

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG KOMUNIKACJI ELEKTRONICZNEJ 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 0000010078, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla miasta stołecznego Warszawy, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, NIP 796-18-10-732, REGON 670925160, której kapitał zakładowy wynosi 25.581.840,64 złotych wpłacony w całości (dalej zwana „Cyfrowy Polsat”).

§ 2 DEFINICJE

1. Użyte w Regulaminie określenia posiadają następujące znaczenie:

- 1) **Abonent** to Konsument albo osoba wskazana w §3 ust. 7 Regulaminu, która zawarła Umowę z Cyfrowym Polsatem;
- 2) **Abonament (Opłata abonamentowa)** to stała opłata ponoszona przez Abonenta, z tytułu dostępu do Sieci Cyfrowego Polsatu i Usług oraz obsługi serwisowej;
- 3) **Aktywacja** to czynności, w tym uruchomienie sygnału, umożliwiające Abonentowi odbiór Usług świadczonych przez Cyfrowy Polsat;
- 4) **Bezpłatna Nziemna Telewizja Cyfrowa** to 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 nziemnej telewizji cyfrowej;
- 5) **Cennik** to zestawienie cen towarów lub usług oferowanych przez Cyfrowy Polsat oraz innych opłat i należności wraz z opisem oraz zasadami korzystania i rozliczania, stanowiące integralną część Umowy.
- 6) **Centrum Obsługi Klienta (COK)** to komórka organizacyjna Cyfrowego Polsatu obsługująca Abonentów, za pośrednictwem której możliwy jest kontakt z Cyfrowym Polsatem pod adresem: Cyfrowy Polsat S.A., ul. Łubinowa 4a, 03-878 Warszawa, pod numerem telefonu (infolinia): 699 00 22 22, 801 08 08 08, 222 127 222 (opłata wg taryfy Operatora), pod adresem e-mail: kontakt@polsatbox.pl;
- 7) **Dane transmisyjne** to dane przetwarzane dla celów przekazywania komunikatów elektronicznych w sieciach telekomunikacyjnych lub naliczania opłat za usługi komunikacji elektronicznej, które mogą obejmować dane lokalizacyjne;
- 8) **iPolsatBox** to serwis dostępny dla Abonentów po zalogowaniu na stronie internetowej lub z wykorzystaniem mobilnej aplikacji, umożliwiający w zakresie określonym w tym serwisie, dostęp do informacji o Umowach oraz zarządzania Usługami przypisanymi do PESEL/NIP.
- 9) **Kaucja** to kwota środków pieniężnych, wpłacana przez Abonenta na rzecz Cyfrowego Polsatu w celu zabezpieczenia należności z tytułu Umowy;
- 10) **Klient** to Konsument albo osoba wskazana w §3 ust. 7 Regulaminu ubiegająca się o zawarcie umowy z Cyfrowym Polsatem;

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

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

- 11) **Konsument** to osoba fizyczna wnioskująca o świadczenie Usług lub korzystająca z Usług dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu;
 - 12) **Naruszenie bezpieczeństwa** to rzeczywisty niekorzystny skutek dotyczący zdolności Sieci lub Usług do odpierania działań naruszających dostępność, autentyczność, integralność lub poufność Sieci lub Usług, przetwarzanych danych i treści objętych tajemnicą komunikacji elektronicznej lub innych świadczonych przez Cyfrowy Polsat usług związanych z Usługami lub Siecią;
 - 13) **Okres rozliczeniowy** to miesięczny okres, za który dokonywane są rozliczenia opłat, rozpoczynający się i kończący się w dniach wskazanych przez Cyfrowy Polsat w Umowie lub na Rachunku;
 - 14) **Okres podstawowy** to określony w Umowie zawartej z Abonentem minimalny czas trwania zobowiązań Abonenta z tytułu Umowy, wymagany do skorzystania z warunków (promocyjnych) oferty;
 - 15) **Operator** to inny niż Cyfrowy Polsat przedsiębiorca telekomunikacyjny;
 - 16) **Pakiet** to zdefiniowany i oferowany przez Cyfrowy Polsat zestaw programów telewizyjnych i/lub radiowych, określony w Cenniku, objęty jedną opłatą;
 - 17) **Podatność na wystąpienie naruszenia bezpieczeństwa (Luka)** to właściwość Usług lub Sieci, która może być wykorzystana w celu Naruszenia bezpieczeństwa;
 - 18) **Podsumowanie Warunków Umowy** to formularz zawierający podsumowanie warunków Umowy, stanowiący integralną część Umowy;
 - 19) **Punkt sprzedaży** to miejsce przeznaczone do obsługi Abonentów posiadające autoryzację Cyfrowego Polsatu. Lista autoryzowanych Punktów sprzedaży dostępna jest na www.polsatbox.pl;
 - 20) **Rachunek** to dokument finansowy wystawiony przez Cyfrowy Polsat określający zobowiązania Abonenta do uiszczenia wskazanych w nim kwot na rzecz Cyfrowego Polsatu, w szczególności faktura VAT, nota obciążeniowa lub nota odsetkowa;
 - 21) **Regulamin** to ten Regulamin świadczenia usług komunikacji elektronicznej, stanowiący integralną część Umowy;
 - 22) **Sieć Cyfrowego Polsatu (Sieć)** to sieć telekomunikacyjna, za pomocą której Cyfrowy Polsat świadczy Usługi;
 - 23) **Umowa** to umowa o świadczenie usług komunikacji elektronicznej, zawarta pomiędzy Abonentem a Cyfrowym Polsatem;
 - 24) **Usługa (Płatna Telewizja Naziemna)** – usługa komunikacji elektronicznej polegająca na dostępie do rozprawdzanych kodowanych programów telewizyjnych i/lub radiowych, świadczona przez Cyfrowy Polsat drogą rozsiwecą naziemną;
 - 25) **Ustawa** to ustawa z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo komunikacji elektronicznej;
 - 26) **Urządzenie (Dekoder)** to urządzenie dekodujące sygnał Usług (programów telewizyjnych i/lub radiowych) świadczonych przez Cyfrowy Polsat wraz z wyposażeniem, w szczególności pilotem, zasilaczem i kablami. Urządzenie może dodatkowo służyć do odbioru programów niekodowanych dostępnych w ramach Bezpłatnej Naziemnej Telewizji Cyfrowej, za których jakość odbioru i zasięg sygnału odpowiedzialność ponoszą operatorzy Multipleksów;
 - 27) **Sprzęt** to Urządzenie lub zestaw antenowy lub inne urządzenie oferowane przez Cyfrowy Polsat lub należące do Abonenta;
 - 28) **Zagrożenie bezpieczeństwa** to potencjalna przyczyna wystąpienia Naruszenia bezpieczeństwa.
2. Cyfrowy Polsat może wprowadzić odrębne warunki (regulaminy) świadczenia dodatkowych pakietów lub usług dodatkowych albo dodatkowych opcji Usług. Regulaminy te dostępne są w Punktach sprzedaży oraz na www.polsatbox.pl.

