

WARUNKI ZAMAWIANIA SERWISU HBO MAX W CYFROWYM POLSACIE

I. Postanowienia ogólne

1. Serwis HBO Max to usługa subskrypcyjna, która obejmuje stronę internetową <https://www.hbomax.com>, aplikację oraz powiązane treści i usługi, oferowane w różnych wariantach/pakietach (dalej „HBO Max” lub „Serwis HBO Max”).
2. Dostawcą HBO Max jest HBO Europe s.r.o., spółka prawa czeskiego (adres siedziby spółki: Jankovcova 1037/49, Praha 7, PSC: 170 00 Czech Republic). HBO Europe s.r.o. Dostawca jest odpowiedzialny m.in. za dedykowaną aplikację i jej funkcjonalność, skład i aktualizację treści. Warunki świadczenia usługi HBO Max określone są przez wskazanego powyżej dostawcę i dostępne na jego stronie pod adresem www.hbomax.com.
3. Cyfrowy Polsat świadczy usługę dostępu, która umożliwia Abonentom złożenie zamówienia i uzyskanie prawa dostępu do Serwisu HBO Max (dalej „dostęp HBO Max” lub „Usługa dostępu HBO Max”). W ramach Usługi dostępu HBO Max, Cyfrowy Polsat udostępnia dwa wybrane z oferowanych przez dostawcę Serwisu HBO Max wariantów/pakietów usług i treści: **HBO Max Premium** lub **HBO Max Standard**. Cechy tych wariantów/pakietów określa dostawca Serwisu HBO Max. Cena i dostępność tych wariantów do zamówienia w Cyfrowym Polsacie zależy od wybranej przez Abonenta oferty.
4. Korzystanie z HBO Max wymaga założenia konta w Serwisie HBO Max i akceptację warunków świadczenia usługi HBO Max określonych przez jego dostawcę. Dane podane przez Abonenta przy zakładaniu konta w HBO Max są przetwarzane przez jego dostawcę, jako odrębnego administratora danych, na zasadach przez niego określonych.
5. W celu rejestracji konta w HBO Max wymagane jest przejście wszystkich etapów tego procesu tj.:
 - a. Cyfrowy Polsat w terminie 24h od zamówienia wyśle do Abonenta na wskazany numer telefonu komórkowego lub adres email, powitalną wiadomość z instrukcją aktywacji HBO Max oraz danymi rejestracyjnymi.
 - b. Abonent postępując zgodnie z instrukcją, posługując się danymi właściwymi dla swojego kontraktu dokończy proces rejestracji.

II. Warunki zamówienia dostępu HBO Max

1. Abonent może dokonać zamówienia dostępu HBO Max tylko z Pakietem HBO. W przypadku zakupu Pakietu HBO zamówienie dostępu HBO Max jest możliwe bez dodatkowych opłat na czas korzystania z Pakietu HBO.
2. W ramach zamówienia dostępu HBO Max, Abonent otrzyma następujący wariant/pakiet w Serwisie HBO Max:
 - a. jeżeli Abonent ma Usługę dostępu HBO Max na czas określony - to w tym okresie otrzyma dostęp do wariantu Premium (**HBO Max Premium**).
 - b. jeżeli Usługa dostępu HBO Max posiadana przez Abonenta jest lub stanie się usługą na czas nieokreślony - to otrzyma on dostęp do wariantu Standard (**HBO Max Standard**).
3. Warunkami skorzystania z Usługi dostępu HBO Max w Cyfrowym Polsacie są (łącznie):
 - a. posiadanie statusu aktywnego Abonenta
 - i. Usługi Telewizyjnej w Cyfrowym Polsacie na podstawie obowiązującej umowy lub
 - ii. Usługi Telewizji Internetowej w Cyfrowym Polsacie na podstawie obowiązującej umowy,
 - b. brak zaległości płatniczych wobec Cyfrowego Polsatu z jakiegokolwiek tytułu,

Centrum Obsługi Klienta • z telefonu stacjonarnego: tel. **801 080 808** • z telefonu komórkowego: tel. **699 002 222 • 22 212 72**

22 (opłata wg taryfy operatora)

e-mail: kontakt@polsatbox.pl

Cyfrowy Polsat S.A. z siedzibą w Warszawie, ul. Łubinowa 4a, 03-878 Warszawa, zarejestrowana przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS: 0000010078, NIP: 796-18-10-732,

REGON: 670925160, kapitał zakładowy 25.581.840,64 zł w pełni wpłacony.

