

REGULAMIN PŁATNEGO DOSTĘPU DO IPLA W CYFROWYM POLSACIE

Niniejszy regulamin (zwany dalej „**Regulaminem**”) określa zasady świadczenia audiowizualnych usług medialnych typu „video on-line” przez Cyfrowy Polsat S.A. z siedzibą w Warszawie, adres: ul. Łubinowa 4a, 03-878 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000010078, NIP 796-18-10-732, wpisaną do księgi rejestrowej prowadzonej przez Krajową Radę Radiofonii i Telewizji nr 713, kapitał zakładowy w wysokości 25 581 840,64 złotych w pełni wpłacony (zwaną dalej „**Cyfrowy Polsat**”).

Każdy jest zobowiązany do zapoznania się z Regulaminem przed skorzystaniem z Usługi. Korzystanie z Usługi jest możliwe pod warunkiem akceptacji Regulaminu.

I. DEFINICJE

1. **Klient** - osoba fizyczna, która zawarła Umowę o świadczenie Usługi, w tym Abonent.
2. **Abonent** - osoba fizyczna, będąca stroną zawartej z Cyfrowym Polsatem Umowy Abonenckiej o świadczenie usługi dostępu do programów radiowych i telewizyjnych lub usługi dostępu do Internetu lub usługi TV Mobilna lub innych usług Cyfrowego Polsatu, [zwanej dalej „**Umową Abonencką**”) lub posiadająca dekodery do odbioru usług świadczonych przez Cyfrowy Polsat, która zawarła również Umowę o świadczenie Usługi.
3. **Centrum Obsługi Klienta (COK)** - komórka organizacyjna Cyfrowego Polsatu obsługująca Abonentów, za pośrednictwem której możliwy jest kontakt z Cyfrowym Polsatem pod adresem: Cyfrowy Polsat S.A., ul. Łubinowa 4a, 03-878 Warszawa, pod numerem telefonu (infolinia): 699 00 22 22, 801 08 08 08, 222 127 222 lub faksu: 22 356 66 77 (opłata wg taryfy Operatora), pod adresem e-mail: pomoc@ipla.pl;
4. **ICOK** - Internetowe Centrum Obsługi Klienta w Cyfrowym Polsacie, dostępne w Internecie pod adresem <https://icok.cyfrowypolsat.pl/icok/>, za pośrednictwem którego Abonent może zalogować się w celu korzystania z Usługi i otrzymuje informacje dotyczące Usługi i Umowy.
5. **Materiał Audiowizualny** - audycja udostępniana na indywidualne żądanie Klienta, program rozprawiany w czasie rzeczywistym lub inna forma audiowizualna, dostępna w ofercie Cyfrowego Polsatu w ramach Usługi.
6. **Baza Materiałów Audiowizualnych** - aktualizowane okresowo zestawienie w Serwisie Materiałów Audiowizualnych, dostępnych w ofercie Cyfrowego Polsatu w ramach Usługi. Z uwagi na fakt, że Baza Materiałów Audiowizualnych jest aktualizowana okresowo, ilości i rodzaj Materiałów Audiowizualnych i Pakietów, okres ich dostępności i opisy mają charakter zmienny w czasie.
7. **Usługa** - audiowizualna usługa medialna świadczona odpłatnie przez Cyfrowy Polsat, polegająca na zapewnieniu dostępu do Materiałów Audiowizualnych, znajdujących się w Bazie Materiałów Audiowizualnych, dostępnych na indywidualne żądanie Klienta lub rozprawianych w czasie rzeczywistym, poprzez wysyłanie i odbieranie danych za pomocą systemów teleinformatycznych, bez jednoczesnej obecności stron, w ramach transmisji danych za pośrednictwem sieci publicznych.
8. **Usługi dodatkowe** - odpłatne lub nieodpłatne dodatkowe świadczenia, oferowane Klientowi przez Cyfrowy Polsat, w związku z korzystaniem z Usługi, zgodnie z opisem w Serwisie.
9. **Pojedynczy Materiał (Materiał)** - dostęp do oznaczonego w Bazie Materiałów Audiowizualnych jednostkowego Materiału Audiowizualnego. Opis cech Materiału dostępny jest w Serwisie.
10. **Pakiet** - czasowy dostęp do określonego przez Cyfrowy Polsat zbioru Materiałów Audiowizualnych o zbliżonej tematyce lub zestawionych w inny sposób, zgodnie z opisem w Serwisie i/lub w Cenniku albo w Umowie. Pakiet może mieć charakter dostępu jednorazowego na oznaczony okres (dalej zwany „**Pakiem Jednorazowym**”) lub dostępu odnawialnego miesięcznie w czasie określonym albo nieokreślonym (dalej zwany „**Pakiem Cyklicznym**”), zgodnie z opisem tego Pakietu w Serwisie i/lub w Cenniku albo w Umowie. Wybrane Pakiety Jednorazowe, mogą być oferowane również w sposób odnawialny automatycznie na kolejne 30 dniowe okresy, na zasadach określonych w odrębnym regulaminie dostępnym w Serwisie (dalej „**Pakiet Odnawiany**”). Ilość i zakres Materiałów Audiowizualnych w Pakiecie mogą podlegać zmianom, w taki sposób, aby minimalna ilość Materiałów Audiowizualnych w Pakiecie została zgodna z opisem Pakietu w chwili Zamówienia.
11. **Opłata** - określona w chwili złożenia Zamówienia kwota pieniężna, którą Klient zobowiązany jest uiszczać za Usługę. Opłata może mieć charakter jednorazowy albo cykliczny. Opłata jest płatna z góry (przy zawarciu Umowy) albo z dołu (po zawarciu Umowy), forma takiej płatności jest dostępna w opisie Pojedynczego Materiału lub Pakietu w Serwisie przy składaniu Zamówienia.
12. **Serwis** - platforma multimedialna w sieci Internet, w ramach której możliwe jest korzystanie z Usługi, dostępna pod adresem www.ipla.tv lub www.cyfrowypolsat.pl oraz za pośrednictwem Aplikacji.
13. **Aplikacja** - specjalne oprogramowanie, do którego prawa przysługują Redefine Sp. z o. o. w Warszawie, z wykorzystaniem którego możliwy jest dostęp do Usługi, odpowiednio zintegrowane z systemami operacyjnymi, dostępne na wybranych rodzajach Sprzętu wskazanych na www.ipla.tv lub na www.cyfrowypolsat.pl bez konieczności instalacji lub wymagające takiej instalacji. Aplikacja wraz z informacją o wymaganiach technicznych niezbędnych do