§ 3 WARUNKI ZAWARCIA UMOWY

1. Świadczenie Usług odbywa się na podstawie Umowy, którą zawiera się w formie pisemnej albo w innej formie zgodnej z prawem, jeśli Cyfrowy Polsat dopuszcza taką możliwość. Konsument ma prawo dokonania wyboru formy zawarcia Umowy spośród form oferowanych przez Cyfrowy Polsat.
2. Umowa zostaje zawarta z Klientem, który poda wymagane przez Cyfrowy Polsat aktualne dane niezbędne do

zawarcia Umowy oraz potwierdzi swoją tożsamość i wiarygodność płatniczą.

3. W przypadku osoby fizycznej dane wymagane do zawarcia Umowy obejmują nazwisko i imię (imiona); adres miejsca zamieszkania i adres korespondencyjny, jeżeli jest on inny niż adres miejsca zamieszkania; numer PESEL, jeśli go posiada, albo nazwę, serię i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa Unii Europejskiej albo Konfederacji Szwajcarskiej – numer paszportu lub karty pobytu; dane zawarte w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Cyfrowego Polsatu wynikającego z Umowy oraz innych danych niezbędnych do zawarcia Umowy w danej formie.
4. Cyfrowy Polsat może uzależnić zawarcie Umowy od ustalenia tożsamości oraz pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Klienta, w szczególności:
 - a. weryfikacji tożsamości, podania poprawnych i aktualnych danych Klienta wymaganych do zawarcia Umowy;
 - b. dostarczenia przez Klienta dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Cyfrowego Polsatu wynikającego z Umowy;
 - c. pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Klienta wynikającej z danych będących w posiadaniu Cyfrowego Polsatu lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej. Cyfrowy Polsat powiadamia Klienta o wystąpieniu takiego zastrzeżenia.
5. W przypadku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej osoby ubiegającej się o zawarcie Umowy, Cyfrowy Polsat może zawrzeć Umowę na warunkach mniej korzystnych, w szczególności uzależnić zawarcie Umowy od zabezpieczenia wierzytelności wynikających z Umowy w postaci Kaucji lub odmówić zawarcia Umowy na warunkach promocyjnych.
6. Umowa może zostać zawarta a) w Punkcie sprzedaży albo b) na odległość.
7. Umowa 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, działając na rzecz beneficjenta tych usług – Konsumenta. W takim przypadku Abonent będzie zobowiązany do terminowego uiszczania wszystkich opłat przewidzianych Umową, w tym w Cenniku. 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 OD UMOWY ZAWARTEJ NA ODLEGŁOŚĆ

1. Konsument lub inna osoba fizyczna który/a który zawarł umowę na odległość, może odstąpić od niej bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z wyjątkiem kosztów, o których mowa w ust. 5 i 6 poniżej, w terminie 14 dni od zawarcia Umowy, a w przypadku wydania Abonentowi towaru – w terminie 14 dni od wydania towaru. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.
2. W przypadku odstąpienia od Umowy zawartej na odległość Umowę uważa się za niezawartą.
3. Konsument lub inna osoba fizyczna który/a może odstąpić od Umowy, składając Cyfrowemu Polsatowi oświadczenie o odstąpieniu od Umowy. Oświadczenie można złożyć na formularzu, którego wzór stanowi załącznik nr 2 do ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, dostępnym na www.polsatbox.pl i w Punktach sprzedaży.
4. Prawo odstąpienia nie przysługuje w przypadkach określonych w art. 38 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, w tym w przypadku gdy Cyfrowy Polsat wykonał w pełni usługę, za którą Abonent zobowiązany jest do zapłaty ceny, za wyraźną i uprzednią zgodą Konsumenta lub innej osoby fizycznej, który/która został/została poinformowany/poinformowana przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia utraci prawo odstąpienia od Umowy i przyjął/przyjęła to do wiadomości.
5. Konsument lub inna osoba fizyczna ma prawo złożyć wyraźne oświadczenie zawierające żądanie rozpoczęcia

wykonywania usług przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy. Jeżeli Konsument lub inna osoba fizyczna wykonuje prawo odstąpienia od Umowy, po zgłoszeniu żądania rozpoczęcia świadczenia usług przed terminem odstąpienia od Umowy, ma obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od Umowy. Kwotę do zapłaty oblicza się proporcjonalnie do zakresu spełnionego świadczenia, z uwzględnieniem uzgodnionej w umowie ceny lub wynagrodzenia.

6. W przypadku odstąpienia od Umowy, na podstawie której Abonent otrzymał towar, Abonent ma obowiązek zwrócić towar Cyfrowemu Polsatowi na adres ul. Łubinowa 4a, 03-878 Warszawa lub przekazać go osobie upoważnionej przez Cyfrowy Polsat do odbioru niezwłocznie, jednak nie później niż 14 dni od dnia, w którym odstąpił od Umowy. Do zachowania terminu wystarczy odesłanie towaru przed jego upływem. Konsument lub inna osoba fizyczna ponosi bezpośrednie koszty zwrotu towaru. Koszt zwrotu towaru zależy od wybranego przez Abonenta sposobu dostawy oraz taryfy dostawcy.
7. Szczegółowe warunki korzystania z prawa odstąpienia, w tym informacje o sposobie i terminie wykonania prawa odstąpienia oraz skutkach odstąpienia, w tym zasadach i kosztach zwrotu świadczeń przez Abonenta i Cyfrowy Polsat w przypadku odstąpienia od Umowy, określone są w pouczeniu o odstąpieniu od umowy („Pouczenie o odstąpieniu”), które Cyfrowy Polsat doręcza Abonentowi przed zawarciem Umowy oraz udostępnia na www.polsatbox.pl.

