

Regulamin Świadczenia Usługi „VOD - Domowa Wypożyczalnia Filmowa”

§ 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

Niniejszy regulamin (zwany dalej „Regulaminem”) określa zasady, w tym warunki techniczne, świadczenia audiowizualnych usług medialnych typu „video na żądanie” przez spółkę Cyfrowy Polsat Spółka Akcyjna z siedzibą i adresem w Warszawie (03-878) przy ul. Lubinowej 4a, wpisaną do rejestru przedsiębiorców pod numerem KRS 0000010078 prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, NIP 796-18-10-732, REGON 760925160, kapitał zakładowy wynosi 25 581 840,64 złotych w pełni wpłacony - zwaną dalej „Cyfrowy Polsat” lub „Spółką”.

§ 2. DEFINICJE

1. Użyte w Regulaminie określenia posiadają następujące znaczenie:

- 1) **Abonent** - osoba będąca stroną zawartej z Cyfrowym Polsatem Umowy Abonenckiej na usługę telewizji satelitarnej w rozumieniu Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych telewizji przez Cyfrowy Polsat S.A. dostępnym na www.polsatbox.pl (dalej „Umowa Abonencka”);
- 2) **Aktywacja** - czynności, w tym uruchomienie sygnału, umożliwiające odbiór Usługi VOD - Domowa Wypożyczalnia Filmowa;
- 3) **Baza Materiałów Audiowizualnych** - zestawienie wszystkich Materiałów Audiowizualnych, aktualizowanych okresowo, znajdujących się w ofercie Cyfrowego Polsatu w ramach Usługi VOD - Domowa Wypożyczalnia Filmowa;
- 4) **CAM** - urządzenie dekodujące sygnał Usługi VOD - Domowa Wypożyczalnia Filmowa, które po połączeniu z dekoderem wyposażonym w moduł Common Interface (CI) oraz z Kartą, umożliwia odbiór Usługi VOD - Domowa Wypożyczalnia Filmowa. Moduły CAM powinny być zgodne ze standardem CI. Lista Dekoderów współpracujących z CAM zamieszczona jest na stronie internetowej www.polsatbox.pl;
- 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. Lubinowa 4a, 03-878 Warszawa, pod numerem telefonu (infolinia): 699 00 22 22, 801 08 08 08, 222 127 222, pod adresem e-mail: kontakt@polsatbox.pl;
- 6) **Dekoder** - urządzenie dekodujące (w standardzie HD lub 4K) sygnał Usługi VOD - Domowa Wypożyczalnia Filmowa wraz z wyposażeniem, w szczególności: pilotem, zasilaczami, kablami;
- 7) **EPG** - elektroniczny przewodnik po programach;
- 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) **Karta dekodująca (Karta)** - stanowiąca własność Cyfrowego Polsatu elektroniczna karta, której przypisano indywidualny numer, która po jej należytnym umieszczeniu w Urządzeniu, do którego została przyporządkowana oraz po Aktywacji, umożliwia odbiór (odkodowanie) Usługi VOD - Domowa Wypożyczalnia Filmowa;
- 10) **Materiał Audiowizualny (Materiał)** - film lub inna forma audiowizualna będąca w ofercie Cyfrowego Polsatu (w formacie SD) w ramach Usługi VOD - Domowa Wypożyczalnia Filmowa;
- 11) **Okres rozliczeniowy** - miesięczny okres, za który dokonywane są rozliczenia opłaty za Pakiet, 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;
- 12) **Pakiet** - określany przez Cyfrowy Polsat zestaw Materiałów Audiowizualnych (minimum 15 Materiałów miesięcznie) dostępnych w Bazie Materiałów Audiowizualnych w ramach Usługi VOD - Domowa Wypożyczalnia Filmowa dostępny dla Abonentów w okresach miesięcznych przez czas obowiązywania Umowy w zamian za zryczałtowaną opłatę miesięczną;
- 13) **Regulamin** - niniejszy Regulamin świadczenia Usługi, stanowiący integralną część Umowy;
- 14) **Regulamin Promocji** - zasady specjalnej oferty w zakresie Usługi VOD - Domowa Wypożyczalnia Filmowa;
- 15) **SMS (short message service)** - usługa przesyłania krótkich informacji tekstowych w telefonii komórkowej;
- 16) **SMS Premium** - rodzaj usługi SMS realizowanej z wykorzystaniem specjalnego płatnego numeru, dzięki której można uzyskać dostęp do Usługi VOD - Domowa Wypożyczalnia Filmowa oraz dokonać opłaty za Materiały Audiowizualne;
- 17) **Sprzęt** - Dekoder albo CAM;
- 18) **Środowisko cyfrowe** - sprzęt komputerowy, oprogramowanie i połączenia sieciowe wykorzystywane przez Użytkownika w celu uzyskania dostępu lub korzystania z Usługi.
- 19) **Umowa Abonencka (Umowa)** - umowa o świadczenie Usługi zawarta pomiędzy Abonentem i Cyfrowym Polsatem. Umowa może być zawarta również w ramach Umowy Abonenckiej o świadczenie innych usług;
- 20) **Usługa VOD (Usługa)** - VOD - Domowa Wypożyczalnia Filmowa - audiowizualna Usługa medialna, polegająca na zapewnieniu Użytkownikowi Cyfrowego Polsatu, w wybranym przez niego czasie, jednorazowego lub wielokrotnego dostępu w postaci cyfrowej do Bazy Materiałów Audiowizualnych będącej w aktualnej ofercie Cyfrowego Polsatu poprzez Dekoder w standardzie HD lub 4K (Usługa VOD nie jest dostępna na Dekoderach w standardzie SD);
- 21) **Użytkownik** - Abonent lub osoba fizyczna (konsument), która posiada Kartę i aktywny Sprzęt, tj. umożliwiającą korzystanie z Usługi VOD - Domowa Wypożyczalnia Filmowa;