jej zainstalowania dostępna jest pod adresem www.ipla.tv. Zainstalowanie Aplikacji wymaga zaakceptowania przez Klienta warunków korzystania z Aplikacji (licencji) wskazanych przy dokonywaniu instalacji.

- 14. Sprzęt** - urządzenia spełniające określone w Regulaminie minimalne parametry techniczne i posiadające dostęp do Internetu, umożliwiające korzystanie z Usługi. Aktualna lista Sprzętu na którym dostępny jest Serwis, dostępna jest na www.cyfrowypolsat.pl lub na www.ipla.tv.
- 15. Zamówienie** - określone działanie Klienta, zmierzające do zawarcia Umowy, zgodnie z warunkami oferty Cyfrowego Polsatu.
- 16. Umowa** - umowa o świadczenie Usługi zawarta pomiędzy Klientem i Cyfrowym Polsatem. Umowa może być zawarta również w ramach Umowy Abonenckiej o świadczenie innych usług.
- 17. Aktywacja** - czynności, w tym uruchomienie sygnału, umożliwiające odbiór Materiałów Audiowizualnych dostępnych w ramach Usługi.
- 18. Okres Dostępu** - określony przedział czasu, w którym Klient jest uprawniony do korzystania z Usługi, zgodnie z wybraną ofertą.
- 19. Okres Rozliczeniowy** - oznaczony okres, za który pobierane są Opłaty za Pakiety Cykliczne. Okres Rozliczeniowy trwa miesiąc i rozpoczyna się z dniem zawarcia Umowy, o ile Umowa inaczej nie stanowi. Pierwszy Okres Rozliczeniowy może trwać dłużej niż miesiąc, nie dłużej jednak niż dwa miesiące. W przypadku, gdy Umowa o świadczenie Usługi jest zawierana w ramach Umowy Abonenckiej, Abonenta obowiązuje okres rozliczeniowy określony w Umowie Abonenckiej.
- 20. SMS Premium** - krótka wiadomość tekstowa przesyłana na numer telefonu o podwyższonej opłacie za pomocą której dokonuje się Zamówienia i Opłaty za Usługę. Opłata za korzystanie z usług typu SMS Premium jest zgodna z taryfą operatora z którego korzysta Klient.
- 21. Cennik** - zestawienie cen Pakietów, dostępnych w ofercie Cyfrowego Polsatu, stanowiące integralną część Umowy. Aktualny Cennik dostępny jest w Serwisie.

II. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Usługa świadczona jest Klientowi na podstawie Umowy zawieranej pomiędzy Cyfrowym Polsatem a Klientem, na warunkach określonych niniejszym Regulaminem.
2. W celu skorzystania z Usługi wymagane jest podanie adresu e-mail i posiadanie konta w Serwisie.
3. Logowanie Abonenta Cyfrowego Polsatu do Serwisu może następować poprzez konto ICOK albo poprzez konto, które Abonent posiada w Serwisie, pod warunkiem że Abonent uzupełni w nim swoje hasło i login z ICOK. Dodatkowo w przypadku korzystania przez Klienta z warunków specjalnych dla wybranych grup Klientów może być wymagana dodatkowa autoryzacja za pomocą danych identyfikacyjnych wskazanych przy Zamówieniu.
4. Materiały Audiowizualne, mogą być odtwarzane wielokrotnie w Okresie Dostępu, na różnych rodzajach Sprzętu (tj. komputer PC, urządzenie mobilne [telefon, tablet], telewizor, Set-top Box, dekodery, konsola do gier) wskazanych w opisie Pojedynczego Materiału lub Pakietu w Serwisie, z zastrzeżeniem pkt. 5 poniżej.
5. Materiały Audiowizualne mogą być odtwarzane w Okresie Dostępu nie więcej niż w sumie na trzech (3) urządzeniach w ramach jednej Aktywacji, ale Sprzęty te nie mogą być wykorzystywane jednocześnie. Abonent jest uprawniony do korzystania z Usługi dodatkowo na czwartym urządzeniu tj. na określonym w Serwisie modelu dekodera.

III. SZCZEGÓŁOWE WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUGI

1. Informacja o zasadach realizacji i dostępnych formach Zamówienia, jest dostępna w Serwisie przy opisie Pojedynczego Materiału lub Pakietu przed złożeniem Zamówienia.
2. Cyfrowy Polsat może odmówić realizacji Zamówienia przez Abonenta w przypadku gdy Abonent, zalega z płatnościami na rzecz Cyfrowego Polsatu z tytułu świadczonych usług.
3. Umowa o świadczenie Usługi może zostać zawarta za pomocą środków porozumiewania się na odległość, w tym w formie elektronicznej albo pisemnie w ramach Umowy Abonenckiej lub innej umowy, jeśli Cyfrowy Polsat posiada taką ofertę.
4. Zawarcie Umowy następuje:
 - a) w przypadku Pakietów Jednorazowych i Pojedynczych Materiałów po złożeniu przez Klienta oświadczenia woli skorzystania z Usługi w dostępnej dla niego formie (tj. pisemnej, elektronicznej lub telefonicznie) na zasadach określonych prawem z chwilą dokonania Opłaty lub - w przypadku wyboru przez Klienta dostępnych dla niego form płatności z dołu - z chwilą złożenia przez Klienta skutecznej dyspozycji przekazania środków na rzecz Cyfrowego Polsatu;
 - b) w przypadku Pakietów Cyklicznych zawarcie Umowy następuje z chwilą złożenia przez Klienta oświadczenia woli skorzystania z Usługi w dostępnej dla niego formie (tj. pisemnej, elektronicznej lub telefonicznie) i zobowiązania do uiszczenia Opłat na zasadach określonych prawem.