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

1. Umowa zostaje zawarta na czas nieoznaczony lub oznaczony (Okres podstawowy), który wskazany został w Umowie.
2. Umowa zawarta na czas oznaczony (Okres podstawowy), po tym okresie ulega automatycznemu przekształceniu w Umowę na czas nieoznaczony, o ile Abonent nie złoży oświadczenia woli o rozwiązaniu Umowy z końcem czasu oznaczonego (Okresu podstawowego), co najmniej na jeden (1) Okres rozliczeniowy, przed upływem Okresu podstawowego.
3. Abonent ma prawo do rozwiązania Umowy z zachowaniem okresu wypowiedzenia. W przypadku wypowiedzenia złożonego przez Abonenta w Okresie podstawowym, okres wypowiedzenia wynosi jeden (1) Okres rozliczeniowy ze skutkiem na koniec Okresu rozliczeniowego. W przypadku wypowiedzenia złożonego przez Abonenta, gdy po Okresie podstawowym Umowa uległa automatycznemu przedłużeniu na czas nieoznaczony, okres wypowiedzenia wynosi jeden (1) miesiąc. W okresie wypowiedzenia Abonent ponosi jedynie koszty świadczenia usług objętych Umową, w tym zamówionych w czasie jej trwania pakietów lub usług dodatkowych lub dodatkowych opcji Usługi.
4. Abonent może wypowiedzieć Umowę, w przypadku braku akceptacji zmian warunków Umowy proponowanych przez Cyfrowy Polsat, w terminie nie krótszym niż do dnia wejścia w życie tych zmian.
5. Abonent będący Konsumentem po wyczerpaniu drogi reklamacyjnej może, poza uprawnieniem do dochodzenia odszkodowania z tytułu nienależytego wykonania Umowy, wypowiedzieć Umowę z winy Cyfrowego Polsatu bez zachowania okresu wypowiedzenia, w przypadku występowania znaczących, stałych lub częstych, rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem Usług (z wyłączeniem usługi dostępu do internetu), a warunkami określonymi w Umowie.
6. Cyfrowy Polsat umożliwia Abonentowi rozwiązanie Umowy, jak również odstąpienie od niej albo jej wypowiedzenie w formie dokumentowej. Złożenie stosownego oświadczenia Abonenta w takim przypadku jest możliwe poprzez wysłanie dokumentu obejmującego treść tego oświadczenia pocztą elektroniczną na adres e-mail Centrum Obsługi Klienta lub na inne adresy e-mail wskazane w Umowie dedykowane do złożenia stosownego oświadczenia, w sposób umożliwiający zapoznanie się z jego treścią i ustalenie osoby składającej to oświadczenie.
7. W przypadku złożenia przez Abonenta wypowiedzenia w formie dokumentowej, Cyfrowy Polsat potwierdza Abonentowi na trwałym nośniku przyjęcie i dzień otrzymania oświadczenia o wypowiedzeniu oraz dzień rozwiązania Umowy w terminie 14 dni od dnia jego złożenia.
8. Umowa wygasa w przypadku:

- a) powzięcia przez Cyfrowy Polsat wiadomości o śmierci Abonenta,
 - b) ustania bytu prawnego Abonenta niebędącego osobą fizyczną, chyba że ustanie bytu prawnego Abonenta wiąże się z przejściem jego praw i obowiązków przez następcę prawnego, który przejmuje Abonenta lub powstaje w wyniku jego podziału w trybie określonym prawem.
9. Abonent ma obowiązek niezwłocznego poinformowania Cyfrowego Polsatu o wszczęciu wobec Abonenta postępowania likwidacyjnego lub upadłościowego. Cyfrowy Polsat może rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku złożenia wniosku o upadłość Abonenta.
10. Cyfrowy Polsat może rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku jeżeli Abonent:
- a) podał przy zawieraniu lub w trakcie obowiązywania Umowy nieprawdziwe dane lub dokumenty mogące mieć wpływ na jej wykonywanie,
 - b) nie złoży, w terminie wskazanym przez Cyfrowy Polsat, żądanego zabezpieczenia, o którym mowa w §12 Regulaminu.
 - c) narusza obowiązki określone w §11 ust. 1 lit. a-g, Regulaminu, po uprzednim wezwaniu do zaniechania naruszeń i bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu, a w przypadku naruszenia § 11 ust. 1 lit. h -j bez takiego wezwania.
11. Cyfrowy Polsat może wypowiedzieć Umowę, jeżeli Abonent nie zapłaci zaległych należności w oznaczonym terminie płatności, po powiadomieniu Abonenta o zamiarze jej wypowiedzenia, zgodnie z §14 Regulaminu.
12. W dniu rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy następuje zaprzestanie świadczenia Usług.
13. Do przeniesienia praw i obowiązków Abonenta wynikających z Umowy na inny podmiot wymagana jest zgoda Cyfrowego Polsatu oraz spełnienie łącznie następujących warunków: uregulowanie wszystkich należności dotychczasowego Abonenta i spełnienie przez podmiot zainteresowany przejściem praw i obowiązków Abonenta z Umowy warunków zawarcia Umowy opisanych Regulaminem.

§ 6 ODSZKODOWANIE NALEŻNE OD ABONENTA W MOMENCIE WYPOWIEDZENIA UMOWY

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

§ 7 GŁÓWNE CECHY I JAKOŚĆ USŁUG

1. Szczegółowe informacje na temat zakresu dostępnych Usług i ich cech można uzyskać w Centrum Obsługi Klienta, Punktach sprzedaży oraz na www.polsatbox.pl.
2. Cyfrowy Polsat świadczy Usługi poprzez udostępnianie kodowanych programów telewizyjnych i/lub radiowych drogą rozsyłczą naziemną. Programy oferowane są w Pakietach, których rodzaje i skład szczegółowo określa Cennik.
3. Cyfrowy Polsat świadczy Usługi w zakresie istniejących możliwości technicznych, o jakości zgodnej z europejskimi standardami telekomunikacyjnymi ETSI (Europejski Instytut Norm Telekomunikacyjnych), przez 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu.
4. Cyfrowy Polsat świadczy Usługę w standardzie HD lub SD zgodnie z oznaczeniem programów w Pakiecie.

