

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH PŁATNEJ TELEWIZJI NAZIEMNEJ PRZEZ CYFROWY POLSAT S.A.

§1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

Regulamin określa zasady świadczenia określonych w nim Usług przez spółkę Cyfrowy Polsat Spółka Akcyjna z siedzibą i adresem w Warszawie (03-878) przy ul. Łubinowej 4a, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 000010078, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla miasta stołecznego Warszawy, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, NIP 796-18-10-732, REGON 670925160, której kapitał zakładowy wynosi 25.581.840,64 złotych wpłacony w całości, dalej zwana Cyfrowy Polsat. Spółka prowadzi działalność telekomunikacyjną na podstawie wpisu do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych pod nr 85.

§2 DEFINICJE

1. Użyte w Regulaminie określenia posiadają następujące znaczenie:

- 1) **Abonent** – Konsument albo osoba wskazana w §3 ust. 9 Regulaminu, która zawarła Umowę Abonencką z Cyfrowym Polsatem;
- 2) **Aktywacja** – czynności, w tym uruchomienie sygnału, umożliwiające Abonentowi odbiór Usług świadczonych przez Cyfrowy Polsat;
- 3) **Bezpłatna Nziemna Telewizja Cyfrowa** – audiowizualna usługa medialna świadczona przez operatorów Multipleksów, polegająca na zapewnieniu odbiorcom końcowym powszechnego dostępu do niekodowanych programów telewizyjnych nadawanych drogą rozszewczą naziemną, zgodnie z ustawą z dnia 30 czerwca 2011 r. o wdrożeniu naziemnej telewizji cyfrowej;
- 4) **Cennik** – zestawienie cen towarów lub usług oferowanych przez Cyfrowy Polsat oraz innych opłat i należności wraz z zasadami ich naliczania, stanowiące integralną część Umowy;
- 5) **Centrum Obsługi Klienta (COK)** – komórka organizacyjna Cyfrowego Polsatu obsługująca Abonentów, za pośrednictwem której możliwy jest kontakt z Cyfrowym Polsatem pod adresem: Cyfrowy Polsat S.A., ul. Łubinowa 4a, 03-878 Warszawa, pod numerem telefonu (infolinia): 699 00 22 22, 801 08 08 08, 222 127 222 lub pod adresem e-mail: kontakt@polsatbox.pl;
- 6) **Dane transmisyjne** – dane przetwarzane dla celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych lub naliczania opłat za usługi telekomunikacyjne, w tym dane o lokalizacji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego;
- 7) **Dekoder** – Urządzenie dekodujące sygnał programów kodowanych dostępnych w ramach Usługi, pozwalające na odbiór programów na ekranie odbiornika telewizyjnego;
- 8) **iPolsat Box** - - serwis dostępny dla Abonentów po zalogowaniu na stronie internetowej lub z wykorzystaniem mobilnej aplikacji, umożliwiający w zakresie określonym w tym serwisie dostęp do informacji o Umowach oraz zarządzania Usługami przypisanymi do PESEL/NIP
- 9) **Kaucja** – kwota środków pieniężnych, wpłacana przez Abonenta na rzecz Cyfrowego Polsatu w celu zabezpieczenia należności z tytułu Umowy;
- 10) **Klient** – Konsument albo osoba wskazana w §3 ust. 9 Regulaminu ubiegająca się o zawarcie umowy z Cyfrowym Polsatem;
- 11) **Hasło** – indywidualny, wybrany przez Abonenta kod określony w formie wskazanej przez Cyfrowy Polsat, służący do identyfikacji Abonenta w kontaktach z Cyfrowym Polsatem. Abonenci zostaną poinformowani przez Cyfrowy Polsat o możliwości, sposobie i zakresie użycia Hasła w przypadku jego wprowadzenia;
- 12) **Konsument** – osoba fizyczna wnioskująca o świadczenie Usług lub korzystająca z Usług dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu;
- 13) **Okres rozliczeniowy** – miesięczny okres, za który dokonywane są rozliczenia opłat, rozpoczynający się i kończący się w dniach wskazanych przez Cyfrowy Polsat w Umowie w Regulaminie lub na Rachunku. Pierwszy okres rozliczeniowy może być dłuższy niż miesiąc, nie dłuższy jednak niż dwa miesiące;
- 14) **Okres podstawowy** – określony w Umowie zawartej z Abonentem minimalny czas trwania zobowiązań Abonenta z tytułu Umowy, wymagany do skorzystania z warunków promocyjnych;
- 15) **Operator** – inny niż Cyfrowy Polsat przedsiębiorca telekomunikacyjny;
- 16) **Opłata abonamentowa** – stała opłata ponoszona przez Abonenta, z tytułu dostępu do Sieci Cyfrowego Polsatu i Usług oraz obsługi serwisowej, z wyłączeniem usług serwisowych dodatkowo płatnych oraz obsługi nieuzasadnionych wezwań;
- 17) **Prawo telekomunikacyjne** – ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne
- 18) **Pakiet** – zdefiniowany i oferowany przez Cyfrowy Polsat zestaw kodowanych programów telewizyjnych i/lub radiowych nadawanych cyfrowo drogą rozszewczą naziemną, określony w Umowie lub Cenniku lub odrębnych warunkach świadczenia Usług, objęty jedną opłatą.
- 19) **Punkt sprzedaży (obsługi)/ Autoryzowany Punkt Sprzedaży** – miejsce przeznaczone do obsługi Abonentów posiadające autoryzację Cyfrowego Polsatu. Lista Autoryzowanych Punktów Sprzedaży dostępna jest na stronie internetowej www.polsatbox.pl;
- 20) **Przedstawiciel Cyfrowego Polsatu** – podmiot upoważniony przez Cyfrowy Polsat do zawierania i dokonywania zmian Umów Abonenckich w imieniu Cyfrowego Polsatu;
- 21) **Rachunek** – dokument finansowy wystawiony przez Cyfrowy Polsat określający zobowiązania Abonenta do uiszczenia wskazanych w nim kwot na rzecz Cyfrowego Polsatu, w szczególności faktura VAT, nota obciążeniowa lub nota odsetkowa;
- 22) **Regulamin** - niniejszy Regulamin świadczenia usługi telekomunikacyjnej, stanowiący integralną część Umowy;
- 23) **Sieć Cyfrowego Polsatu (Sieć)** – sieć telekomunikacyjna, za pomocą której Cyfrowy Polsat świadczy Usługi;
- 24) **Umowa (Umowa Abonencka)** – umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych, zawarta pomiędzy Abonentem a Cyfrowym Polsatem;
- 25) **Usługa (płatna telewizja naziemna)** – płatna usługa telekomunikacyjna dostępu do kodowanych programów telewizyjnych i/lub radiowych drogą rozszewczą naziemną oraz związane z nią usługi dodatkowe świadczone przez Cyfrowy Polsat,
- 26) **Urządzenie - Dekoder**. Urządzenie może dodatkowo służyć do odbioru programów niekodowanych dostępnych w ramach Bezpłatnej Nziemnej Telewizji Cyfrowej, za których jakość odbioru i zasięg sygnału odpowiedzialność ponoszą operatorzy Multipleksów;
- 27) **Sprzęt** – Urządzenie (w tym Dekoder), zestaw antenowy, dysk lub inne urządzenie oferowane przez Cyfrowy Polsat lub należące do Abonenta.