8.1. W przypadku wszystkich urządzeń:

- a) połączenie z siecią Internet, w tym dostęp do łącza internetowego o rzeczywistej przepustowości minimum 2 Mbps,
- b) powstrzymanie się od korzystania z innych aplikacji podczas odtwarzania Materiałów Audiowizualnych,
- c) korzystanie ze strony www.ipla.tv lub posiadanie zainstalowanej Aplikacji,
- d) włączenie obsługi plików Cookies w przeglądarce internetowej;
- e) zainstalowanie aktualnych sterowników karty graficznej Sprzętu dostarczonych przez producenta;
- f) wyłączone oprogramowanie blokujące reklamy.

8.2. W przypadku komputerów PC:

- a) posiadanie 200 MB wolnej przestrzeni dyskowej,
- b) posiadanie procesora min.1000 MHz z obsługą zestawu instrukcji SSE2 (minimum Intel Pentium 4/ AMD Athlon64 / VIA C7), przynajmniej 512MB wolnej pamięci RAM, miejsce na dysku min. 200MB, karta dźwiękowa 16-bitowa
- c) posiadanie systemu operacyjnego Microsoft Windows w wersji: XP (minSP3) / Vista / Windows 7 / Windows 8 / Windows 8.1 lub nowszej, zainstalowany komponent Microsoft PlayReady DRM, komponent Microsoft Silverlight 5.x lub nowszy, komponent DirectX 9.0c lub nowszy, Microsoft Internet Explorer 8.0 lub nowszy, lub Google Chrome 28 lub nowszy lub Mozilla Firefox 22 lub nowszy;
- d) włączenie JavaScript w przeglądarce internetowej;
- e) monitor z obsługą HDCP, połączony kablem cyfrowym DVI-I, HDMI lub DisplayPort. Usługa nie jest dostępna dla systemów operacyjnych uruchamianych na tej samej platformie sprzętowej i systemowej za pomocą maszyny wirtualnej (np. VMware Workstation, Java Virtual Machine, Microsoft Virtual PC itp.);

8.3. W przypadku dekodów :

- a) posiadanie określonego w Serwisie typu dekodera i odbiornika telewizyjnego wyposażonych w złącze HDMI (ang. High-Definition Multimedia Interface).

8.4. W przypadku urządzeń mobilnych:

- a) posiadanie określonego w Serwisie urządzenia mobilnego wyposażonego w jeden z poniższych systemów: Windows Phone 7 lub wyższy, iOS 6 lub wyższy, Android OS 2.3 lub wyższy.

8.5. W przypadku telewizorów”:

- a) Posiadanie określonego w Serwisie typu odbiornika telewizyjnego. Lista urządzeń dostępna jest pod adresem <http://www.ipla.tv/info/ipla/tv>.

- 9. Obowiązkiem Klienta jest sprawdzenie, czy posiadany przez niego Sprzęt spełnia wymogi techniczne określone w niniejszym Regulaminie przed skorzystaniem z Usługi, a w razie wątpliwości co do technicznych możliwości korzystania z Usługi, kontakt z Cyfrowym Polsatem.
- 10. Cyfrowy Polsat nie gwarantuje prawidłowego działania Usługi w przypadku, gdy Sprzęt Klienta nie spełnia wymogów technicznych określonych w niniejszym Regulaminie.
- 11. Korzystanie z Usługi związane jest z zainstalowaniem plików „Cookies” (krótki plik tekstowy, zapisywany na Sprzęcie, jako zaszyfrowany identyfikator systemu komputerowego). Pliki te nie umożliwiają identyfikacji Klienta i za ich pomocą nie są przetwarzane lub przechowywane dane osobowe. Warunkiem działania „Cookies” jest ich akceptacja przez przeglądarkę oraz nieusuwanie ich z dysku przez Klienta. Brak dostępu do plików „Cookies” może uniemożliwić korzystanie z Usługi.
- 12. Cyfrowy Polsat wykorzystuje w Serwisie systemy statystyczne umożliwiające profilowanie rekomendowanych Materiałów dla danego Klienta.
- 13. Cyfrowy Polsat oferuje możliwość czasowego zapisania wybranych Materiałów przez Klienta w pamięci Sprzętu. Informacja o dostępności tej funkcjonalności dla danego Materiału wskazana jest w opisie Materiału w Serwisie. Cyfrowy Polsat nie świadczy usług instalacji, tj. czynności technicznych mających na celu podłączenie i uruchamianie Sprzętu, umożliwiającego Klientowi korzystanie z Usługi, chyba że w Umowie lub regulaminie (warunkach promocji) postanowiono inaczej.