5. 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.
6. Informacje dotyczące programów oferowanych przez Cyfrowy Polsat mogą być udostępniane poprzez emisję w trakcie odbioru danego programu przez Abonenta stosownego komunikatu tekstowego na ekranie odbiornika telewizyjnego lub poprzez emisję scrolla (przewijanego tekstu) informacyjnego lub poprzez zamieszczenie informacji na stronie internetowej Cyfrowego Polsatu.
7. Cyfrowy Polsat wykorzystuje w prezentacji Usług na Dekoderze systemy statystyczne, umożliwiające dopasowanie (profilowanie) rekomendowanych treści, dostępnych dla danego Abonenta, w oparciu o ich cechy i kategorie.
8. Korzystanie z Usług dozwolone jest wyłącznie na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
9. 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. Opłaty abonamentowe pobierane przez Cyfrowy Polsat z tytułu świadczenia Usługi nie obejmują opłat za posiadanie i używanie odbiornika telewizyjnego lub radiowego, które Abonent powinien uiszczać zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
10. Za treść i formę oraz parametry techniczne programów, odpowiedzialność ponoszą ich nadawcy.
11. 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.
12. Do odbioru Usług niezbędne jest posiadanie przez Abonenta Sprzętu, w tym Urządzenia przeznaczonego do odbioru odpowiednio Usługi autoryzowanego przez Cyfrowy Polsat, chyba że prawo do posługiwania się przez Abonenta innym Urządzeniem wynika z przepisów prawa.
13. Korzystanie z Urządzenia jest możliwe w zakresie zasięgu działania Sieci, za pomocą której jest świadczona Usługa.
14. Z uwagi na mobilny charakter Usługi, zasięg Usługi uzależniony jest od uwarunkowań zewnętrznych, w tym geograficznych (np.: wysokie budynki wokoło, 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.
15. Korzystanie z Usługi może wymagać dodatkowo montażu anteny i/lub wzmacniacza sygnału, które Abonent nabywa we własnym zakresie.
16. Szczegóły dotyczące warunków technicznych umożliwiających odbiór sygnału, w tym zasięg Usługi, dostępne są w Punktach sprzedaży, Centrum Obsługi Klienta oraz na www.polsatbox.pl.

§ 8 WARUNKI KORZYSTANIA Z UDOSTĘPNIONEGO (WYDANEGO) URZĄDZENIA

1. Korzystanie z Usług może odbywać się przy użyciu Urządzenia udostępnionego Abonentowi przez Cyfrowy Polsat, zgodnie z Umową. Cyfrowy Polsat może oferować także sprzedaż Urządzeń na warunkach określonych odrębnie.
2. Zakres dostępnych Usług zależy od funkcjonalności posiadanego przez Abonenta Urządzenia.

Funkcjonalności Urządzeń wymagane dla wybranych Usług wskazane są na www.polsatbox.pl.

3. Urządzenie udostępnione przez Cyfrowy Polsat zawiera kompatybilne (współdziałające) z nim oprogramowanie (system operacyjny). Urządzenie może zawierać także dodatkowe elementy cyfrowe, takie jak pliki graficzne lub aplikacje wspierające oferowanie przez Cyfrowy Polsat Usługi. Cyfrowy Polsat może też umożliwić korzystanie na Urządzeniu z innych usług lub aplikacji Cyfrowego Polsatu lub partnerów, które dostępne są wówczas na podstawie odrębnych umów, na warunkach określonych w regulaminach tych usług lub aplikacji. Cyfrowy Polsat zastrzega sobie prawo do przeprowadzenia aktualizacji oprogramowania Urządzenia. Urządzenie automatycznie pobiera i aktualizuje oprogramowanie.
4. Abonent przyjmuje do wiadomości, iż korzystanie z Urządzenia jest możliwe pod warunkiem prawidłowego jego zainstalowania, w szczególności w miejscu umożliwiającym odbiór sygnału. Szczegóły dotyczące warunków technicznych umożliwiających odbiór sygnału dostępne są w Punkcie sprzedaży, w Centrum Obsługi Klienta oraz na www.polsatbox.pl.
5. Cyfrowy Polsat nie świadczy usług instalacji tj. czynności technicznych mających na celu zestawienie urządzeń, w miejscu wskazanym przez Klienta, chyba że przewidują to odrębne warunki świadczenia takich usług.
6. Udostępnione Urządzenie stanowi własność Cyfrowego Polsatu.
7. 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 Centrum Obsługi Klienta. Abonent zobowiązany jest poinformować jednocześnie Cyfrowy Polsat o tym fakcie pisemnie na adres COK. Przed udostępnieniem Abonentowi kolejnego Urządzenia Cyfrowy Polsat ma prawo obciążyć Abonenta karą umowną za utratę udostępnionego Urządzenia w wysokości przewidzianej w Umowie.
8. Abonent zobowiązuje się używać Urządzenia zgodnie z jego przeznaczeniem i w sposób określony w instrukcji obsługi oraz zgodnie z warunkami przewidzianymi w Umowie, w tym w Regulaminie.
9. Abonent nie ma prawa niszczyć, dokonywać jakichkolwiek zmian w udostępnionym mu Urządzeniu ani też niszczyć, w tym także usuwać numerów seryjnych Urządzenia.
10. Abonent nie jest upoważniony do przekazywania udostępnionego mu Urządzenia osobom trzecim pod jakimkolwiek tytułem prawnym, w szczególności poprzez użyczenie, najem. W przypadku naruszenia tego zakazu Cyfrowy Polsat uprawniony jest do natychmiastowej dezaktywacji Urządzenia.

§ 9 USŁUGI SERWISOWE I OBSŁUGA KLIENTA

1. Obsługa serwisowa dla Abonenta jest realizowana:
 - a. za pośrednictwem Centrum Obsługi Klienta Cyfrowego Polsatu,
 - b. przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną na adres kontakt@polsatbox.pl,
 - c. za pośrednictwem Punktów sprzedaży w dniach i godzinach pracy tych Punktów, których aktualna lista jest dostępna na www.polsatbox.pl.
2. W ramach obsługi serwisowej Cyfrowy Polsat zapewnia:
 - a. całodobową telefoniczną obsługę Abonentów,
 - b. usuwanie awarii,
 - c. informacje o świadczonych Usługach.
3. Informacja o podmiotach świadczących usługi serwisowe Sprzętu dostępnego w ofercie Cyfrowego Polsatu oraz informacje o sposobie kontaktowania się z tymi podmiotami dostępne są w Punktach sprzedaży.
4. Abonent przyjmuje do wiadomości, iż rozmowy telefoniczne prowadzone przez niego z Centrum Obsługi Klienta mogą być nagrywane w celu utrwalenia jego wniosków oraz oświadczeń, o czym każdorazowo Abonent jest informowany przed rozpoczęciem rozmowy.
5. Cyfrowy Polsat zapewnia Abonentowi wymianę bądź naprawę udostępnionego Urządzenia 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.
6. Wymiana bądź naprawa udostępnionego Urządzenia nastąpi po jego dostarczeniu przez Abonenta do Punktu sprzedaży.