2. Cyfrowy Polsat może wprowadzić odrębne (dodatkowe) warunki świadczenia Usług, w tym w formie regulaminów lub warunków promocji, warunków ofert lub regulaminów poszczególnych usług dodatkowych. Obowiązujące Abonenta odrębne warunki świadczenia usług będą stanowiły integralną część Umowy.
3. Postanowienia Umowy oraz odrębnych warunków świadczenia Usług odmienne od postanowień zawartych w Regulaminie, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu i Cennika.

§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. Wymóg formy pisemnej lub elektronicznej nie dotyczy umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawieranej przez dokonanie czynności faktycznych obejmujących w szczególności umowy o świadczenie usług przedpłaconych świadczonych w publicznej sieci telekomunikacyjnej.
2. Umowa zostaje zawarta z Klientem, który poda wymagane przez Cyfrowy Polsat aktualne dane niezbędne do zawarcia Umowy oraz okaże oryginały lub poświadczone za zgodność z oryginałem kopie dokumentów wymaganych przez Cyfrowy Polsat.
3. Klient składa w Centrum Obsługi Klienta, w Autoryzowanym Punkcie Sprzedaży lub u Przedstawiciela Cyfrowego Polsatu wniosek o zawarcie Umowy Abonenckiej. Cyfrowy Polsat dopuszcza możliwość złożenia wniosku ustnie, pisemnie, telefonicznie, za pośrednictwem poczty elektronicznej – na stronie internetowej Cyfrowego Polsatu bądź w inny sposób przewidziany przez Cyfrowy Polsat.
4. Cyfrowy Polsat może uzależnić zawarcie Umowy od:
 - a) podania danych Klienta wymaganych do zawarcia Umowy, z zastrzeżeniem ust. 5 poniżej;
 - b) dostarczenia przez Klienta dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Cyfrowego Polsatu wynikającego z Umowy;
 - c) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Klienta wynikającej z danych będących w posiadaniu Cyfrowego Polsatu lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (Dz. U. Nr 81, poz. 530). Cyfrowy Polsat powiadamia Klienta o wystąpieniu takiego zastrzeżenia;
 - d) podania danych Klienta wymaganych do zawarcia Umowy, z zastrzeżeniem ust. 5 poniżej;
 - e) dostarczenia przez Klienta dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Cyfrowego Polsatu wynikającego z Umowy;
 - f) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Klienta wynikającej z danych będących w posiadaniu Cyfrowego Polsatu lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (Dz. U. Nr 81, poz. 530). Cyfrowy Polsat powiadamia Klienta o wystąpieniu takiego zastrzeżenia.
5. W przypadku osoby fizycznej dane wymagane do zawarcia Umowy obejmują nazwiska i imiona; adres miejsca zamieszkania i adres korespondencyjny, jeżeli jest on inny niż adres miejsca zamieszkania; numer ewidencyjny PESEL – w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej; nazwa, seria i numer dokumentów potwierdzających tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa Unii Europejskiej albo Konfederacji Szwajcarskiej – numeru paszportu lub karty pobytu; dane zawarte w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Cyfrowego Polsatu wynikającego z Umowy oraz inne dane niezbędne do zawarcia umowy w danej formie.
6. Z przedłożonych dokumentów, zawierających dane niezbędne do zawarcia Umowy, Cyfrowy Polsat może, za zgodą osoby ubiegającej się o zawarcie Umowy, sporządzać kopie. Cyfrowy Polsat może, za zgodą osoby ubiegającej się o zawarcie Umowy, zachować oryginały dokumentów zawierających dane niezbędne do zawarcia Umowy.
7. W przypadku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej osoby ubiegającej się o zawarcie Umowy, Cyfrowy Polsat może zawrzeć Umowę na warunkach mniej korzystnych, w szczególności uzależnić zawarcie Umowy od zabezpieczenia wierzytelności wynikających z Umowy w postaci Kaucji lub odmówić zawarcia Umowy na warunkach promocyjnych.
8. Umowa Abonencka może zostać zawarta a) w Autoryzowanym Punkcie Sprzedaży lub w Centrum Obsługi Klienta albo b) na odległość.
9. Umowa Abonencka może przewidywać, że z Usług będzie korzystała inna niż Abonent osoba fizyczna dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu (beneficjent). Dla celów określonych w niniejszym punkcie, Abonent oznacza osobę fizyczną lub prawną lub jednostkę organizacyjną nie posiadającą osobowości prawnej, która zawarła Umowę Abonencką, działającą na rzecz beneficjenta tych usług – Konsumenta. W takim przypadku Abonent będzie zobowiązany do terminowego uiszczania wszystkich opłat przewidzianych Umową Abonencką, w tym w Cenniku i odrębnych warunkach świadczenia usług. Jednocześnie, Abonent ponosi odpowiedzialność za należyte, zgodnie z Umową i Regulaminem, korzystanie z Usług przez beneficjenta. W przypadku zawarcia Umowy na rzecz beneficjenta, Abonent będzie zobowiązany na uzasadnione żądanie Cyfrowego Polsatu udostępnić dane beneficjenta umożliwiające jego identyfikację, na zasadach określonych w przepisach obowiązującego prawa.