§ 3. ZASADY ŚWIADCZENIA USŁUGI

1. Usługa VOD - Domowa Wypożyczalnia Filmowa umożliwia Użytkownikowi dostęp do Materiałów Audiowizualnych pojedynczo lub w Pakiecie na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie i w cenniku, który stanowi załącznik do niniejszego Regulaminu („Cennik”).
2. Usługa VOD - Domowa Wypożyczalnia Filmowa może być świadczona na warunkach specjalnych zgodnie z zasadami określonymi w Regulaminie Promocji.
3. Wykaz oraz opis Materiałów Audiowizualnych znajdujących się w Bazie Materiałów Audiowizualnych oraz opis Pakietu jest dostępny na stronie: www.polsatbox.pl, poprzez EPG lub w iPolsat Box.
4. Użytkownik może korzystać z Materiałów Audiowizualnych udostępnianych w ramach Usługi VOD - Domowa Wypożyczalnia Filmowa (jako pojedyncze Materiały lub Pakiet) jedynie do własnego użytku osobistego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej. Zakazane jest nagrywanie, kopiowanie oraz publiczne udostępnianie Materiałów Audiowizualnych w jakiegokolwiek formie.

5. W ramach zamówienia pojedynczych Materiałów Audiowizualnych w ramach Usługi VOD - Domowa Wypożyczalnia Filmowa, Materiały będą dostępne od momentu rozpoczęcia świadczenia Usługi VOD - Domowa Wypożyczalnia Filmowa, w określonych przez Cyfrowy Polsat przedziałach (oknach) czasowych, zgodnie z informacją dostępną poprzez www.polsatbox.pl, iPolsat Box, EPG.
6. Baza Materiałów Audiowizualnych podlega aktualizacji, zatem okres i dostępność Materiałów oraz metody dostępu i płatności za Materiały Audiowizualne oraz opisy poszczególnych Materiałów Audiowizualnych i Pakietów podlegają zmianom w czasie, zgodnie z informacją dostępną poprzez www.polsatbox.pl, iPolsat Box, EPG.

§ 4. WARUNKI TECHNICZNE ŚWIADCZENIA USŁUGI VOD - DOMOWA WYPOŻYCZALNIA FILMOWA

1. Korzystanie z Usługi VOD - Domowa Wypożyczalnia Filmowa jest możliwe pod warunkiem posiadania Sprzętu (z tym zastrzeżeniem, że do skorzystania z Usługi niezbędny jest Dekoder w standardzie HD lub 4K) stanowiącego własność Użytkownika, bądź udostępnionego mu przez Cyfrowy Polsat do używania wraz z udostępnioną do tego Sprzętu Kartą oraz odpowiednich urządzeń odbiorczych, zainstalowanych w miejscu umożliwiającym odbiór sygnału Usługi VOD - Domowa Wypożyczalnia Filmowa.
2. W czasie korzystania z Usługi VOD - Domowa Wypożyczalnia Filmowa mogą wystąpić krótkie przerwy w ciągłości obrazu lub dźwięku Materiałów Audiowizualnych (np. przeskok, zwolnione wyświetlanie obrazów) spowodowane zakłóceniami niezależnymi od Cyfrowego Polsatu.