§ 10 OBOWIĄZKI ABONENTA

1. Abonent zobowiązuje się do:
 - a) nie korzystania z Usług poza granicami Rzeczypospolitej Polskiej,
 - b) 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 nienaruszania prywatności lub dóbr osobistych innej osoby,
 - c) posługiwania się Urządzeniem autoryzowanym przez Cyfrowy Polsat, chyba że prawo do posługiwania się przez Abonenta innym Urządzeniem wynika z przepisów prawa,
 - d) używania udostępnionego Urządzenia zgodnie z Regulaminem i Umową, w szczególności nie narażania go na zniszczenie lub nie udostępniania go osobom trzecim,
 - e) nie używania w Sieci Cyfrowego Polsatu Sprzętu kradzionego lub zarejestrowanego na innego Abonenta lub nie spełniającego obowiązujących norm i standardów technicznych dla danego typu Sprzętu.
Informacje o wymaganych normach w zakresie współpracy z Siecią Cyfrowego Polsatu dostępne są w COK i na www.polsatbox.pl.
 - f) 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,
 - g) nie podejmowania działań utrudniających lub uniemożliwiających świadczenie lub korzystanie z Usług przez innych użytkowników Sieci Cyfrowego Polsatu lub innych sieci,
 - h) nie kopiowania programów telewizyjnych i/lub radiowych w całości lub części w celach przekraczających zakres użytku osobistego, w szczególności jeżeli łączy się z tym osiągnięcie korzyści majątkowych,
 - i) nie udostępniania Usługi i nie wykorzystywania Usługi komercyjnie (w celach zarobkowych) na rzecz osób trzecich, bez pisemnej zgody Cyfrowego Polsatu,
 - j) używania karty wyłącznie z Urządzeniem autoryzowanym przez Cyfrowy Polsat wydanym w ramach Umowy.
2. W przypadku naruszenia przez Abonenta któregokolwiek ze zobowiązań wskazanych w niniejszym §11 ust. 1 lit. a-g Cyfrowy Polsat ma prawo do natychmiastowego zawieszenia lub ograniczenia możliwości korzystania z Usług przez Abonenta lub rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym, po uprzednim wezwaniu Abonenta do zaprzestania naruszeń i bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu, a w przypadku naruszenia niniejszego §11 ust. 1 lit. h-j bez takiego wezwania.
3. W celu prawidłowej realizacji Umowy Abonent zobowiązany jest poinformować Cyfrowy Polsat o zmianach dotyczących swoich danych zawartych w Umowie. Niedopełnienie tego obowiązku przez Abonenta może stanowić dla Cyfrowego Polsatu podstawę do żądania od Abonenta wniesienia Kaucji.

§ 11 KAUCJA

1. Cyfrowy Polsat może żądać zabezpieczenia roszczeń z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania przez Abonenta obowiązków określonych w Umowie, w tym w Regulaminie, w formie Kaucji, w każdym przypadku gdy Abonent:
 - a) poda błędne lub nieaktualne dane przy zawieraniu Umowy,
 - b) poda błędne lub nieaktualne dane w czasie trwania Umowy,
 - c) odmawia zgody na dokonanie oceny wiarygodności płatniczej,
 - d) otrzymał negatywną ocenę wiarygodności płatniczej wynikającą z danych będących w posiadaniu Cyfrowego Polsatu lub udostępnione przez biuro informacji gospodarczej,

- e) nie dopełni obowiązku poinformowania o zmianach swoich danych zawartych w Umowie.
2. Kaucja nie ma charakteru zaliczki ani przedpłaty z tytułu jakichkolwiek należności i nie podlega oprocentowaniu.
 3. Abonent przy zawarciu Umowy dokonuje wpłaty Kaucji gotówką lub kartą (jeśli Punkt sprzedaży posiada terminal) w Punktach sprzedaży, a w przypadku wpłaty Kaucji w trakcie trwania Umowy dokonuje wpłaty w terminie uzgodnionym z Cyfrowym Polsatem przelewem na rachunek Cyfrowego Polsatu wskazany na Umowie.
 4. Wysokość Kaucji jest określona w Cenniku. Cyfrowy Polsat ma prawo do odmowy zawarcia Umowy na warunkach promocyjnych lub ograniczenia w całości lub w części możliwości korzystania z Usług przez Abonenta lub zaprzestania świadczenia Usług, których dotyczy żądana Kaucja, jeśli Abonent odmówił wpłaty Kaucji lub przekroczył wyznaczony termin na jej wpłatę.
 5. Cyfrowy Polsat ma prawo do potrącenia (zaspokojenia) z Kaucji wymagalnych roszczeń z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy. W przypadku zaspokojenia się przez Cyfrowy Polsat z Kaucji i kontynuacji Umowy, Abonent zobowiązany będzie do uzupełnienia brakującej części Kaucji w terminie 14 (czternastu) dni od otrzymania pisemnego zawiadomienia od Cyfrowego Polsatu o konieczności jej uzupełnienia.
 6. Kaucja podlega rozliczeniu i zwrotowi w terminie do 30 dni od dnia rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy.
 7. Kaucja zostanie zwrócona zgodnie z dyspozycją Abonenta poprzez: zaliczenie na poczet wymagalnych lub przyszłych zobowiązań Abonenta wobec Cyfrowego Polsatu, przekazanie na rachunek wskazany przez Abonenta lub przesłanie przekazem pocztowym na adres wskazany przez Abonenta.
 8. W przypadku gdy Abonent nie złoży, w terminie wskazanym przez Cyfrowy Polsat, żądanego zabezpieczenia, Cyfrowy Polsat ma prawo do natychmiastowego zawieszenia lub ograniczenia możliwości korzystania z Usług przez Abonenta lub rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym, po uprzednim wezwaniu Abonenta do zaprzestania wpłaty i bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu.

§ 12 PŁATNOŚCI

1. Opłaty za Usługi oraz sposoby ich naliczania określone są w Cenniku. Łączna należność za Usługi w Okresie rozliczeniowym ustalana jest w oparciu o Usługi wykonane na podstawie Umowy, w tym Cennika.
2. Cennik jest dostępny na www.polsatbox.pl i w Punktach sprzedaży oraz jest dostarczany Abonentowi nieodpłatnie wraz z Umową, a także na każde jego żądanie.
3. Informację o kwocie należności do zapłaty można również uzyskać w Centrum Obsługi Klienta lub logując się do iPolsatBox.
4. Abonent zobowiązany jest uiszczać Cyfrowemu Polsatowi opłaty za Usługi na podstawie Umowy z góry, z częstotliwością odpowiadającą Okresom rozliczeniowym.
5. Termin płatności upływa w pierwszym dniu Okresu rozliczeniowego, chyba że inaczej określono w Umowie.
6. Okres Rozliczeniowy rozpoczyna się z dniem zawarcia Umowy. 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.
7. Dzień, który będzie uznawany za początek Okresu rozliczeniowego, może ulec zmianie, ze skutkiem od dnia powiadomienia Abonenta o tej zmianie.
8. 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 Punktach sprzedaży. Cyfrowy Polsat może dodatkowo udostępnić Abonentom możliwość wnoszenia opłat z wykorzystaniem innych form płatności, które będą wskazane w iPolsatBox.
9. 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).
10. W przypadku opóźnienia w płatności jakiegokolwiek opłaty, w całości lub w części, Cyfrowy Polsat ma prawo naliczyć odsetki ustawowe.
11. Cyfrowy Polsat nie ma obowiązku wystawiać Rachunków, gdy nie jest to wymagane przepisami prawa, w