- c. posiadanie dostępu do Internetu,
 - d. podanie adresu email lub numeru komórkowego w celu otrzymania informacji do aktywacji konta w serwisie.
4. Abonent może dokonać zamówienia **Serwisu HBO Max** w ramach Usługi dostępu HBO Max w Cyfrowym Polsacie:
- 4.1. W przypadku Abonenta **Usługi Telewizja** - bezpłatnie wraz z zamówieniem **Pakietu HBO**:
- a. w momencie zawierania umowy - zamówienie i rezygnacja z **Pakietu HBO oraz serwisu HBO Max**, następuje na zasadach określonych w obowiązującym Abonenta Telewizji Cenniku oraz Cenniku usług dodatkowych niebędących usługami komunikacji elektronicznej, dostępnych przy zawarciu Umowy;
 - b. w trakcie trwania Umowy - zamówienie i rezygnacja z **Pakietu HBO oraz serwisu HBO Max** następuje zgodnie z warunkami składania zamówień opisanymi w obowiązującym Abonenta Telewizji Cenniku oraz Cenniku usług dodatkowych niebędących usługami komunikacji elektronicznej, dostępnym w trakcie trwania Umowy;
 - c. minimalny czas, na który może zostać złożone zamówienie w trakcie trwania Umowy wynosi jeden pełny Okres rozliczeniowy;
 - d. opłata za **Pakiet HBO** naliczana jest miesięcznie z góry w Okresach rozliczeniowych obowiązujących w Umowie, a korzystanie z HBO Max jest możliwe bez dodatkowych opłat przez okres korzystania z Pakietu HBO.
- 4.2. W przypadku Abonenta **Usługi Telewizji Internetowej** - w ramach zamówienia **Pakietu HBO+ HBO Max**:
- a. w momencie zawierania umowy - zamówienie i rezygnacja z **Pakietu HBO+ HBO Max** następuje na zasadach i na czas wskazany w obowiązującym Abonenta Regulaminie Promocji;
 - b. w trakcie trwania umowy - zamówienie **Pakietu HBO+ HBO Max** następuje na zasadach i na czas wskazany w Sklepie (Aplikacji);
 - c. opłata za **Pakiet HBO+HBO Max** naliczana jest miesięcznie z góry w okresach rozliczeniowych obowiązujących w Umowie o świadczenie usługi Telewizji Internetowej, w wysokości określonej w obowiązującej Abonenta Umowie lub Cenniku ogólnym dla usługi Telewizji Internetowej lub w przypadku zamówienia Pakietu HBO+ HBO Max w trakcie trwania Umowy, opłata za Pakiet HBO+HBO Max naliczana jest na okres 30 dni z góry w wysokości wskazanej w Sklepie (Aplikacji).

III. Odpowiedzialność

1. Cyfrowy Polsat ponosi odpowiedzialność za brak dostarczenia Usługi dostępu w terminie oraz brak zgodności Usługi dostępu z umową/niniejszymi Warunkami.
2. Jeżeli Usługa dostępu, nie została dostarczona w terminie Abonent ma prawo wezwania do jej dostarczenia w trybie reklamacji określonym w pkt.IV. Jeżeli Cyfrowy Polsat nie dostarczy Usługi dostępu niezwłocznie lub w dodatkowym, wyraźnie uzgodnionym z Abonentem terminie, Abonent może odstąpić od umowy.
3. Abonent może odstąpić bez wzywania do dostarczenia Usługi dostępu, jeżeli:
 - a. Cyfrowy Polsat oświadczył, lub z okoliczności wyraźnie wynika, że nie dostarczy Usługi dostępu, lub
 - b. Abonent i Cyfrowy Polsat uzgodnili, lub z okoliczności zawarcia umowy wyraźnie wynika, że określony termin dostarczenia Usługi dostępu miał istotne znaczenie dla Abonenta, a Cyfrowy Polsat nie dostarczył jej w tym terminie.
4. W przypadku, świadczenia Usługi dostępu w sposób niezgodny z umową, Abonent może żądać doprowadzenia Usługi dostępu do zgodności z umową w trybie reklamacji określonym w pkt. IV.
5. Abonent może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo o odstąpieniu od umowy dotyczącej Usługi dostępu:

Centrum Obsługi Klienta • z telefonu stacjonarnego: tel. **801 080 808** • z telefonu komórkowego: tel. **699 002 222 • 22 212 72**

22 (opłata wg taryfy operatora)

e-mail: kontakt@polsatbox.pl

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

- a. jeśli zgodnie z odpowiedzią Cyfrowy Polsat, na żądanie złożone na podstawie ust. 4, doprowadzenie do zgodności Usługi z umową jest niemożliwe albo wymaga nadmiernych kosztów;
 - b. Cyfrowy Polsat nie doprowadzi Usługi do zgodności z umową zgodnie z żądaniem złożonym na podstawie ust. 4;
 - c. brak zgodności z umową nadal występuje, mimo że Cyfrowy Polsat próbowała doprowadzić Usługę do zgodności z umową zgodnie z żądaniem złożonym na podstawie ust. 4;
 - 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. 4, wyraźnie wynika, że Usługa nie zostanie doprowadzona do zgodności z umową w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności.
6. W przypadku uznania zasadności żądania obniżenia ceny, o którym mowa w ust. 4 Cyfrowy Polsat dokona tego obniżenia w proporcji do ceny Usługi dostępu wynikającej z umowy oraz wartości usługi niezgodnej z umową, z uwzględnieniem czasu jej trwania.
7. Uprawnienie do odstąpienia od umowy, o którym mowa w ust. 5 nie przysługuje jeżeli brak zgodności z umową jest nieistotny.
8. Cyfrowy Polsat ponosi odpowiedzialność za brak zgodności Usługi dostępu, który wystąpił lub ujawnił się w czasie, w którym Usługi dostępu ta miała być dostarczana.
9. Cyfrowy Polsat jest uprawniony do odmowy uznania oświadczenia o niezgodności Usługi dostępu z umową m.in. w przypadku gdy:
- a. środowisko cyfrowe Abonenta nie jest kompatybilne z wymaganiami technicznymi, o których mowa w Regulaminie serwisu.
 - b. Abonent nie wykonuje obowiązku współpracy w celu ustalenia, czy brak zgodności Usługi dostępu z umową w odpowiednim czasie wynika z cech środowiska cyfrowego konsumenta.

IV. Reklamacje

1. Abonent ma prawo do złożenia reklamacji dotyczących świadczenia Usługi dostępu, podając dane niezbędne do weryfikacji Abonenta tj. imię i nazwisko oraz adres zamieszkania Abonenta oraz informacje o okolicznościach reklamacji m.in. datę wystąpienia problemu.
2. Reklamacja może zostać złożona:
 - a. drogą elektroniczną z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres e-mail kontakt@polsatbox.pl lub za pośrednictwem iPolsat Box;
 - b. w formie pisemnej - na adres Cyfrowy Polsat S.A., ul. Łubinowa 4a, 03-878 Warszawa pisemnie lub ustnie do protokołu w Punkcie sprzedaży;
 - c. telefonicznie pod numerem telefonu (infolinia): 699 00 22 22, 801 08 08 08, 222 127 222 (opłata zgodna z taryfą operatora).
3. 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.
4. Odpowiedź na reklamację zostanie udzielona w formie elektronicznej na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana przez Abonenta. W przypadku złożenia przez Konsumenta reklamacji drogą

Centrum Obsługi Klienta • z telefonu stacjonarnego: tel. **801 080 808** • z telefonu komórkowego: tel. **699 002 222 • 22 212 72**

22 (opłata wg taryfy operatora)

e-mail: kontakt@polsatbox.pl

Cyfrowy Polsat S.A. z siedzibą w Warszawie, ul. Łubinowa 4a, 03-878 Warszawa, zarejestrowana przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS: 0000010078, NIP: 796-18-10-732,

REGON: 670925160, kapitał zakładowy 25.581.840,64 zł w pełni wpłacony.

pisemną w Punkcie sprzedaży lub telefonicznie Abonent powinien wskazać sposób komunikacji z podaniem adresu poczty elektronicznej lub adresu zamieszkania/do korespondencji dla odpowiedzi pisemnej.

