

## REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUGI „PROGRAMY ONLINE”

### I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

Niniejszy regulamin świadczenia usługi „Programy Online” (zwany dalej „Regulaminem”) określa zasady, w tym warunki techniczne, usługi świadczonej drogą elektroniczną, polegającej na udostępnianiu treści audiowizualnych rozpowszechnianych wyłącznie w systemach teleinformatycznych przez Cyfrowy Polsat SA z siedzibą: ul. Łubinowa 4a, 03-878 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000010078, NIP 796-18-10-732, kapitał zakładowy w wysokości 13.934.113,44 złotych, w pełni wpłacony (zwaną dalej „Cyfrowy Polsat” lub „Spółką”), jak również prawa i obowiązki Abonentów oraz Cyfrowego Polsatu.

### II. DEFINICJE

- Usługa Programy Online** – usługa medialna świadczona zgodnie z wymogami Ustawy z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną oraz Ustawy z dnia 2 marca 2000 roku o ochronie niektórych praw konsumentów i o odpowiedzialności za produkt niebezpieczny, polegająca na zapewnieniu Abonentowi Cyfrowego Polsatu, w wybranym przez niego czasie, jednorazowego lub wielokrotnego dostępu do Bazy Programów będącej w aktualnej ofercie Cyfrowego Polsatu.
- Programy Online** – serwis internetowy, dostępny na stronie [www.cyfrowypolsat.pl](http://www.cyfrowypolsat.pl), za pośrednictwem którego świadczona jest Usługa Programy Online.
- Program TV** – film lub inna forma audiowizualna, będąca w ofercie Cyfrowego Polsatu w ramach Usługi Programy Online.
- Baza Programów TV** – zestawienie wszystkich Programów TV, aktualizowanych okresowo, znajdujących się w ofercie Cyfrowego Polsatu w ramach Usługi Programy Online.
- Sprzęt** – komputer posiadający zainstalowane Oprogramowanie i mający dostęp do Internetu i możliwość korzystania z przeglądarek stron internetowych.
- Pakiet DTH** – lista kanałów telewizyjnych, dostępnych Abonentowi dzięki zawarciu umowy, na podstawie której Cyfrowy Polsat świadczy na rzecz Abonenta usługę dostarczania programów telewizyjnych.
- Redefine** – Redefine Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie.
- Regulamin Ipla** – regulamin korzystania z Oprogramowania, dostępny wraz z licencją pod adresem internetowym [www.ipla.pl](http://www.ipla.pl).
- Oprogramowanie** – licencjonowana wersja aplikacji Ipla, do której odpowiednie prawa posiada Redefine, dostępna wraz z informacjami o wymaganiach technicznych pod adresem internetowym [www.ipla.pl](http://www.ipla.pl). Nazwa i logo Ipla stanowią zastrzeżone na rzecz Redefine znaki towarowe podlegające ochronie.
- Abonent** – osoba fizyczna (konsument), która: (i) posiada funkcjonujący Sprzęt, (ii) ma podpisaną z Cyfrowym Polsatem umowę, na podstawie której Cyfrowy Polsat świadczy usługę polegającą na dostarczaniu programów telewizyjnych.
- COK** – Centrum Obsługi Klienta – jednostka obsługująca Klientów Cyfrowego Polsatu, zlokalizowana w Warszawie przy ul. Łubinowej 4a lub w innym miejscu wskazanym przez Cyfrowy Polsat.
- ICOK** – Internetowe Centrum Obsługi Klienta, dostępne pod adresem internetowym <https://icok.cyfrowypolsat.pl/icok/>.
- Infolinia** – linia telefoniczna, umożliwiająca Abonentowi głosowe połączenie telefoniczne z COK:
  - z telefonu stacjonarnego: 801 08 08 08;
  - z telefonu komórkowego w sieci Cyfrowego Polsatu: 2222;
  - z telefonu komórkowego w sieci innego operatora: 699 00 2222; 222 127 222.

### III. ZASADY ŚWIADCZENIA USŁUGI

- Usługa Programy Online umożliwia Abonentowi dostęp do Programów TV na zasadach określonych w Regulaminie.
- W ramach Usługi Programy Online Cyfrowy Polsat umożliwia Abonentom dostęp jedynie do wybranych przez Cyfrowy Polsat Programów TV, pochodzących od nadawców, których kanały telewizyjne objęte są ofertą handlową Cyfrowego Polsatu. Lista Programów TV udostępnianych w ramach Usługi Programy Online dostępna jest pod adresem internetowym [www.cyfrowypolsat.pl](http://www.cyfrowypolsat.pl) w sekcjach poświęconych poszczególnym nadawcom, kategoriom oraz tytułom Programów TV.
- Usługa Programy Online dostępna jest jedynie dla Abonentów i jest bezpłatna. Osoby niebędące Abonentami mają możliwość przeglądania Programy Online bez możliwości odtworzenia Programów TV.
- W celu odtworzenia Programu TV konieczne jest posiadanie przez Abonenta konta w ICOK oraz zalogowanie się do Programy Online. W przypadku nieposiadania konta w ICOK - warunkiem niezbędnym do korzystania z Usługi Programy Online jest jego założenie.
- Korzystanie przez Abonenta z Usługi Programy Online jest uzależnione od łącznego spełnienia następujących warunków: (i) posiadana przez Abonenta w Pakiecie DTH kanału telewizyjnego, z którego pochodzi wybrany przez Abonenta Program TV oraz (ii) brak jakichkolwiek zaległości Abonenta w płatnościach należności z tytułu świadczenia przez Cyfrowy Polsat usług polegających na dostarczaniu programów telewizyjnych.