- szczegółności za Okresy rozliczeniowe, w których nie zostały wykonane żadne Usługi na rzecz Abonenta.
12. 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.
 13. 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 stanowi inaczej.
 14. Rozwiązanie Umowy bądź zawieszenie przez Cyfrowy Polsat świadczenia Usług w części bądź w całości nie zwalnia Abonenta od uiszczenia należności za należycie wykonane na jego rzecz Usługi.

§ 13 ZAWIESZENIE LUB OGRANICZENIE ŚWIADCZENIA USŁUG W PRZYPADKU OPÓŹNIENIA W PŁATNOŚCI

1. Cyfrowy Polsat powiadamia Abonenta o zamiarze zawieszenia świadczenia Usługi, jeżeli Abonent uporczywie opóźnia się z zapłatą za tą Usługę.
2. Cyfrowy Polsat może zawiesić świadczenie Usługi, jeżeli Abonent nie zapłaci zaległych należności w terminie 14 dni od dnia doręczenia powiadomienia, o zamiarze zawieszenia Usługi. Zawieszenie skutkuje blokadą Usługi.
3. W przypadku złożenia reklamacji dotyczącej wysokości należności z tytułu świadczenia Usługi, zawieszenie świadczenia Usługi nie może nastąpić wcześniej niż po upływie 21 dni od dnia wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego, pod warunkiem zapłaty bezspornych należności.
4. Cyfrowy Polsat niezwłocznie, nie później niż w terminie 3 dni od dnia zapłaty zaległych należności z tytułu świadczenia Usługi, wznawia jej świadczenie.
5. Cyfrowy Polsat powiadamia Abonenta o zamiarze wypowiedzenia Umowy z winy Abonenta po upływie 7 dni od dnia doręczenia tego powiadomienia, w przypadku gdy Abonent nie zapłaci zaległych należności, jeżeli w terminie 7 dni od dnia zawieszenia świadczenia Usługi nie ustały przyczyny jej zawieszenia.
6. Powiadomienia o zamiarze zawieszenia świadczenia Usługi albo o zamiarze wypowiedzenia Umowy z winy Abonenta, Cyfrowy Polsat doręcza na trwałym nośniku: pisemnie na adres korespondencyjny, drogą elektroniczną na adres poczty elektronicznej, za pomocą SMS lub na adres innego środka komunikacji elektronicznej, jeżeli Cyfrowy Polsat umożliwia korzystanie z innego środka komunikacji elektronicznej.

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

1. Cyfrowy Polsat ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług, w tym w przypadku gdy nie został osiągnięty określony w Umowie poziom jakości lub gdy Cyfrowy Polsat nie zareagował odpowiednio na Lukę, Zagrożenie bezpieczeństwa lub Naruszenie bezpieczeństwa, w zakresie określonym w Regulaminie, o ile nie przewidziano inaczej w przepisach prawa.
2. W przypadku trwającej dłużej niż 12 godzin w Okresie rozliczeniowym przerwy w świadczeniu wszystkich Usług, w przypadku gdy nie został osiągnięty określony w Umowie poziom ich jakości, gdy Cyfrowy Polsat nie zareagował odpowiednio na Lukę, Zagrożenie bezpieczeństwa lub Naruszenie bezpieczeństwa lub w przypadku nie dotrzymania określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia wszystkich Usług, za każdy dzień Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/30 średniej opłaty miesięcznej za wszystkie Usługi, liczonej według opłat naliczonych za wszystkie Usługi, z trzech ostatnich Okresów rozliczeniowych. W przypadku, gdy Usługi były świadczone mniej niż trzy Okresy rozliczeniowe, według średniej opłaty miesięcznej za wszystkie Usługi liczonej według opłat naliczonych za wszystkie Usługi ze wszystkich poprzednich Okresów rozliczeniowych. W przypadku gdy odszkodowanie dotyczy pierwszego Okresu rozliczeniowego, odszkodowanie przysługuje w wysokości 1/30 opłaty miesięcznej za wszystkie Usługi, określonej w Umowie.
3. W przypadku trwającej dłużej niż 12 godzin w Okresie rozliczeniowym przerwy w świadczeniu poszczególnych Usług, która nie jest powiązana z przerwą w świadczeniu wszystkich Usług, w przypadku gdy nie został osiągnięty określony w Umowie poziom jakości, gdy Cyfrowy Polsat nie zareagował odpowiednio na Lukę, Zagrożenie bezpieczeństwa lub Naruszenie bezpieczeństwa lub w przypadku nie dotrzymania określonego w

Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia danej Usługi, za każdy dzień Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/30 wartości średniej miesięcznej opłaty za te Usługi, liczonej według opłat naliczonych za dane Usługi, z trzech ostatnich Okresów rozliczeniowych. W przypadku, gdy Usługi, których dotyczy odszkodowanie były świadczone mniej niż trzy Okresy rozliczeniowe, według średniej opłaty miesięcznej za te Usługi liczonej według opłat naliczonych za te Usługi ze wszystkich poprzednich Okresów rozliczeniowych. W przypadku gdy odszkodowanie dotyczy pierwszego Okresu rozliczeniowego, odszkodowanie przysługuje w wysokości 1/30 opłaty miesięcznej za te Usługi, których dotyczy odszkodowanie, określonej w Umowie.