§4 ODSTĄPIENIE

1. Konsument lub inna osoba fizyczna który/a zawarł umowę na odległość, może w terminie 14 dni odstąpić od niej bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z wyjątkiem kosztów, o których mowa w ust. 4 i 5 poniżej. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.
2. Konsument lub inna osoba fizyczna może odstąpić od Umowy, składając Cyfrowemu Polsatowi oświadczenie o odstąpieniu od Umowy. Oświadczenie można złożyć na formularzu, którego wzór stanowi załącznik nr 2 do ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta dostępnym na stronie internetowej www.polsatbox.pl lub w Punktach sprzedaży.
3. Prawo odstąpienia nie przysługuje w przypadkach określonych w art. 38 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, w tym w przypadku gdy 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/a został/a poinformowany/a przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia utraci prawo odstąpienia od Umowy i przyjął/ęła to do wiadomości.
4. 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. W przypadku odstąpienia od Umowy, na podstawie której Abonent otrzymał Sprzęt, 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 Sprzętu przed jego upływem. Konsument lub inna osoba fizyczna ponosi bezpośrednie koszty zwrotu sprzętu. Koszt zwrotu Sprzętu zależy od wybranego przez Abonenta sposobu dostawy oraz taryfy dostawcy.

5. Szczegółowe warunki korzystania z prawa odstąpienia, w tym informacje o sposobie i terminie wykonania prawa odstąpienia oraz skutkach odstąpienia, w tym zasadach i kosztach zwrotu świadczeń przez Abonenta i Cyfrowy Polsat w przypadku odstąpienia od Umowy, określone są w pouczeniu o odstąpieniu od umowy („Pouczenie o odstąpieniu”), które Cyfrowy Polsat doręcza Abonentowi przed zawarciem Umowy oraz udostępnia na stronie internetowej www.polsatbox.pl.

§5 CZAS TRWANIA UMOWY, TERMIN ROZPOCZĘCIA ŚWIADCZENIA

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

§6 ZMIANA DANYCH STRON I ZMIANA ABONENTA

1. W celu prawidłowej realizacji Umowy Abonent zobowiązany jest poinformować Cyfrowy Polsat o zmianach dotyczących swoich danych zawartych w Umowie. Niedopełnienie tego obowiązku przez Abonenta może stanowić dla Cyfrowego Polsatu podstawę do żądania od Abonenta wniesienia Kaucji.
2. Do przeniesienia praw i obowiązków Abonenta wynikających z Umowy na inny podmiot wymagana jest zgoda Cyfrowego Polsatu oraz spełnienie łącznie następujących warunków:
 - a) uregulowanie wszystkich należności dotychczasowego Abonenta;
 - b) spełnienie przez podmiot zainteresowany przejęciem praw i obowiązków Abonenta z Umowy warunków zawarcia Umowy opisanych Regulaminem.
3. Za sporządzenie dokumentów i dokonanie zmian wynikających z przeniesienia praw i obowiązków wynikających z Umowy Abonenckiej, Cyfrowy Polsat może pobierać opłatę w wysokości określonej w Cenniku.

§7 ZAKRES I WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG

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

§8 SZCZEGÓLNE WARUNKI ŚWIADCZENIA DLA USŁUG PŁATNEJ TELEWIZJI NAZIEMNEJ

1. Cyfrowy Polsat świadczy Usługi poprzez udostępnianie kodowanych programów telewizyjnych i/lub radiowych, cyfrowo, drogą rozszewczą naziemną. Programy oferowane są w Pakietach, których skład i ilość programów w Pakietach szczegółowo określa Umowa, w tym Cennik lub odrębne warunki świadczenia usług.
2. Cyfrowy Polsat świadczy Usługę w standardzie HD lub SD zgodnie z oznaczeniem programów w Pakiecie.
3. Abonentowi mogą zostać udostępnione, bez dodatkowych opłat, programy telewizyjne lub radiowe niewchodzące w skład Pakietów, w szczególności w ramach dodatkowej promocji lub testowego rozprowadzania programów. Zarówno udostępnianie, jak i wycofywanie takich programów nie wymaga zmiany Umowy ani uprzedniego powiadomienia o tym Abonenta.
4. Cyfrowy Polsat zastrzega sobie prawo zastępowania programów telewizyjnych i/lub radiowych w ramach Pakietu Programów przez inne programy lub zmniejszenie ich liczby, jeżeli wynika to z ważnych przyczyn prawnych, technicznych, organizacyjnych lub ekonomicznych. W szczególności zalicza się do nich: utratę przez Cyfrowy Polsat uprawnień do rozprowadzania programów, zaprzestanie nadawania programu przez nadawcę, zmianę satelity lub systemu nadawania, zakończenie rozprowadzania z powodu zbyt niskiego poziomu oglądalności. O zmianach takich Abonentów będą uprzednio informowani, w szczególności poprzez emisję stosownego komunikatu tekstowego na ekranie odbiornika telewizyjnego Abonenta, poprzez emisję w trakcie odbioru programów przez Abonenta scrolla (przewijanego tekstu) informacyjnego dotyczącego zmiany lub poprzez zamieszczenie informacji o takiej zmianie na stronie internetowej Cyfrowego Polsatu lub na kanale dla Abonentów. W takim przypadku Abonentowi przysługuje prawo do rozwiązania Umowy Abonenckiej bez zachowania okresu wypowiedzenia, jednakże nie później niż 30 dni od dokonania takiej zmiany, ze skutkiem na koniec Okresu Rozliczeniowego, w którym przyjęto pisemne oświadczenie Abonenta o rozwiązaniu Umowy Abonenckiej.