5. Cyfrowy Polsat może wezwać Abonenta do uzupełnienia informacji niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji, w szczególności w celu ustalenia czy brak zgodności Usługi dostępu z umową wynika z cech środowiska cyfrowego Abonenta. W przypadku braku ich uzupełnienia przez Abonenta reklamacja pozostawiana jest bez rozpatrzenia. Abonent ma obowiązek współpracy z Cyfrowym Polsatem w zakresie uzupełnienia danych niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji.
6. Konsument ma prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym lub w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich lub przed sądem polubownym.
7. 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.
8. 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.
9. 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.

V. Postanowienia końcowe

1. Cyfrowy Polsat jest uprawniony do wprowadzenia zmian w warunków Usługi dostępu.
2. Zmiana która nie jest niezbędna do zachowania zgodności Usługi dostępu z umową może być dokonana w uzasadnionych przypadkach takich jak:
 - a. zmiany przepisów prawa mających wpływ na treść i konieczności dostosowania warunków w celu zachowania jego zgodności z prawem;
 - b. zmian wynikających z konieczności dostosowania warunków do zaleceń, nakazów, orzeczeń; postanowień, interpretacji, wytycznych lub decyzji uprawnionych organów administracji publicznej;
 - c. usprawnienie działania Usługi dostępu oraz obsługi klienta;
 - d. zmian związanych z bezpieczeństwem świadczenia Usługi;
 - e. przeciwdziałanie nadużyciom związanym z korzystaniem z Usługi dostępu;
 - f. zmian technologicznych i funkcjonalnych Usługi dostępu;
 - g. zmiany w zakresie wprowadzania nowych, dodatkowych funkcji, opcji Usługi dostępu;
 - h. zmian redakcyjnych związanych z koniecznością poprawy, usunięcia omyłek redakcyjnych, błędów;
 - i. zmian o charakterze administracyjnym, w tym zmian danych identyfikujących lub kontaktowych.
3. Cyfrowy Polsat poinformuje Abonentów o zmianach wskazanych w ust. 2 poprzez opublikowanie informacji o dokonywanych zmianach na stronie www.polsatbox.pl. Publikacja nastąpi z 30 dniowym wyprzedzeniem, o ile zachowanie tego terminu jest możliwe ze względu na charakter wprowadzanych zmian.

Centrum Obsługi Klienta • z telefonu stacjonarnego: tel. **801 080 808** • z telefonu komórkowego: tel. **699 002 222 • 22 212 72**

22 (opłata wg taryfy operatora)

e-mail: kontakt@polsatbox.pl

Cyfrowy Polsat S.A. z siedzibą w Warszawie, ul. Łubinowa 4a, 03-878 Warszawa, zarejestrowana przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS: 0000010078, NIP: 796-18-10-732,

REGON: 670925160, kapitał zakładowy 25.581.840,64 zł w pełni wpłacony.

4. W przypadku zmiany, która istotnie i negatywnie wpływa na dostęp lub korzystanie z Usługi dostępu, 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.
5. Jeśli Abonent nie akceptuje zmian wprowadzonych zgodnie z ust. 4, jest uprawniony do wypowiedzenia umowy o świadczenie Usługi dostępu do Serwisu HBO Max 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.
6. Niniejsze Warunki obowiązują od **09.07.2025 r.** i są dostępne na www.polsatbox.pl oraz w Punktach sprzedaży.

Centrum Obsługi Klienta • z telefonu stacjonarnego: tel. **801 080 808** • z telefonu komórkowego: tel. **699 002 222 • 22 212 72**

22 (opłata wg taryfy operatora)

e-mail: kontakt@polsatbox.pl

Cyfrowy Polsat S.A. z siedzibą w Warszawie, ul. Łubinowa 4a, 03-878 Warszawa, zarejestrowana przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS: 0000010078, NIP: 796-18-10-732,

REGON: 670925160, kapitał zakładowy 25.581.840,64 zł w pełni wpłacony.