4. Przyznanie odszkodowania następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta w trybie określonym w §16 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 nieprzekraczającej 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 Ustawy i Kodeksu cywilnego.
8. Abonent ponosi odpowiedzialność za korzystanie z Usług i Urządzeń zgodnie z Umową, w tym Regulaminem.
9. Cyfrowy Polsat nie ponosi odpowiedzialności za okoliczności niezależne od Cyfrowego Polsatu tj.:
 - a. bezpieczeństwo transmisji danych w przypadku, kiedy dane opuszczają Sieć Cyfrowego Polsatu,
 - b. treści przekazywane przez Abonentów i innych użytkowników podczas korzystania z Usługi,
 - c. konsekwencje wynikłe z podania przez Abonenta osobom trzecim danych pozwalających na weryfikację Abonenta w Punktach sprzedaży i systemach Cyfrowego Polsatu,
 - d. zaniechanie przez Abonenta zabezpieczenia danych i oprogramowania Urządzenia Abonenta przed ingerencją osób trzecich,
 - e. blokadę świadczonych Usług lub utratę informacji lub danych będącą skutkiem rozprzestrzeniania się wirusów dostarczonych do Urządzenia Abonenta na skutek połączenia Urządzenia Abonenta z siecią Internet, pomimo rekomendowanych zgodnie z Regulaminem środków ostrożności,
 - f. wadliwe działanie Usługi w przypadku zainstalowania i użytkowania Sprzętu Abonenta, który nie spełnia wymagań Sieci Cyfrowego Polsatu, określonych na www.polsatbox.pl,
 - g. nieprawidłowe funkcjonowanie dostarczonego wraz ze Sprzętem oprogramowania, jeśli jego instalacja i użytkowanie nie przebiegały zgodnie z zaleceniami producenta lub Cyfrowego Polsatu,
 - h. niedostosowanie lub wady Sprzętów należących do Abonenta, innych niż sprzedane bądź udostępnione przez Cyfrowy Polsat.

§ 15 REKLAMACJE I POZASĄDOWE PROCEDURY ROZWIĄZYWANIA SPORÓW

1. Cyfrowy Polsat jest obowiązany do rozpatrzenia reklamacji Usług.
2. Reklamacja może dotyczyć niedotrzymania z winy Cyfrowego Polsatu określonego w Umowie rozpoczęcia świadczenia tych Usług, niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi, nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usługi.
3. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usług, lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia 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:
 - a. w formie pisemnej – osobiście podczas wizyty reklamującego w Punkcie sprzedaży albo przesyłką pocztową na adres COK: Cyfrowy Polsat S.A. ul. Łubinowa 4a, 03-878 Warszawa;

- b. ustnie do protokołu podczas wizyty reklamującego w Punkcie sprzedaż;
 - c. telefonicznie na numer Centrum Obsługi Klienta (COK) ;
 - d. pocztą elektroniczną na adres e-mail COK: kontakt@polsatbox.pl;
 - e. poprzez iPolsatBox lub na adres innego środka komunikacji elektronicznej, o ile Cyfrowy Polsat umożliwia korzystanie z innego środka komunikacji elektronicznej.
5. Reklamacja powinna zawierać:
- a. imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby reklamującego;
 - b. określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
 - c. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - d. przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez Cyfrowy Polsat;
 - e. datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług - w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Cyfrowego Polsatu terminu rozpoczęcia świadczenia Usług;
 - f. wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub z przepisów prawa – w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty;
 - g. numer rachunku bankowego, numer rachunku w spółdzielczej kasie oszczędnościowo-kredytowej lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie odszkodowania lub innej należności na poczet przyszłych płatności – w przypadku, gdy reklamujący żąda ich wypłaty;
 - h. sposób, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację;
 - i. podpis reklamującego – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
6. W przypadku gdy reklamacja została złożona przez reklamującego ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty reklamującego w Punkcie sprzedaży, nie spełnia warunków określonych w niniejszym paragrafie, upoważniona osoba reprezentująca Cyfrowy Polsat, przyjmując reklamację, jest obowiązana, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania reklamującego o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania.
7. W przypadku gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w niniejszym paragrafie nie spełnia warunków określonych w niniejszym paragrafie, jednostka Cyfrowego Polsatu rozpatrująca reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
8. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, żądana przez reklamującego, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, jednostka Cyfrowego Polsatu rozpatrująca reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
9. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez reklamującego w Punkcie sprzedaży, ustnie albo w formie pisemnej, upoważniona osoba reprezentująca Cyfrowy Polsat, przyjmująca reklamację, niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie.
10. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej pocztą elektroniczną na adres: kontakt@polsatbox.pl albo przez iPolsatBox lub z wykorzystaniem innego środka komunikacji elektronicznej, Cyfrowy Polsat w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie.
11. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki dostawcy usług rozpatrującej reklamację. Postanowienia nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
12. Jednostka Cyfrowego Polsatu, rozpatrująca reklamację, udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu przez Cyfrowy Polsat odpowiedzi zawierającej informację o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji wraz z uzasadnieniem. Odpowiedź na reklamację spełnia wymogi przewidziane przepisami prawa.

13. Jeżeli Cyfrowy Polsat nie rozpatrzył reklamacji w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że uznał żądanie określone w reklamacji za uzasadnione.
14. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne oraz zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą – w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.
15. Cyfrowy Polsat potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze, z zastrzeżeniem ustępów poniżej.
16. Za zgodą reklamującego, wyrażoną w reklamacji, w Umowie lub w odrębnym oświadczeniu, Cyfrowy Polsat potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej.
17. Postanowienia powyższego nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku Cyfrowy Polsat potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli reklamujący nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Cyfrowy Polsat potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez reklamującego do złożenia reklamacji.
18. Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej, o którym mowa w ust. 16 i 17 powyżej, jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź na reklamację spełniają wymogi prawa, a postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwia reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności
19. Jeżeli wysłana przez Cyfrowy Polsat odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Cyfrowy Polsat, na żądanie reklamującego, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
20. Reklamujący, w porozumieniu z Cyfrowym Polsatem, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, ma zostać przekazana.
21. Na żądanie reklamującego, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Cyfrowy Polsat ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.
22. Cyfrowy Polsat nie jest obowiązany do ponownego przekazania reklamującemu odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona reklamującemu.
23. Zgłoszenie reklamacji nie powoduje zawieszenia obowiązku bieżącego regulowania opłat należnych Cyfrowemu Polsatowi. Zawieszeniu do czasu rozpatrzenia reklamacji ulega obowiązek zapłaty kwestionowanej w reklamacji kwoty, a kwestionowana kwota powinna być zapłacona przez Abonenta w terminie 21 dni od daty rozpatrzenia reklamacji, w przypadku jej nieuwzględnienia.
24. Abonent ma prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym lub w przypadku Konsumenta w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego. Drogę postępowania reklamacyjnego, uważa się za wyczerpaną, jeżeli reklamacja nie została przez Cyfrowy Polsat uwzględniona lub Cyfrowy Polsat nie zapłacił dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja dotycząca usługi komunikacji elektronicznej została uwzględniona.
25. Spór cywilnoprawny wynikający z Umowy zawartej z Abonentem będącym Konsumentem, może zostać zakończony polubownie w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.
26. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich może być prowadzone:
 - a. przez Prezesa UKE, na wniosek Abonenta będącego konsumentem lub z urzędu, jeśli wymaga tego

ochrona interesu konsumenta,

- b. przez inny podmiot uprawniony wpisany do rejestru podmiotów uprawnionych, prowadzonego przez Prezesa UOKiK, na wniosek Abonenta będącego konsumentem, a jeśli przewiduje to regulamin tego podmiotu – także na wniosek Cyfrowego Polsatu.