§ 5. ZAWARCIE UMOWY O ŚWIADCZENIE USŁUGI VOD - DOMOWA WYPOŻYCZALNIA FILMOWA

1. Umowa o świadczenie Usługi VOD - Domowa Wypożyczalnia Filmowa dotycząca pojedynczego Materiału Audiowizualnego może zostać zawarta z Użytkownikiem za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość (w tym poprzez SMS, SMS Premium, iPolsatBox, COK), z zastrzeżeniem ust. 5 poniżej, po złożeniu przez Użytkownika zamówienia określającego, z którego Materiału Audiowizualnego i w jakim terminie chce korzystać i uiszczeniu pełnej opłaty określonej w Cenniku dla zamówionego Materiału Audiowizualnego.
2. Umowa dotycząca Pakietu może zostać zawarta przez Abonenta wraz z Umową Abonencką w punkcie posiadającym autoryzację Cyfrowego Polsatu (Punkt sprzedaży (obsługi)), w iPolsat Box lub na odległość.
3. Cyfrowy Polsat zobowiązuje się rozpocząć udostępnianie wybranych przez Użytkownika Materiałów Audiowizualnych, po upływie maksymalnie 60 minut, ale nie wcześniej niż w terminie wskazanym przez Użytkownika.
4. Świadczenie na rzecz Abonenta Pakietu nastąpi po zawarciu przez Abonenta Umowy w zakresie Pakietu w terminie określonym w Umowie.
5. Cyfrowy Polsat przekazuje Klientowi potwierdzenie zawarcia Umowy na odległość na trwałym nośniku, w tym poprzez e-mail lub iPolsat Box.
6. Użytkownik, który zawarł Umowę na odległość może w terminie 14 dni od dnia zawarcia Umowy odstąpić od niej bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, składając Cyfrowemu Polsatowi jednoznaczne oświadczenie o odstąpieniu od Umowy, na przykład pismo wysłane na adres: ul. Łubinowa 4a, 03-878 Warszawa lub e-mail na adres kontakt@polsatbox.pl. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Oświadczenie można złożyć na formularzu, którego wzór stanowi załącznik nr 2 do ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (dostępnym na www.polsatbox.pl). W przypadku odstąpienia od Umowy, Umowę uważa się za niezawartą.
7. Prawo odstąpienia nie przysługuje w przypadkach określonych w art. 38 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, w tym w przypadku, gdy Cyfrowy Polsat wykonał w pełni Usługę za wyraźną i uprzednią zgodą Użytkownika, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez przedsiębiorcę utraci prawo odstąpienia od Umowy i przyjął to do wiadomości.
8. Ze względu na naturę Usług świadczonych „na żądanie”, w przypadku Umowy na odległość Cyfrowy Polsat świadczy Usługę dostępu do Materiałów Audiowizualnych po otrzymaniu od Klienta wyraźnej zgody na wykonanie świadczenia przed upływem terminu odstąpienia. Oświadczenie obejmujące powyższą zgodę składane jest przy zamówieniu.
9. Umowa o świadczenie Usługi VOD - Domowa Wypożyczalnia Filmowa dotycząca Materiału Audiowizualnego zawierana jest na czas, w którym Użytkownik ma dostęp do wybranego Materiału Audiowizualnego, wskazany w pkt. 5 § 3 Regulaminu.
10. Umowa o świadczenie Usługi VOD - Domowa Wypożyczalnia Filmowa dotycząca Pakietu zawierana jest z Abonentem na czas nieokreślony, chyba że inny czas obowiązywania określono w Umowie.