V. OGRANICZENIA KORZYSTANIA Z USŁUGI I SERWISU

- 1. Mogą wystąpić krótkotrwałe, trwające nie dłużej niż 5 godzin miesięcznie, przerwy w możliwości dostępu do Usługi, spowodowane prowadzeniem niezbędnych prac konserwacyjnych i/lub technicznych. W przypadku przerw w możliwości dostępu, trwających dłużej z powodu awarii, Cyfrowy Polsat doloży starań, aby usunąć awarię w najkrótszym możliwym czasie.
- 2. Cyfrowy Polsat zastrzega, że Usługa dostępna jest z wykorzystaniem teleinformatycznej transmisji danych, w trakcie której mogą zaistnieć, pozostające poza kontrolą Cyfrowego Polsatu, obiektywne okoliczności i czynniki mające wpływ

na możliwość korzystania z Usługi tj. warunki pogodowe, nieprawidłowa instalacja, niedostateczna jakość sygnału, usterka lub awaria sieci teleinformatycznej.

3. Usługa posiada licencyjne ograniczenie terytorialne (geolokalizacyjne) i jest dostępna wyłącznie dla Klientów logujących się z terytorium Rzeczypospolitej Polskiej i identyfikowanych polskim IP, chyba że w opisie Materiału w Serwisie wyraźnie wskazano inne terytorium.
4. Materiały Audiowizualne stanowią utwory podlegające ochronie zgodnie z przepisami obowiązującego prawa. Cyfrowy Polsat stosuje systemy autoryzacji oraz szyfrowania Materiałów. Klient uprawniony jest do korzystania z Materiałów Audiowizualnych jedynie do własnego użytku osobistego i tylko na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, chyba że w opisie Materiału w Serwisie wyraźnie wskazano prawo dostępu na innym terytorium.
5. Klient nie jest uprawniony do publicznego ani komercyjnego udostępniania Materiałów Audiowizualnych lub ich elementów w jakiegokolwiek formie.
6. Sprzedaż wybranych Materiałów w Serwisie może zostać ograniczona z uwagi na potrzebę zapewnienia przez Cyfrowy Polsat odpowiedniej jakości świadczenia Usługi.
7. Usługa posiada - niezależnie od wymagań technicznych określonych w pkt. IV.8 Regulaminu - licencyjne i techniczne ograniczenia sprzętowe, na skutek których dostępność Usługi lub wybranych Materiałów Audiowizualnych w Usłudze może być ograniczona co do określonego rodzaju lub ilości Sprzętu. Informacja o ograniczeniach sprzętowych będzie dostępna w Serwisie przy opisie danego Materiału lub Pakietu.
8. Dostępność Pojedynczych Materiałów i Pakietów może być ograniczona ze względu na rodzaj Aplikacji lub Sprzętu, z których korzysta Klient. Informacje o ograniczeniach dostępności będą dostępne w Serwisie w opisie poszczególnych Pojedynczych Materiałów Audiowizualnych lub Pakietów.
9. Zakazane jest wykorzystanie Serwisu z naruszeniem prawa, w tym umieszczenie w Serwisie jakichkolwiek treści lub materiałów naruszających prawo i Regulamin.
10. Klient korzystający z Usługi zobowiązany jest stosować odpowiednie środki ostrożności, tak aby uniemożliwić osobom małoletnim dostęp do Materiałów Audiowizualnych, których treść (w szczególności zawierającym treści o charakterze drastycznym, wulgarnym, erotycznym lub zawierające przemoc) może być nieodpowiednia dla osób niepełnoletnich. Materiały Audiowizualne będą oznaczone w Serwisie zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
11. Ograniczenie możliwości korzystania z Usługi może nastąpić w przypadku próby korzystania z Usługi jednocześnie na kilku Sprzętach lub w przypadku próby nieautoryzowanego dostępu do konta Klienta w Serwisie lub dla Abonenta w ICOK. Informacja o wystąpieniu ograniczenia będzie dostępna w Serwisie w formie stosownego komunikatu planszowego. W przypadku wystąpienia takich zdarzeń Klient powinien skontaktować się z Cyfrowym Polsatem.
12. Cyfrowy Polsat ma prawo do zablokowania dostępu do Usługi lub wypowiedzenie Umowy ze skutkiem natychmiastowym, w przypadku gdy Klient korzysta z Usługi lub Serwisu niezgodnie z Regulaminem lub obowiązującymi przepisami prawa, po uprzednim wezwaniu Klienta do zaprzestania naruszeń i bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu.