5. Korzystanie z Usług dozwolone jest wyłącznie na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej. Rozpowszechnianie, rozprowadzanie, kopiowanie, dystrybucja oraz publiczne odtwarzanie programów radiowych i telewizyjnych dostępnych w ramach Usług lub wykorzystywanie programów w innych celach niż osobisty użytek albo w celach zarobkowych, jak również wszelka inna ingerencja w treść lub formę utworów nadawanych w ich ramach są zabronione.
6. Korzystanie z Urządzenia jest możliwe w zakresie zasięgu działania Sieci, za pomocą której jest świadczona Usługa.
7. Z uwagi na mobilny charakter Usługi, zasięg Usługi uzależniony jest od warunków zewnętrznych, w tym geograficznych (np.: wysokie budynki wokół, ukształtowanie terenu) i urbanistycznych (np. typ zabudowy, odległość do okna) miejsca w którym Abonent korzysta z Usługi oraz zmienności naturalnych warunków propagacji fal radiowych (np. pogorszenie wynikające z warunków atmosferycznych), aktualnego obciążenia stacji nadawczo-odbiorczych wynikające z okoliczności, że Sieć Cyfrowego Polsatu jest współdzielona przez Abonentów, oraz parametrów urządzeń wykorzystywanych przez dostawców treści bądź usług, parametrów technicznych Sprzętu, z którego Abonent korzysta.
8. Z powyższych względów korzystanie z Usługi może wymagać dodatkowo montażu anteny i/lub wzmacniacza sygnału, które Abonent/Użytkownik nabywa we własnym zakresie.
9. Szczegóły dotyczące warunków technicznych umożliwiających odbiór sygnału, w tym zasięg Usługi, dostępne są w Autoryzowanych Punktach Sprzedaży, Centrum Obsługi Klienta oraz na stronie www.polsatbox.pl.
10. Opłaty abonamentowe pobierane przez Cyfrowy Polsat z tytułu świadczenia Usług nie obejmują opłat za posiadanie i używanie odbiornika telewizyjnego lub radiowego, które Abonent powinien uiszczać zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
11. Za treść i formę oraz parametry techniczne programów, odpowiedzialność ponoszą ich nadawcy.
12. W celu pomiaru i organizacji ruchu w Sieci Cyfrowego Polsatu, aby zapobiec osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza, Cyfrowy Polsat stosuje wewnętrzne procedury pomiaru i organizacji ruchu w Sieci polegające na stałym monitorowaniu obciążenia Sieci oraz zarządzaniu infrastrukturą i urządzeniami służącymi do świadczenia Usług. Pomiar dokonywany jest automatycznie, w sposób ciągły za pomocą specjalistycznych urządzeń i oprogramowania. Organizacja ruchu oparta jest na mechanizmach zapewniających podział na niezależne kategorie i pozwalające na kierowanie ruchem w celu zapewnienia ciągłości usług. Metody pomiaru i organizacji ruchu nie mają negatywnego wpływu na jakość świadczonych Usług.

§9 ZAMÓWIENIE NA DODATKOWE OPCJE USŁUGI

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

§10 WARUNKI UDOSTĘPNIENIA URZĄDZEŃ I KORZYSTANIA ZE SPRZĘTU

1. Do odbioru Usług niezbędne jest posiadanie przez Abonenta Urządzenia.
2. Zakres dostępnych Usług zależy od funkcjonalności posiadanego przez Abonenta Urządzenia. Funkcjonalności Urządzeń wymagane dla wybranych Usług wskazane są na stronie internetowej www.polsatbox.pl oraz w odrębnych warunkach świadczenia usług.
3. Urządzenie udostępnione przez Cyfrowy Polsat zawiera kompatybilne (współdziałające) z nim oprogramowanie (system operacyjny). Urządzenie automatycznie pobiera i aktualizuje oprogramowanie. Urządzenie może zawierać także dodatkowe elementy cyfrowe, takie jak pliki graficzne lub aplikacje wspierające oferowanie przez Cyfrowy Polsat Usługi.
4. Aktualne informacje o:
 - a) ograniczeniach w zakresie korzystania z udostępnionych przez Cyfrowy Polsat Urządzeń, o ile zostały wprowadzone przez Cyfrowy Polsat lub na jego zlecenie oraz o rekomendowanych sposobach zabezpieczenia tych Urządzeń,
 - b) funkcjonalnościach Urządzeń oraz mających zastosowanie technicznych środkach ochrony,
 - c) mających znaczenie kompatybilności i interoperacyjności Urządzeń,
 dostępne są w instrukcji obsługi dołączonej do Urządzenia lub na stronie internetowej www.polsatbox.pl oraz w Punktach sprzedaży
5. Abonent przyjmuje do wiadomości, iż korzystanie z Urządzenia jest możliwe pod warunkiem jego prawidłowego skonfigurowania.
6. Szczegóły dotyczące warunków technicznych konfiguracji umożliwiających odbiór sygnału dostępne są w Autoryzowanym Punkcie Sprzedaży, w Centrum Obsługi Klienta oraz na stronie internetowej www.polsatbox.pl.
7. Cyfrowy Polsat nie świadczy usług instalacji Sprzętu, tj. czynności technicznych mających na celu zestawienie urządzeń, w szczególności Sprzętu, w miejscu wskazanym przez Klienta, chyba że przewiduje to Umowa lub odrębne warunki świadczenia usług.
8. Udostępnione Urządzenie stanowi własność Cyfrowego Polsatu.
9. Z chwilą oddania Urządzenia Abonentowi do używania przechodzi na niego ryzyko uszkodzenia lub utraty Urządzenia. W przypadku utraty udostępnionego Abonentowi Urządzenia, Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego zgłoszenia tego faktu do Centrum Obsługi Klienta. Abonent zobowiązany jest poinformować jednocześnie Cyfrowy Polsat o tym fakcie pisemnie, na adres COK. Przed udostępnieniem Abonentowi kolejnego Urządzenia Cyfrowy Polsat ma prawo obciążyć Abonenta karą umowną za utratę udostępnionego Urządzenia w wysokości przewidzianej w Cenniku.
10. Abonent zobowiązuje się używać Urządzenia zgodnie z jego przeznaczeniem i w sposób określony w instrukcji obsługi oraz zgodnie z warunkami przewidzianymi w Umowie, w Regulaminie i odrębnych warunkach świadczenia usług.
11. Abonent nie ma prawa niszczyć, dokonywać jakichkolwiek zmian w udostępnionym mu Urządzeniu ani też niszczyć, przerabiać lub kopiować, w tym także usuwać numerów seryjnych, czy Urządzenia.
12. Abonent nie jest upoważniony do przekazywania udostępnionego mu Urządzenia osobom trzecim pod jakimkolwiek tytułem prawnym, w szczególności poprzez użyczenie, najem.
13. W przypadku rozwiązania bądź wygaśnięcia Umowy Abonenckiej, Abonent jest obowiązany do zwrotu udostępnionego mu Urządzenia, na własny koszt, w terminie do 30 (trzydziestu) dni od rozwiązania/wygaśnięcia Umowy Abonenckiej w Autoryzowanych Punktach Sprzedaży Cyfrowego Polsatu lub na adres Cyfrowego Polsatu: ul. Lubinowa 4a, Warszawa. Aktualizowana na bieżąco lista Autoryzowanych Punktów Sprzedaży Cyfrowego Polsatu, które przyjmują zwracane Urządzenia, jest dostępna na stronie internetowej www.polsatbox.pl oraz pod numerem infolinii COK.
14. W przypadku niezwrócenia przez Abonenta udostępnionego Urządzenia w terminie, Abonent będzie zobowiązany do uiszczenia kary umownej w wysokości określonej w Cenniku.

15. W przypadku, gdy zwrócone udostępnione Urządzenie są niekompletne, uszkodzone lub noszą ślady dokonanych zmian, Cyfrowy Polsat ma prawo do obciążenia Abonenta karą umowną z tego tytułu w wysokości określonej w Cenniku.