§ 6. PŁATNOŚCI

1. Wysokość opłat za Usługę VOD - Domowa Wypożyczalnia Filmowa określa Cennik bądź Umowa lub w szczególnych przypadkach Regulamin Promocji. Informacja o Cenniku jest przedstawiana Użytkownikowi w momencie zawierania Umowy o świadczenie Usługi VOD - Domowa Wypożyczalnia Filmowa, a także na każde żądanie Użytkownika. Cennik dostępny jest również na stronie www.polsatbox.pl.
2. Z zastrzeżeniem ust. 4 - 6 poniżej, Użytkownik jest zobowiązany do uiszczenia opłat za Materiały Audiowizualne i opłaty z tytułu dostępu do Materiałów Audiowizualnych (jeżeli taka opłata ma zastosowanie) z góry: przelewem, SMS Premium lub kartą. Za realizację płatności odpowiedzialność ponoszą podmioty świadczące usługi w zakresie SMS Premium lub podmioty obsługujące płatności kartą i przelewem.
3. Abonent jest zobowiązany do uiszczenia miesięcznej opłaty za Pakiet z góry w pierwszym dniu danego Okresu rozliczeniowego, chyba że Umowa stanowi inaczej. Rozwiązanie Umowy w zakresie Pakietu lub zawieszenie świadczenia Usługi przez Cyfrowy Polsat nie zwalnia Abonenta od uiszczenia należności za wykonane na jego rzecz Usługi.
4. Informacja o akceptowanych sposobach płatności oraz opłatach za dany Materiał lub Pakiet dostępna jest w jego opisie przed złożeniem zamówienia.
5. Za dzień dokonania zapłaty za dostęp do Usługi VOD - Domowa Wypożyczalnia Filmowa uważa się dzień uznania rachunku bankowego wskazanego przez Cyfrowy Polsat.
6. Z płatności za Usługę VOD - Domowa Wypożyczalnia Filmowa z dołu mogą korzystać Abonenci mający zawartą Umowę Abonencką z Cyfrowym Polsatem. Szczegółowe warunki korzystania z płatności z dołu mogą być określone w odrębnym regulaminie dostępnym na www.polsatbox.pl i przed zamówieniem Usługi z wykorzystaniem tego sposobu płatności.
7. W sytuacji, o której mowa w ust. 4, Abonent może zapłacić za Materiały Audiowizualne z dołu, jeżeli łączna cena wybranych przez niego Materiałów Audiowizualnych nie przekroczy kwot określonych szczegółowo w Cenniku odrębnie dla poszczególnych pakietów, co do których Abonent ma umowę zawartą z Cyfrowym Polsatem.
8. Termin płatności opłat, o których mowa w ust. 5 powyżej, upływa z początkiem kolejnego Okresu rozliczeniowego określonego w Umowie.
9. Jeżeli Użytkownik będzie chciał zamówić kolejne Materiały Audiowizualne o cenie przewyższającej kwoty wskazane w Cenniku, wówczas będzie zobowiązany do uiszczenia w pierwszej kolejności opłat za dotychczas zamówione Materiały Audiowizualne.
10. Wpłaty Użytkownika zostaną, na zasadach określonych prawem, zaliczone w pierwszej kolejności na poczet najstarszych należności Użytkownika wobec Cyfrowego Polsatu z zastrzeżeniem, że w pierwszej kolejności będą pokrywane należności główne, a po nich należności odsetkowe.
11. W przypadku opóźnienia ze strony Użytkownika w płatności opłaty za Usługę w całości lub w części, Cyfrowy Polsat ma prawo naliczyć Użytkownikowi odsetki ustawowe.
12. Cyfrowy Polsat wystawi fakturę VAT Użytkownikowi nieprowadzącemu działalności gospodarczej na jego pisemne żądanie, zgłoszone nie później niż w terminie 3 miesięcy od daty wykonania Usługi VOD - Domowa Wypożyczalnia Filmowa, pod warunkiem uprzedniego przekazania przez Użytkownika wszystkich danych niezbędnych do wystawienia takiej faktury.