6. Abonent może korzystać z Programów TV udostępnianych w ramach Usługi Programy Online jedynie do własnego użytku na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej. Zakazane jest kopiowanie, nagrywanie oraz publiczne udostępnianie Programów TV w jakiegokolwiek formie, jak również udostępnianie podmiotom trzecim w jakiegokolwiek formie loginu oraz hasła do ICOK.

7. Cyfrowy Polsat zastrzega sobie prawo do dowolnej zmiany zawartości Bazy Programów TV, okresu ich dostępności dla Abonenta, metod dostępu do Programów TV oraz aktualizowania opisów poszczególnych Programów TV.

#### IV. WARUNKI TECHNICZNE ŚWIADCZENIA USŁUGI PROGRAMY ONLINE

1. Korzystanie z Usługi Programy Online jest możliwe pod warunkiem posiadania Sprzętu oraz Oprogramowania zainstalowanego na Sprzęcie, po zaakceptowaniu warunków Regulaminu Ipla i otrzymaniu licencji na korzystanie z Oprogramowania.

2. W celu korzystania z Usługi Programy Online Sprzęt musi spełniać wymogi techniczne oraz być wyposażony w następujące oprogramowanie:

a) łącze internetowe o przepustowości min. 256 kb/s;

b) komputer klasy PC co najmniej o następujących minimalnych parametrach i konfiguracji: procesor 800MHz, 512 MB pamięci RAM, miejsce na dysku 200 MB, karta graficzna z pamięcią RAM 64 MB, karta dźwiękowa 16-bitowa, monitor o rozdzielczości Super VGA (1024x768, jakość kolorów 32 bity);

c) system operacyjny Microsoft Windows w wersji XP (min. SP2) 32-bit / Vista / Windows 7, zainstalowany odtwarzacz Windows Media Player (wersja 11 dla systemów XP i Vista), DirectX 9.0c lub nowszy, Microsoft Internet Explorer 6.0 lub nowszy.

3. W czasie korzystania z Usługi Programy Online mogą wystąpić krótkie przerwy w dostępie do obrazu lub dźwięku Programów TV (np. przeskok, zwolnione wyświetlanie obrazów), spowodowane zakłóceniami niezależnymi od Cyfrowego Polsatu.

4. Cyfrowy Polsat nie świadczy usług instalacji, tj. czynności technicznych mających na celu zestawienie i uruchomienie Sprzętu, umożliwiającego Abonentowi korzystanie z usług świadczonych przez Cyfrowy Polsat, w tym Usługi Programy Online, chyba że Cyfrowy Polsat postanowi inaczej.

#### V. ŚWIADCZENIE USŁUGI PROGRAMY ONLINE

W celu korzystania z Usługi Programy Online Abonent zobowiązany jest poddać się procesowi autoryzacji dostępu do Programów TV oraz wskazać Program TV, który ma zamiar odtworzyć. Autoryzacja wymaga podania przez Abonenta numeru karty Abonenta [otrzymanego w momencie zawarcia umowy, na podstawie której Cyfrowy Polsat świadczy na rzecz Abonenta usługę dostarczania programów telewizyjnych] oraz hasła. Cyfrowy Polsat zobowiązuje się rozpocząć udostępnianie wybranych przez Abonenta Programów TV niezwłocznie po pozytywnym zakończeniu procesu autoryzacji.

#### VI. ODPOWIEDZIALNOŚĆ CYFROWEGO POLSATU

1. Cyfrowy Polsat nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w możliwości korzystania z Usługi Programy Online lub znaczne pogorszenie jakości sygnału, spowodowane prowadzeniem niezbędnych prac konserwacyjnych urządzeń nadawczych lub innymi przyczynami niezależnymi od Cyfrowego Polsatu.

2. Cyfrowy Polsat nie ponosi odpowiedzialności za niedostosowanie lub niesprawność urządzeń końcowych oraz innych urządzeń należących do Abonenta i wykorzystywanych przez niego w trakcie korzystania z Usługi Programy Online, a także nie ma obowiązku dokonywania ich napraw, regulacji lub adaptacji.

3. Cyfrowy Polsat nie ponosi odpowiedzialności za inne zakłócenia w świadczeniu Usługi Programy Online wynikające z działania lub zaniechania Abonenta.

4. Cyfrowy Polsat nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek zakłócenia w świadczeniu Usługi Programy Online związane z Oprogramowaniem, w szczególności wynikające z działania lub zaniechania Redefine.

5. Cyfrowy Polsat nie gwarantuje prawidłowego działania Usługi Programy Online Abonentom niespełniającym wymogów technicznych przewidzianych dla Oprogramowania.