16. Cyfrowy Polsat informuje, iż w przypadku dostarczenia Abonentowi Sprzętu, Cyfrowy Polsat ma obowiązek dostarczyć Sprzęt zgodny z umową.

17. W przypadku sprzedaży Sprzętu przez Cyfrowy Polsat, Cyfrowy Polsat jest odpowiedzialny względem Konsumenta lub innej osoby fizycznej, za brak zgodności Sprzętu (w tym systemu operacyjnego) z umową sprzedaży, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. Cyfrowy Polsat odpowiada za brak zgodności Sprzętu (w tym systemu operacyjnego) z umową sprzedaży istniejący w chwili jego wydania i ujawniony w ciągu dwóch lat od tej chwili.

18. W przypadku, gdy zakupiony Sprzęt jest objęty gwarancją, warunki gwarancji i sposób jej realizacji oraz dane kontaktowe podmiotów realizujących świadczenia gwarancyjne określone powinny być w oświadczeniu gwaranta.

19. W celu zgłoszenia roszczeń z tytułu gwarancji należy zwrócić się do podmiotu świadczącego usługi serwisowe w imieniu gwaranta lub dokonać zgłoszenia za pośrednictwem Cyfrowego Polsatu.

§11 USŁUGI SERWISOWE

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 obsługi przeznaczonych do obsługi Abonentów, posiadających autoryzację Cyfrowego Polsatu w dniach i godzinach pracy Punktów obsługi, których aktualna lista jest dostępna na stronie internetowej www.polsatbox.pl.

2. W ramach obsługi serwisowej Cyfrowy Polsat zapewnia:

a) całodobową telefoniczną obsługę Abonentów;

b) usuwanie awarii;

c) informacje o świadczonych Usługach.

3. Informacja o kosztach usług serwisowych podlegających opłacie została zamieszczona w Cenniku.

4. Informacja o podmiotach świadczących usługi serwisowe Sprzętu dostępnego w ofercie Cyfrowego Polsatu oraz informacje o sposobie kontaktowania się z tymi podmiotami dostępne są w Punktach sprzedaży (obsługi).

5. Abonent przyjmuje do wiadomości, iż rozmowy telefoniczne prowadzone przez niego z Centrum Obsługi Klienta mogą być nagrywane w celu utrwalenia jego wniosków oraz oświadczeń, o czym każdorazowo Abonent jest informowany przed rozpoczęciem rozmowy.

6. Cyfrowy Polsat zapewnia Abonentowi wymianę bądź naprawę udostępnionego Urządzenia na następujących zasadach:

a) nieodpłatnie – w przypadku ujawnienia wad Urządzenia, wynikających z przyczyn tkwiących w nich w chwili wydania Abonentowi;

b) w przypadku innych uszkodzeń niż wada określona w punkcie a) powyżej – jeżeli usunięcie uszkodzenia możliwe jest w drodze naprawy, Abonent poniesie koszty naprawy wskazane w protokole naprawy.

7. W przypadku uszkodzenia bądź zniszczenia udostępnionego Urządzenia Dekodującego, którego naprawa jest niemożliwa lub pociąga za sobą koszt przekraczający ich wartość, Cyfrowy Polsat uprawniony jest do obciążenia Abonenta/Użytkownika karą umowną w wysokości określonej w Cenniku.

8. Wymiana bądź naprawa udostępnionego Urządzenia nastąpi po jego dostarczeniu przez Abonenta do Autoryzowanego Punktu Sprzedaży lub Centrum Obsługi Klienta.

9. Wymiana bądź naprawa Sprzętu zakupionego przez Abonenta w Cyfrowym Polsacie następuje zgodnie z bezwzględnie obowiązującymi przepisami prawa bądź zgodnie z gwarancją, o ile została ona udzielona.

10. Cyfrowy Polsat może pośredniczyć w przekazaniu na żądanie Abonenta Sprzętu zakupionego w Cyfrowym Polsacie do gwaranta.

§12 OBOWIĄZKI ABONENTA

1. Abonent zobowiązuje się do:

a) nie kopiowania programów telewizyjnych i/lub radiowych w całości lub części w celach przekraczających zakres własnego użytku osobistego, w szczególności jeżeli łączy się z tym osiągnięcie korzyści majątkowych;

b) nie korzystania z Usług poza granicami Rzeczypospolitej Polskiej;

c) posługiwania się Urządzeniem autoryzowanym przez Cyfrowy Polsat, chyba że prawo do posługiwania się przez Abonenta innym Urządzeniem wynika z przepisów prawa;

d) terminowego regulowania opłat z tytułu Usług świadczonych przez Cyfrowy Polsat;

e) korzystania z Usług zgodnie z Umową, Regulaminem i obowiązującymi Abonenta odrębnymi warunkami świadczenia usług oraz obowiązującym prawem, do celów zgodnych z prawem, w tym do nie naruszania prywatności lub dóbr osobistych innej osoby;

f) używania udostępnionego Urządzenia zgodnie z Regulaminem i Umową Abonentką, w szczególności nie narażania go na zniszczenie lub nie udostępniania go osobom trzecim;

g) nie używania w Sieci Cyfrowego Polsatu Sprzętu kradzionego lub zarejestrowanego na innego Abonenta lub nie spełniającego obowiązujących norm i standardów technicznych dla danego typu Sprzętu. Informacje o wymaganych normach w zakresie współpracy z Siecią Cyfrowego Polsatu dostępne są w COK i na stronie internetowej www.polsatbox.pl;

h) nie udostępniania Usługi i nie wykorzystywania Usługi komercyjnie (w celach zarobkowych) na rzecz osób trzecich, bez pisemnej zgody Cyfrowego Polsatu;

i) nie podejmowania działań powodujących zakłócenia pracy infrastruktury, w tym urządzeń podłączonych do Sieci telekomunikacyjnej lub teleinformatycznej Cyfrowego Polsatu, przedsiębiorców telekomunikacyjnych współpracujących z Cyfrowym Polsatem lub sieci Internet;

j) nie podejmowania działań utrudniających lub uniemożliwiających świadczenie lub korzystanie z Usług przez innych użytkowników Sieci Cyfrowego Polsatu lub innych sieci.

2. Za naruszenie obowiązków Abonenta określonych w pkt. a-c i h Abonent ponosi odpowiedzialność na zasadach ogólnych, określonych obowiązującymi przepisami prawa.

