowiedniej reakcji na Podatność na wystąpienie naruszenia bezpieczeństwa, Zagrożenie bezpieczeństwa lub wystąpienie Naruszenia bezpieczeństwa. Cyfrowy Polsat podejmuje środki techniczne i organizacyjne zapewniające poziom bezpieczeństwa Sieci i Usług adekwatny do poziomu zidentyfikowanego ryzyka.
2. Cyfrowy Polsat przyjmuje od Abonentów zgłoszenia dotyczące Luk, Zagrożeń bezpieczeństwa lub Naruszeń bezpieczeństwa, w sposób zgodny ze sposobem zgłaszania reklamacji opisanym w §18 Regulaminu. Odpowiedź na zgłoszenie jest dokonywana w ciągu 30 dni od zgłoszenia. Rozwiązanie zgłoszenia w odpowiedzi na zgłoszenie jest adekwatne do środków, o których mowa w ust. 3.
3. W przypadku stwierdzenia Naruszenia bezpieczeństwa, Zagrożenia bezpieczeństwa lub wykrycia Podatności na wystąpienie naruszenia bezpieczeństwa, Cyfrowy Polsat może podjąć w szczególności następujące działania:
 - a. ogłoszenie na www.polsatbox.pl/aktualnosci-i-komunikaty/bezpieczenstwo-swiadczonej-uslug lub przekazanie bezpośrednio Abonentowi, odpowiedniej informacji, w zależności od rodzaju Naruszenia bezpieczeństwa, Zagrożenia bezpieczeństwa lub Luki;
 - b. techniczne i organizacyjne czynności mające na celu ograniczenie i usunięcie Naruszenia bezpieczeństwa, Zagrożenia

- bezpieczeństwa lub Luki oraz minimalizację lub usunięcie ich skutków;
- c. w przypadku gdy Luka, Zagrożenie bezpieczeństwa lub Naruszenie bezpieczeństwa dotyczy oprogramowania dostarczanego przez Cyfrowy Polsat, zaoferowanie odpowiednich aktualizacji w oprogramowaniu, jeśli jest to technicznie możliwe;
 - d. w przypadku gdy Naruszenie bezpieczeństwa jest związane z użyciem Usług przez Abonenta, zawieszenie lub ograniczenie Usługi, w tym zablokowanie komunikatu elektronicznego, proporcjonalne i adekwatne, do czasu ustania przyczyn Naruszenia bezpieczeństwa lub wpływu przyczyn Naruszenia bezpieczeństwa na Usługę lub Sieć;
 - e. przekazanie Abonentowi informacji o działaniach, które Abonent może lub powinien podjąć w celu usunięcia Naruszenia bezpieczeństwa;
 - f. wprowadzenie dodatkowych zabezpieczeń ograniczających możliwość wystąpienia w przyszłości stwierdzonego Naruszenia bezpieczeństwa;
 - g. poinformowanie właściwego organu państwa o Naruszeniu bezpieczeństwa;
 - h. realizacja obowiązków nałożonych na Cyfrowy Polsat przez właściwe organy państwa.

§20 PRZETWARZANE DANYCH OSOBOWYCH

1. Cyfrowy Polsat przetwarza przed rozpoczęciem świadczenia Usług oraz w związku z ich świadczeniem niezbędne dane osobowe, w tym określone w warunkach zawarcia Umowy w §3 ust. 3 Regulaminu. Przetwarzanie danych osobowych odbywa się zgodnie z odrębnymi przepisami prawa. Podczas pozyskiwania tych danych Cyfrowy Polsat podaje osobie, której dane dotyczą informacje o ich przetwarzaniu niezbędne zgodnie z tymi przepisami, chyba że osoba ta już nimi dysponuje.
2. Cyfrowy Polsat jest administratorem danych osobowych. Informacje o przetwarzaniu danych osobowych są zamieszczone na www.polsatbox.pl/dane-osobowe.