27. Udział Cyfrowego Polsatu w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich jest dobrowolny. W przypadku, gdy w następstwie reklamacji złożonej przez Abonenta będącego konsumentem spór nie został rozwiązany, Cyfrowy Polsat każdorazowo podejmuje decyzję o zgodzie na udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich lub o odmowie udziału w takim postępowaniu i przekazuje ją Abonentowi będącemu Konsumentem na papierze lub innym trwałym nośniku. Jeśli Cyfrowy Polsat nie złożył żadnego oświadczenia, uznaje się, że wyraża zgodę na udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

28. Zasady i procedury dostępu do pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, w tym sposoby ich inicjowania, określone są odrębnie w przepisach prawa lub w regulacjach, które są stosowane przez podmioty uprawnione w ramach rozwiązywania sporów konsumenckich, w szczególności, obowiązujących w tych podmiotach regulaminach.

§ 16 ZAKRES CZYNNOŚCI PODEJMOWANYCH W ZWIĄZKU Z PRZYPADKAMI NARUSZENIA BEZPIECZEŃSTWA SIECI LUB USŁUG

1. Cyfrowy Polsat prowadzi systematyczne szacowanie ryzyka wystąpienia Naruszenia bezpieczeństwa i zarządzania tym ryzykiem w celu jego minimalizacji oraz odpowiedniej reakcji na Podatność na wystąpienie naruszenia bezpieczeństwa, Zagrożenie bezpieczeństwa lub wystąpienie Naruszenia bezpieczeństwa. Cyfrowy Polsat podejmuje środki techniczne i organizacyjne zapewniające poziom bezpieczeństwa Sieci i Usług adekwatny do poziomu zidentyfikowanego ryzyka.
2. Cyfrowy Polsat przyjmuje od Abonentów zgłoszenia dotyczące Luk, Zagrożeń bezpieczeństwa lub Naruszeń bezpieczeństwa, w sposób zgodny ze sposobem zgłaszania reklamacji opisanym w §16 Regulaminu. Odpowiedź na zgłoszenia jest dokonywana w ciągu 30 dni od zgłoszenia. Rozwiązanie zgłoszenia w odpowiedzi na zgłoszenie jest adekwatne do środków, o których mowa w ust. 3.
3. W przypadku stwierdzenia Naruszenia bezpieczeństwa, Zagrożenia bezpieczeństwa lub wykrycia Podatności na wystąpienie naruszenia bezpieczeństwa, Cyfrowy Polsat może podjąć w szczególności następujące działania:
 - a. ogłoszenie na www.polsatbox.pl/aktualnosci-i-komunikaty/bezpieczenstwo-swiadczonych-uslug lub przekazanie bezpośrednio Abonentowi, odpowiedniej informacji, w zależności od rodzaju Naruszenia bezpieczeństwa, Zagrożenia bezpieczeństwa lub Luki;
 - b. techniczne i organizacyjne czynności mające na celu ograniczenie i usunięcie Naruszenia bezpieczeństwa, Zagrożenia bezpieczeństwa lub Luki oraz minimalizację lub usunięcie ich skutków;
 - c. w przypadku gdy Luka, Zagrożenie bezpieczeństwa lub Naruszenie bezpieczeństwa dotyczy oprogramowania dostarczanego przez Cyfrowy Polsat, zaoferowanie odpowiednich aktualizacji w oprogramowaniu, jeśli jest to technicznie możliwe;
 - d. w przypadku gdy Naruszenie bezpieczeństwa jest związane z użyciem Usług przez Abonenta, zawieszenie lub ograniczenie Usługi, w tym zablokowanie komunikatu elektronicznego, proporcjonalne i adekwatne, do czasu ustania przyczyn Naruszenia bezpieczeństwa lub wpływu przyczyn Naruszenia bezpieczeństwa na Usługę lub Sieć;
 - e. przekazanie Abonentowi informacji o działaniach, które Abonent może lub powinien podjąć w celu usunięcia Naruszenia bezpieczeństwa;
 - f. wprowadzenie dodatkowych zabezpieczeń ograniczających możliwość wystąpienia w przyszłości stwierdzonego Naruszenia bezpieczeństwa;
 - g. poinformowanie właściwego organu państwa o Naruszeniu bezpieczeństwa;
 - h. realizacja obowiązków nałożonych na Cyfrowy Polsat przez właściwe organy państwa.

§ 17 PRZETWARZANE DANYCH OSOBOWYCH

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

§ 18 PRZETWARZANIE DANYCH TRANSMISYJNYCH I INNYCH DANYCH ORAZ MOŻLIWOŚĆ WPŁYWU NA ZAKRES TEGO PRZETWARZANIA

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

§ 19 UDOGODNIENIA I USŁUGI PRZEZNACZONE DLA UŻYTKOWNIKÓW KOŃCOWYCH Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIAMI

1. Cyfrowy Polsat umożliwia wydruk dokumentów powiększoną czcionką oraz w alfabecie Braille'a. Dokumenty i informacje na stronach internetowych Cyfrowego Polsatu dostępne są również w formacie umożliwiającym odczyt maszynowy.
2. W Punktach sprzedaży dostępne są telekomunikacyjne urządzenia końcowe przystosowane do używania przez osoby z niepełnosprawnościami, Cyfrowy Polsat udziela wsparcia przy ich konfiguracji. Cyfrowy Polsat umożliwia korzystanie z tłumacza języka migowego.
3. Szczegółowy opis udogodnień i listę Punktów sprzedaży, w których dostępne są udogodnienia, w tym pozbawianych barier architektonicznych, znajdują się na <http://sklep.polsatbox.pl/udogodnienia>.

§ 20 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Regulamin dostępny jest na www.polsatbox.pl oraz w Punktach sprzedaży oraz udostępniany na żądanie Abonenta.
2. W przypadku gdy Cyfrowy Polsat jest stroną kodeksu dobrych praktyk, informacja o tych kodeksach oraz

sposobie zapoznania się z nimi, dostępna jest na www.polsatbox.pl.

3. Regulamin obowiązuje od **10 listopada 2024 r.**