§13 ZABEZPIECZENIA I KAUCJE

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

§14 PŁATNOŚCI

1. Opłaty za Usługi oraz sposoby ich naliczania określone są w Umowie. Łączna należność za Usługi w Okresie rozliczeniowym ustalana jest w oparciu o Usługi wykonane na podstawie Umowy, Cennika lub odrębnych warunków świadczenia usług.
2. Cennik jest dostępny na stronie internetowej www.polsatbox.pl i w Autoryzowanych Punktach Sprzedaży, COK oraz jest dostarczany Abonentowi nieodpłatnie wraz z Umową, a także na każde jego żądanie.
3. Abonent zobowiązany jest uiszczać Cyfrowemu Polsatowi opłaty za Usługi na podstawie Umowy z góry, z częstotliwością odpowiadającą Okresom rozliczeniowym lub ich wielokrotności.
4. Termin płatności upływa w pierwszym dniu Okresu rozliczeniowego, chyba że inaczej określono w Umowie lub w odrębnych warunkach świadczenia usług.
5. Okres Rozliczeniowy rozpoczyna się z dniem zawarcia Umowy Abonenckiej. Kolejne Okresy Rozliczeniowe rozpoczynają się w tym samym dniu każdego kolejnego miesiąca, a w przypadku gdy w danym miesiącu nie będzie takiego dnia, Okres rozliczeniowy rozpoczyna się w dniu poprzednim.
6. Dzień, który będzie uznawany za początek Okresu Rozliczeniowego, może ulec zmianie, ze skutkiem od dnia powiadomienia Abonenta o tej zmianie.
7. Płatność może być dokonana w formie bezgotówkowej na wskazany w Umowie rachunek bankowy Cyfrowego Polsatu lub jeśli Cyfrowy Polsat dopuszcza taką możliwość w formie gotówkowej w COK lub w Punkcie obsługi. Cyfrowy Polsat może dodatkowo udostępnić Abonentom możliwość wnoszenia opłat z wykorzystaniem innych form płatności, które będą wskazane w iPolsat Box lub w odrębnych warunkach świadczenia usług.
8. Za dzień zapłaty uważa się dzień wpływu należności na rachunek bankowy Cyfrowego Polsatu lub dzień wpłaty do Cyfrowego Polsatu należności w formie gotówkowej (jeśli taka forma jest dostępna).
9. W przypadku opóźnienia w płatności jakiegokolwiek opłaty, w całości lub w części, Cyfrowy Polsat ma prawo naliczyć odsetki ustawowe.
10. Cyfrowy Polsat nie ma obowiązku wystawiać Rachunków, gdy nie jest to wymagane przepisami prawa, w szczególności za Okresy rozliczeniowe, w których nie zostały wykonane żadne Usługi na rzecz Abonenta.
11. Cyfrowy Polsat może w sytuacjach wyjątkowych lub niezależnych od Cyfrowego Polsatu obciążyć Abonenta opłatami za Usługi, za które Abonent nie został obciążony w poprzednich Okresach rozliczeniowych.
12. Cyfrowy Polsat wystawi fakturę VAT Abonentowi nieprowadzącemu działalności gospodarczej na jego pisemne żądanie, zgłoszone w terminie 3 (trzech) miesięcy od daty wykonania Usługi, pod warunkiem uprzedniego przekazania przez niego wszystkich danych niezbędnych do wystawienia faktury VAT, chyba że Umowa Abonencka stanowi inaczej.
13. Cyfrowy Polsat dostarcza Abonentowi nieodpłatnie podstawowy wykaz płatnych Usług wykonanych w Okresie rozliczeniowym. Na wniosek Abonenta Cyfrowy Polsat sporządza szczegółowy wykaz wykonanych Usług, zgodnie z Prawem telekomunikacyjnym, za który może być pobierana opłata w wysokości określonej w Cenniku. W przypadku uwzględnienia reklamacji Abonenta Cyfrowy Polsat zwraca uiszczoną przez Abonenta opłatę za szczegółowy wykaz wykonanych Usług.
14. Rozwiązanie Umowy Abonenckiej bądź zawieszenie przez Cyfrowy Polsat świadczenia Usług w części bądź w całości nie zwalnia Abonenta od uiszczenia należności za należycie wykonane na jego rzecz Usługi.

§15 ODPOWIEDZIALNOŚĆ I ODSZKODOWANIE

1. Cyfrowy Polsat ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług, w zakresie określonym w Umowie, w Regulaminie i odrębnych warunkach świadczenia usług, o ile nie przewidziano inaczej w przepisach Prawa telekomunikacyjnego lub innych przepisach prawa.
2. W przypadku, 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, w tym w przypadku gdy nie został osiągnięty określony w Umowie poziom jakości, za każdy dzień przerwy w świadczeniu danej Usługi lub za każdy dzień nie dotrzymania określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia danej Usługi, która nie jest powiązana z przerwą

lub rozpoczęciem świadczenia wszystkich Usług, Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/30 wartości średniego miesięcznej opłaty za te Usługi, liczonej według opłata 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 opłata 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 §17 Regulaminu.

5. Sposób wypłaty odszkodowania, o którym mowa powyżej, następuje zgodnie z decyzją Abonenta w formie wypłaty środków pieniężnych na rzecz Abonenta bądź przez zaliczenie kwoty odszkodowania na poczet przyszłych zobowiązań Abonenta wobec Cyfrowego Polsatu, bądź przez udostępnienie dodatkowej Usługi lub pakietu kwotowego na Usługi o wartości nieprzewyższającej wysokości przysługującego odszkodowania.

6. Termin wypłaty odszkodowania wynosi 30 (trzydzieści) dni od dnia rozpatrzenia reklamacji.

7. Cyfrowy Polsat ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług na zasadach obowiązującego prawa, w tym Prawa telekomunikacyjnego i Kodeksu cywilnego.

8. Abonent ponosi odpowiedzialność za korzystanie z Usług i Urządzeń zgodnie z Umową, w tym Regulaminem i odrębnymi warunkami świadczenia usług.