§21 PRZETWARZANIE DANYCH TRANSMISYJNYCH I INNYCH DANYCH ORAZ MOŻLIWOŚCI WPŁYWU NA ZAKRES TEGO PRZETWARZANIA

1. Cyfrowy Polsat przetwarza Dane transmisyjne oraz inne dane jak dane o lokalizacji, dane o próbach uzyskania połączenia między zakończeniami sieci, komunikaty elektroniczne, zgodnie z przepisami prawa:
 - a. gdy jest to przedmiotem Usługi lub jest to niezbędne do jej wykonania;
 - b. za zgodą nadawcy lub odbiorcy, których te dane dotyczą,
 - c. gdy jest to niezbędne w celu rejestrowania komunikatów elektronicznych i związanych z nimi danych transmisyjnych, stosowanego w zgodnej z prawem praktyce handlowej dla celów zapewnienia dowodów transakcji handlowej lub celów łączności w działalności handlowej,
 - d. gdy będzie to konieczne z innych powodów przewidzianych Ustawą lub przepisami odrębnymi, w szczególności w celu realizacji zadań i obowiązków na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego.
2. Cyfrowy Polsat może zanonimizować informacje, o których mowa wyżej.
3. Podmioty działające w imieniu Cyfrowego Polsatu mogą włączyć się do trwającego 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. Abonent ma możliwość wpływu na zakres przetwarzanych danych poprzez określenie zakresu Usług świadczonych zgodnie z jego żądaniem, a w przypadkach gdy dane przetwarzane są na podstawie zgody – poprzez jej wycofanie.
5. Dane transmisyjne będą przetwarzane w okresie wynikającym ze wskazanego w niniejszym paragrafie celu ich przetwarzania, w oparciu o obowiązujące przepisy prawa, w szczególności dotyczące dochodzenia roszczeń wynikających z Umowy, które odpowiednio Abonent lub Cyfrowy Polsat jest zobowiązany zaspokoić lub z zakresu wyrażonej przez nadawcę lub odbiorcę zgody.
6. Cyfrowy Polsat oraz podmioty z nim współpracujące działając na zlecenie organów administracji publicznej mogą wysyłać komunikaty elektroniczne w interesie publicznym do użytkowników końcowych.

§22 UDOGODNIENIA I USŁUGI PRZEZNACZONE DLA UŻYTKOWNIKÓW KOŃCOWYCH Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIAMI

1. Cyfrowy Polsat zapewnia osobom ze szczególnymi potrzebami korzystanie z Usług na zasadzie równości z innymi użytkownikami.

2. Strony internetowe oraz aplikacje mobilne POLKOMTEL zapewniają postrzegalność, funkcjonalność, zrozumiałość i kompatybilność.
3. Dokumenty i informacje na stronach internetowych Cyfrowego Polsatu, dostępne są w więcej niż jednym kanale sensorycznym, w tym w formacie umożliwiającym odczyt maszynowy.
4. Cyfrowy Polsat udostępnia dokumenty w formacie tekstowym lub wydrukowane powiększoną czcionką oraz w alfabecie Braille'a.
5. W Punktach sprzedaży dostępne są Urządzenia telekomunikacyjne przystosowane do używania przez osoby ze szczególnymi potrzebami; Cyfrowy Polsat udziela wsparcia przy ich konfiguracji.
6. Cyfrowy Polsat umożliwia korzystanie z tłumacza języka migowego.
7. Szczegółowy opis udogodnień, sposób korzystania z nich i listę Punktów sprzedaży, w których dostępne są udogodnienia, w tym pozbawianych barier architektonicznych, znajdują się na <http://sklep.polsatbox.pl/udogodnienia>.

§23 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Regulamin dostępny jest na www.polsatbox.pl oraz w Punktach sprzedaży 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 www.polsatbox.pl.
3. Regulamin obowiązuje od **28 czerwca 2025 r.**