§ 7. ODPOWIEDZIALNOŚĆ CYFROWEGO POLSATU

1. Mogą występować krótkotrwałe, trwające jednorazowo nie dłużej niż 2 godziny przerwy w świadczeniu lub możliwości korzystania z Usługi VOD - Domowa Wypożyczalnia Filmowa lub znaczne pogorszenie jakości sygnału, spowodowane prowadzonymi niezbędnymi pracami konserwacyjnymi urządzeń nadawczych lub innymi przyczynami niezależnymi od Cyfrowego Polsatu.
2. Za zakłócenia w świadczeniu Usługi VOD - Domowa Wypożyczalnia Filmowa wynikające z działania lub zaniechania Użytkownika niezgodnego z Regulaminem odpowiedzialność ponosi Użytkownik.
3. Cyfrowy Polsat ponosi odpowiedzialność za brak dostarczenia Usługi w terminie oraz brak zgodności Usługi z Umową/ Regulaminem.
4. Jeżeli Usługa, nie została dostarczona w terminie Użytkownik ma prawo wezwania do jej dostarczenia w trybie reklamacji określonym w §8 Regulaminu. Jeżeli Spółka nie dostarczy Usługi niezwłocznie lub w dodatkowym, wyraźnie uzgodnionym z Użytkownikiem terminie, Użytkownik może odstąpić od Umowy.
5. Użytkownik może, w przypadku o którym mowa w ust. 4 powyżej, odstąpić bez wzywania do dostarczenia Usługi, jeżeli:
 - a. Cyfrowy Polsat oświadczył, lub z okoliczności wyraźnie wynika, że nie dostarczy Usługi, lub
 - b. Użytkownik i Cyfrowy Polsat uzgodnili, lub z okoliczności zawarcia Umowy wyraźnie wynika, że określony termin dostarczenia Usługi miał istotne znaczenie dla Użytkownika, a przedsiębiorca nie dostarczył jej w tym terminie.
6. W przypadku świadczenia Usługi w sposób niezgodny z Umową, Użytkownik może żądać doprowadzenia Usługi do zgodności z Umową w trybie reklamacji określonym w §8 Regulaminu.
7. Użytkownik może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo o odstąpieniu od Umowy:
 - a. jeśli zgodnie z odpowiedzią Cyfrowego Polsatu, na żądanie złożone na podstawie ust. 6, 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. 6;
 - 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. 9 powyżej;
 - d. brak zgodności Usługi z Umową jest na tyle istotny, że uzasadnia natychmiastowe odstąpienie od Umowy;
 - e. z oświadczenia Cyfrowego Polsatu, złożonego w odpowiedzi na żądanie zgłoszone na podstawie ust. 6, wyraźnie wynika, że Usługa nie zostanie doprowadzona do zgodności z Umową w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności.
8. W przypadku uznania zasadności żądania obniżenia ceny, o którym mowa w ust. 7 Cyfrowy Polsat dokona tego obniżenia w proporcji do ceny Usługi wynikającej z Umowy oraz wartości Usługi niezgodnej z Umową, z uwzględnieniem czasu jej trwania.
9. Uprawnienie do odstąpienia od Umowy, o którym mowa w ust. 7 nie przysługuje jeżeli brak zgodności z Umową jest nieistotny.
10. Cyfrowy Polsat ponosi odpowiedzialność za brak zgodności z Umową, który wystąpił lub ujawnił się w czasie, w którym Usługa ta miała być dostarczana.
11. Cyfrowy Polsat jest uprawniony do odmowy uznania oświadczenia o niezgodności Usługi z Umową m.in. w przypadku gdy:
 - a. środowisko cyfrowe Użytkownika nie jest kompatybilne z wymaganiami technicznymi, o których mowa w Regulaminie.
 - b. Użytkownik nie wykonuje obowiązku współpracy w celu ustalenia, czy brak zgodności Usługi z umową w odpowiednim czasie wynika z cech jego środowiska cyfrowego.

§ 8. POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

1. Cyfrowy Polsat jest obowiązany do rozpatrzenia reklamacji Usług.
2. Użytkownik ma prawo złożenia reklamacji dotyczących świadczenia Usługi.
3. Reklamacja może być złożona:
 - a. elektronicznie - z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej w postaci poczty elektronicznej na adres e-mail COK: kontakt@polsatbox.pl lub za pośrednictwem iPolsat Box;
 - b. w formie pisemnej – osobiście podczas wizyty reklamującego w Punkcie sprzedaży (obsługi) lub w COK, albo przesyłką pocztową na adres COK: Cyfrowy Polsat S.A. ul. Łubinowa 4a, 03-878 Warszawa;
 - c. ustnie – telefonicznie na numer Centrum Obsługi Klienta (COK) albo osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego w Punkcie sprzedaży (obsługi) lub w COK.
4. Reklamacja powinna zawierać:
 - a. imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby reklamującego;
 - b. określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
 - c. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - d. przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez Cyfrowy Polsat;
 - e. datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług;
 - f. podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
5. Reklamacja będzie rozpatrzona w rozsądnym terminie. W przypadkach szczególnie skomplikowanych lub wymagających dodatkowych wyjaśnień rozpatrzenie reklamacji nastąpi nie później niż w ciągu 14 dni od jej otrzymania.
6. Odpowiedź na reklamację zostanie udzielona w formie elektronicznej na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana przez Użytkownika. W przypadku złożenia reklamacji drogą pisemną w Punkcie sprzedaży lub telefonicznie do COK, Użytkownik powinien wskazać sposób komunikacji z podaniem adresu poczty elektronicznej lub adresu zamieszkania dla odpowiedzi pisemnej.
7. Cyfrowy Polsat może wezwać Użytkownika do uzupełnienia informacji niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji, w szczególności w celu ustalenia czy brak zgodności Usługi z Umową wynika z cech środowiska cyfrowego Użytkownika. W przypadku braku ich uzupełnienia przez Użytkownika reklamacja pozostawiana jest bez rozpatrzenia. Użytkownik ma obowiązek współpracy w zakresie uzupełnienia danych niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji.
8. 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.