9. Cyfrowy Polsat nie ponosi odpowiedzialności za okoliczności niezależne od Cyfrowego Polsatu tj.:

- bezpieczeństwo transmisji danych w przypadku, kiedy dane opuszczają Sieć Cyfrowego Polsatu;
- treści przekazywane przez Abonentów i innych użytkowników podczas korzystania z Usługi;
- konsekwencje wynikłe z podania przez Abonenta osobom trzecim danych pozwalających na weryfikację Abonenta w Punktach obsługi i systemach Cyfrowego Polsatu, w tym Hasła;
- zaniechanie przez Abonenta zabezpieczenia danych i oprogramowania Urządzenia Abonenta przed ingerencją osób trzecich,
- blokady świadczonych Usług lub utrata 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;
- wadliwe działanie Usługi w przypadku zainstalowania i użytkowania Sprzętu Abonenta, który nie spełnia wymagań Sieci Cyfrowego Polsatu, określonych na stronie internetowej www.polsatbox.pl;
- nieprawidłowe funkcjonowanie dostarczonego wraz ze Sprzętem oprogramowania, jeśli jego instalacja i użytkowanie nie przebiegały zgodnie z zaleceniami producenta lub Cyfrowego Polsatu;
- niedostosowanie lub wady Sprzętów należących do Abonenta, innych niż sprzedane bądź udostępnione przez Cyfrowy Polsat.

§16 ZAWIESZENIE ŚWIADCZENIA USŁUG

1. Cyfrowy Polsat ma prawo zawiesić świadczenie Usług w całości albo w części lub wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym, po uprzednim wezwaniu Abonenta do zaprzestania naruszeń i bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu, jeżeli Abonent:

- opóźnia się z zapłatą całości lub części opłat na rzecz Cyfrowego Polsatu;
- podał przy zawieraniu lub w trakcie obowiązywania Umowy Abonenckiej nieprawdziwe informacje lub dokumenty mogące mieć wpływ na jej wykonywanie;
- nie złoży, w terminie wskazanym przez Cyfrowy Polsat, żądanego zabezpieczenia, o którym mowa w §13 Regulaminu;
- narusza obowiązki określone w §12 Regulaminu.

2. Ponadto Cyfrowy Polsat ma prawo zawiesić świadczenie Usług w całości lub w części, jeżeli żądanie takie zgłoszą uprawnione organy, w szczególności wykonujące zadania i obowiązki na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa lub bezpieczeństwa i porządku publicznego.

3. Wznowienie świadczenia Usług następuje po ustaniu wszystkich przyczyn zawieszenia. Cyfrowy Polsat może uzależnić wznowienie świadczenia Usług od pisemnego wniosku Abonenta.

4. W okresie zawieszenia Usługi Cyfrowemu Polsatowi przysługuje prawo do pobierania opłat z tytułu udostępnienia Urządzenia lub może wezwać Abonenta do zwrotu udostępnionego Urządzenia.

§17 REKLAMACJE

1. Cyfrowy Polsat jest obowiązany do rozpatrzenia reklamacji Usług.

2. Reklamacja może dotyczyć niedotrzymania z winy Cyfrowego Polsatu określonego w Umowie rozpoczęcia świadczenia tych Usług, nie wykonania 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 nienależyście wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia otrzymania informacji o nieprawidłowym obliczeniu należności lub doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usług. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa powyżej, pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka usług Cyfrowego Polsatu rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.

4. Reklamacja może być złożona:

- w formie pisemnej — osobiście podczas wizyty reklamującego w Punkcie sprzedaży (obsługi) lub w COK, albo przesyłką pocztową na adres COK: Cyfrowy Polsat S.A. ul. Łubinowa 4a, 03-878 Warszawa;
 - ustnie — telefonicznie na numer Centrum Obsługi Klienta (COK) albo osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego w Punkcie Sprzedaż (obsługi) lub w COK;
 - w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej w postaci poczty elektronicznej na adres e-mail COK: kontakt@polsatbox.pl.
5. Reklamacja powinna zawierać:
- imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby reklamującego;
 - określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
 - przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez Cyfrowy Polsat;
 - datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług;

- f) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub z przepisów prawa — w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty;
- g) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności — w przypadku, gdy reklamujący żąda ich wypłaty;
- h) podpis reklamującego — w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
6. W przypadku gdy reklamacja została złożona przez reklamującego ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty reklamującego w Punkcie sprzedaży (obsługi) lub COK, nie spełnia warunków określonych w niniejszym paragrafie, upoważniona osoba reprezentująca Cyfrowy Polsat, przyjmując reklamację, jest obowiązana, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania reklamującego o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania.
7. W przypadku, gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w niniejszym paragrafie nie spełnia warunków określonych w niniejszym paragrafie, jednostka Cyfrowego Polsatu rozpatrująca reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.
- Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
8. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, żądana przez reklamującego, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, jednostka Cyfrowego Polsatu rozpatrująca reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
9. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez reklamującego w Punkcie sprzedaży (obsługi) lub w COK, ustnie albo w formie pisemnej, upoważniona osoba reprezentująca Cyfrowy Polsat, przyjmująca reklamację, niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie.
10. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, Cyfrowy Polsat w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie.
11. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki do stawcy usług rozpatrującej reklamację. Postanowienia nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
12. Jednostka Cyfrowego Polsatu, rozpatrująca reklamację, udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu przez Cyfrowy Polsat odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji. Odpowiedź na reklamację spełnia wymogi przewidziane przepisami prawa.
13. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że została ona uwzględniona.
14. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne oraz zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą — w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.
15. Cyfrowy Polsat potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze, z zastrzeżeniem ustępów poniżej.
16. Za zgodą reklamującego, wyrażoną w reklamacji, w Umowie lub w odrębnym oświadczeniu, Cyfrowy Polsat potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej.
17. Postanowienia powyższego nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku Cyfrowy Polsat potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli reklamujący nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Cyfrowy Polsat potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez reklamującego do złożenia reklamacji.
18. Jeżeli wysłana przez Cyfrowy Polsat odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Cyfrowy Polsat, na żądanie reklamującego, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
19. Reklamujący, w porozumieniu z Cyfrowym Polsatem, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, ma zostać przekazana. Na żądanie reklamującego, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Cyfrowy Polsat ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację. Cyfrowy Polsat nie jest obowiązany do ponownego przekazania reklamującemu odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona reklamującemu.
20. Zgłoszenie reklamacji nie powoduje zawieszenia obowiązku bieżącego regulowania opłat należnych Cyfrowemu Polsatowi.
21. Abonent ma prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym lub w przypadku Konsumenta w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego. Drogi postępowania reklamacyjnego, uważa się za wyczerpaną, jeżeli reklamacja nie została przez Cyfrowy Polsat uwzględniona lub Cyfrowy Polsat nie zapłacił dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja została uwzględniona.
22. Spór cywilnoprawny wynikający z Umowy zawartej z Abonentem będącym Konsumentem, może zostać zakończony polubownie w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.
23. 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.
24. Pod rozstrzygnięcie stałych polubownych sądów konsumenckich przy Prezisie UKE może być poddany spór o prawa majątkowe wynikające z Umowy zawartej z Abonentem będącym konsumentem.
25. 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.
- 26.