#### VII. POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

1. Z zastrzeżeniem postanowień ust. VI Regulaminu, w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi Programy Online przez Cyfrowy Polsat Abonent ma prawo złożyć reklamację.

2. Reklamacja powinna być złożona pisemnie na adres: Cyfrowy Polsat SA, Centrum Obsługi Klienta, ul. Łubinowa 4a, 03-878 Warszawa; telefonicznie w COK lub ustnie do protokołu sporządzonego przez przedstawiciela COK albo przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną na adres: kontakt@cyfrowypolsat.pl, o ile umożliwiają to warunki techniczne.

3. Reklamacja powinna zawierać:

a. imię i nazwisko oraz adres zamieszkania Abonenta,

b. przydzielony Abonentowi numer, którego reklamacja dotyczy, lub numer identyfikacyjny nadany Abonentowi przez Cyfrowy Polsat,

c. określenie przedmiotu reklamacji,

- d. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
  - e. podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
4. Reklamacja może być złożona w terminie 12 (dwunastu) miesięcy od dnia, w którym Usługa Programy Online została nienależycie wykonana lub miała być wykonana. Reklamację złożoną po upływie tego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Cyfrowego Polsatu rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadomi Abonenta.
  5. W przypadku gdy reklamacja złożona pisemnie, ustnie do protokołu lub telefonicznie nie spełnia warunków określonych w ust. 3 pkt. a-e, przedstawiciel Cyfrowego Polsatu przyjmujący reklamację jest obowiązany do niezwłocznego poinformowania Abonenta o konieczności jej uzupełnienia.
  6. Jeżeli będzie to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, Cyfrowy Polsat niezwłocznie wezwie Abonenta do jej uzupełnienia, określając termin nie krótszy niż 7 (siedem) 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.
  7. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w COK przedstawiciel Cyfrowego Polsatu przyjmujący reklamację jest obowiązany niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej.
  8. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, Cyfrowy Polsat jest obowiązany w terminie 14 (czternastu) dni od dnia złożenia reklamacji do potwierdzenia jej przyjęcia w formie pisemnej z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki Cyfrowego Polsatu rozpatrującej reklamację.
  9. Postanowien ust. 8 nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 (czternastu) dni od dnia jej złożenia.
  10. Cyfrowy Polsat udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej w terminie 30 (trzydziestu) dni od dnia jej złożenia.
  11. W przypadku nierozpatrzenia reklamacji w terminie 30 (trzydziestu) dni od dnia jej wniesienia, uważa się, że reklamacja została uwzględniona.
  12. Po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego Abonent może skierować sprawę do sądu powszechnego. Abonent może dochodzić roszczeń w postępowaniu mediacyjnym lub przed sądem polubownym.

#### **VIII. ZAWIESZENIE ŚWIADCZENIA USŁUGI**

Cyfrowy Polsat może zawiesić świadczenie na rzecz Abonenta Usługi Programy Online, jeżeli: (i) Abonent dopuści się rażącego naruszenia postanowień Regulaminu, (ii) Redefine zaprzestanie udostępniania funkcjonującej wersji Oprogramowania.

#### **IX. WSPARCIE TECHNICZNE OPROGRAMOWANIA**

1. Abonent może uzyskać od Redefine wsparcie techniczne związane z Oprogramowaniem pod adresem mailowym pomoc@ipla.pl.
2. Konsultanci Redefine dostępni są pod wskazanym w ust. 1 adresem w dni robocze od poniedziałku do piątku w godzinach od 9.00 do 17.00.
3. Abonenci mogą również korzystać ze wsparcia technicznego konsultantów Redefine związanego z Oprogramowaniem w dni robocze od poniedziałku do piątku w godzinach od 9.00 do 17.00 za pośrednictwem czatu Redefine, znajdującego się pod adresem [www.ipla.pl](http://www.ipla.pl) w zakładce iplaHELP – POMOC TECHNICZNA, lub pod numerem telefonu 22 611 71 15.

#### **X. POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

1. Oświadczenia Abonenta kierowane do Cyfrowego Polsatu w formie pisemnej wymagają własnoręcznego, czytelnego podpisu Abonenta pod rygorem braku skutków prawnych takiego oświadczenia.
2. Przy wykonywaniu obowiązków wynikających z Umowy o świadczenie Usługi Programy Online Cyfrowy Polsat może współpracować z osobami trzecimi, w szczególności powierzać jej wykonywanie podmiotom trzecim bez zgody Abonenta.
3. Cyfrowy Polsat uprawniony jest do zmiany Regulaminu w niezbędnym zakresie w każdym czasie. Zmiany w Regulaminie stają się obowiązujące w momencie ich udostępnienia przez Cyfrowy Polsat na stronie [www.cyfrowypolsat.pl](http://www.cyfrowypolsat.pl).
4. Regulamin dostępny jest także w siedzibie Cyfrowego Polsatu w godzinach 9.00-17.00.
5. Regulamin wchodzi w życie z dniem 12 kwietnia 2011 roku.