§ 9. ZAWIESZENIE ŚWIADCZENIA USŁUGI, ROZWIĄZANIE UMOWY

1. Cyfrowy Polsat może zawiesić świadczenie na rzecz Użytkownika Usługi VOD - Domowa Wypożyczalnia Filmowa albo rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym, po uprzednim wezwaniu i wyznaczeniu terminu do zaprzestania naruszeń, jeżeli Użytkownik dopuści się rażącego naruszenia postanowień Regulaminu.
2. Umowa o świadczenie Pakietu ulegnie rozwiązaniu również w następujących przypadkach:
 - a. w razie złożenia przez jedną ze stron oświadczenia o rozwiązaniu Umowy Abonenckiej w zakresie Pakietu za wypowiedzeniem, zgodnie z Umową;
 - b. z dniem rozwiązania Umowy Abonenckiej.

§ 10. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Cyfrowy Polsat jest administratorem danych osobowych. Informacje o przetwarzaniu danych osobowych są zamieszczone na www.polsatbox.pl/dane-osobowe.
2. Organem właściwym w sprawach audiowizualnych usług medialnych na żądanie jest Krajowa Rada Radiofonii i Telewizji.
3. W przypadku gdy Cyfrowy Polsat jest stroną kodeksu dobrych praktyk, informacje o tych kodeksach oraz sposobie zapoznania się z nimi, dostępna jest www.polsatbox.pl
4. Cyfrowy Polsat jest uprawniony do wprowadzenia zmian Regulaminu.
5. Zmiana Regulaminu, która nie jest niezbędna do zachowania zgodności Usługi z Umową może być dokonana w uzasadnionych przypadkach takich jak:
 - a. zmiany przepisów prawa mających wpływ na treść Regulaminu i konieczności dostosowania Regulaminu w celu zachowania jego zgodności z prawem;
 - b. zmian wynikających z konieczności dostosowania Regulaminu do zaleceń, nakazów, orzeczeń; postanowień, interpretacji, wytycznych lub decyzji uprawnionych organów administracji publicznej;
 - c. usprawnienie działania Usługi oraz obsługi klienta;
 - d. zmian związanych z bezpieczeństwem świadczenia Usługi;
 - e. przeciwdziałanie nadużyciom związanym z korzystaniem z Usługi;
 - f. zmian technologicznych i funkcjonalnych Usługi;
 - g. zmiany w zakresie wprowadzania nowych, dodatkowych funkcji, opcji Usługi;
 - h. zmian redakcyjnych związanych z koniecznością poprawy, usunięcia omyłek redakcyjnych, błędów;
 - i. zmian o charakterze administracyjnym, w tym zmian danych identyfikujących lub kontaktowych.
6. Cyfrowy Polsat poinformuje Użytkowników o zmianach wskazanych w ust. 5 powyżej poprzez opublikowanie informacji o dokonywanych zmianach na stronie www.polsatbox.pl.
7. Publikacja nastąpi z 30 dniowym wyprzedzeniem, o ile zachowanie tego terminu jest możliwe ze względu na charakter wprowadzanych zmian.
8. W przypadku zmiany Regulaminu, która istotnie i negatywnie wpływa na dostęp lub korzystanie z Usługi, Cyfrowy Polsat poinformuje Użytkownika o tej zmianie i terminie jej dokonania z 30 dniowym wyprzedzeniem na trwałym nośniku, o ile zachowanie tego terminu jest możliwe ze względu na charakter wprowadzanych zmian.
9. Jeśli Użytkownik nie akceptuje zmian wprowadzonych zgodnie z ust. 8, jest uprawniony do wypowiedzenia Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia, nie później niż w terminie 30 dni od dnia dokonania zmiany lub poinformowania o niej, jeżeli poinformowanie nastąpiło później niż ta zmiana.
10. Regulamin jest udostępniany pod adresem www.polsatbox.pl nieodpłatnie przed zawarciem Umowy oraz na każde żądanie Klienta, w formie umożliwiającej jego pobranie, utrwalenie i wydrukowanie Regulaminu.
11. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem **1 stycznia 2023 r.**