§18 BEZPIECZEŃSTWO USŁUG I SIECI

- Cyfrowy Polsat przekazuje Abonentom informacje o zagrożeniach związanych ze świadczonymi Usługami, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych, poprzez publikację na stronie internetowej www.polsatbox.pl
2. Cyfrowy Polsat publikuje na stronie internetowej www.polsatbox.pl, publikowane przez Prezesa UKE na stronie internetowej UKE aktualne informacje o:
- a) potencjalnych zagrożeniach związanych z korzystaniem przez Abonentów z Usług;

- b) rekomendowanych środkach ostrożności i najbardziej popularnych sposobach zabezpieczania telekomunikacyjnych urządzeń końcowych przed oprogramowaniem złośliwym lub szpiegującym;
- c) przykładowych konsekwencjach braku lub nieodpowiedniego zabezpieczenia telekomunikacyjnych urządzeń końcowych.
3. Cyfrowy Polsat podejmuje proporcjonalne i uzasadnione środki mające na celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności Sieci, Usług oraz przekazu komunikatów związanych ze świadczonymi usługami, w tym:
- a) eliminację przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu Sieci lub Usług;
- b) przerwanie lub ograniczenie świadczenia Usługi na zakończeniu Sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci lub Usług.
4. W przypadku podjęcia środków, o których mowa w ust. 3, Cyfrowy Polsat nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług telekomunikacyjnych w zakresie wynikającym z podjętych środków, chyba że zostały zakazane w drodze decyzji Prezesa UKE.
5. Cyfrowy Polsat podejmuje środki techniczne i organizacyjne w celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności Sieci, Usług oraz przekazu komunikatów w związku ze świadczonymi Usługami. Podejmowane środki zapewniają poziom bezpieczeństwa odpowiedni do stopnia ryzyka, przy uwzględnieniu najnowocześniejszych osiągnięć technicznych oraz kosztów wprowadzenia tych środków.
6. Cyfrowy Polsat jest obowiązany do informowania Abonentów o wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa sieci wymagającego podjęcia środków wykraczających poza środki techniczne i organizacyjne podjęte przez Cyfrowy Polsat, a także o istniejących możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach. W przypadku wystąpienia takiego ryzyka informacje będą dostępne na stronie internetowej www.polsatbox.pl.

§19 OCHRONA DANYCH I TAJEMNICY TELEKOMUNIKACYJNEJ

1. Cyfrowy Polsat jest administratorem danych osobowych. Informacje o przetwarzaniu danych osobowych są zamieszczone na www.polsatbox.pl/dane-osobowe/.
2. Cyfrowy Polsat zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa gwarantuje przestrzeganie tajemnicy telekomunikacyjnej, z wyłączeniem przypadków, gdy ujawnienie informacji objętych tajemnicą telekomunikacyjną jest dozwolone na podstawie przepisów prawa. Tajemnica telekomunikacyjna obejmuje:

- 1) dane dotyczące użytkownika;
 - 2) treść indywidualnych komunikatów;
 - 3) Dane transmisyjne;
 - 4) dane o lokalizacji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego;
 - 5) dane o próbach uzyskania połączenia między zakończeniami sieci.
3. Podmioty działające w imieniu Cyfrowego Polsatu mogą włączyć się do 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. Podmioty działające w imieniu Cyfrowego Polsatu, które wykonują Usługi, mogą zapoznać się z treścią przekazu wyłącznie w przypadkach przewidzianych przepisami prawa oraz w zakresie niezbędnym dla realizacji danej Usługi, wynikającym z technologii jej świadczenia. Cyfrowy Polsat ponosi odpowiedzialność za naruszenie tajemnicy telekomunikacyjnej przez podmioty działające w jego imieniu.
5. Cyfrowy Polsat przetwarza Dane transmisyjne oraz dane dotyczące użytkowników końcowych, zgodnie z przepisami prawa, w zakresie niezbędnym dla celów świadczenia Usług, naliczania opłat za Usługi i opłat z tytułu rozliczeń operatorskich oraz w celu realizacji obowiązków na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa porządku publicznego oraz na zasadach określonych w obowiązujących przepisach prawa w celu marketingu Usług oraz świadczenie usług o wartości wzbogaconej.
6. Cyfrowy Polsat jest uprawniony do przetwarzania danych o lokalizacji na zasadach i w zakresie przewidzianym prawem.
7. Abonent ma możliwość wpływu na zakres przetwarzania dotyczących go danych objętych tajemnicą telekomunikacyjną poprzez określenie zakresu Usług świadczonych zgodnie z jego żądaniem, a w przypadkach gdy dane przetwarzane są na podstawie zgody – poprzez jej wycofanie.

§20 ZMIANA REGULAMINU I CENNIKA

1. Cyfrowy Polsat doręcza Abonentowi na trwałym nośniku, w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została Umowa lub ostatni Aneks do niej, chyba że Abonent złożył żądanie dostarczenia w innej formie oraz podaje do publicznej wiadomości, poprzez publikację na www.cyfrowypolsat.pl, treść każdej proponowanej zmiany w Cenniku lub Regulaminie, a w przypadku, gdy proponowana zmiana w Cenniku lub Regulaminie wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen usług telekomunikacyjnych, dodanie nowej usługi lub wynika z decyzji Prezesa UKE, podaje tylko do publicznej wiadomości, z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE.
2. Abonent ma prawo wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji zmian Regulaminu lub Cennika do dnia wejścia tych zmian w życie.
3. Szczegółowe warunki zmian warunków Umowy określonych w Regulaminie lub Cenniku oraz związanych z tym warunków wypowiedzenia Umowy określa Umowa Abonencka.

§21 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Regulamin dostępny jest na stronie internetowej www.polsatbox.pl oraz w Punktach obsługi, w Centrum Obsługi Klienta oraz udostępniany na żądanie Abonenta.
2. W przypadku gdy Cyfrowy Polsat jest stroną kodeksu dobrych praktyk, informacja o tych kodeksach oraz sposobie zapoznania się z nimi, dostępna jest na stronie internetowej www.polsatbox.pl.
3. Regulamin obowiązuje od dnia **1 stycznia 2023 r.**