VI. PŁATNOŚCI

1. Klient jest zobowiązany do terminowego wnoszenia Opłat za Usługę.
2. Wysokość Opłaty za Pojedynczy Materiał lub Pakiet jest określona w jego opisie w Serwisie lub w Umowie lub w Cenniku i dostępna jest przed złożeniem Zamówienia.
3. Opłata za Usługę może być dokonana w formie elektronicznej, w sposób wybrany przez Klienta, spośród dostępnych sposobów płatności wskazanych w Serwisie w opisie Pojedynczego Materiału lub Pakietu, za który dokonywana jest Opłata.
4. Forma płatności zależy od sposobu złożenia Zamówienia lub rodzaju Usługi (Pakietu lub Pojedynczego Materiału) albo innych usług Cyfrowego Polsatu z jakich korzysta Abonent. Informacja o akceptowalnych sposobach płatności za dany Materiał lub Pakiet dostępna jest w jego opisie w Serwisie przed złożeniem Zamówienia.
5. W przypadku Pakietów Cyklicznych, Klient zobowiązany jest do wnoszenia Opłaty miesięcznie z góry, na w pierwszym dniu każdego Okresu Rozliczeniowego, chyba że inaczej zastrzeżono w Umowie lub warunkach promocji.
6. W przypadku Abonenta Opłata jest uwzględniana w fakturze VAT lub jest doliczana do opłat abonamentowych z tytułu Umowy Abonenckiej.
7. Cyfrowy Polsat wystawi fakturę VAT Klientowi nieprowadzącemu działalności gospodarczej na jego pisemne żądanie, zgłoszone w terminie 3 miesięcy od dnia wykonania Usługi. Faktura zostanie wystawiona po uprzednim przekazaniu przez niego jego wszystkich danych niezbędnych do wystawienia takiej faktury.
8. Opłaty są cenami brutto i zawierają podatek od towarów i usług (VAT), zgodnie ze stawką określoną obowiązującymi przepisami prawa.
9. Za dzień dokonania zapłaty uważa się dzień uznania rachunku bankowego wskazanego przez Cyfrowy Polsat.



VII. ODPOWIEDZIALNOŚĆ

1. Cyfrowy Polsat odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi w zakresie określonym postanowieniami Regulaminu, Umowy, regulaminami (warunkami) promocji oraz obowiązującymi przepisami prawa.
2. Niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi przez Cyfrowy Polsat nie powodują okoliczności niezależne od Cyfrowego Polsatu tj: (a) niesprawność Sprzętu należącego do Klienta, (b) ograniczenie lub zakłócenia w dostępie do sieci Internet lub (c) inne zakłócenia w korzystaniu z Usługi wynikające ze sprzecznego z Umową, Regulaminem lub regulaminem (warunkami) promocji działania lub zaniechania Klienta. Niniejsze postanowienie nie wyłącza odpowiedzialności, wynikającej z odrębnych umów, dotyczącej Sprzętu i usługi dostępu do Internetu, jeśli są dostarczane Abonentowi przez Cyfrowy Polsat.

VIII. REKLAMACJE

1. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi przez Cyfrowy Polsat lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usługi, Klient ma prawo złożyć reklamację.
2. Reklamacja powinna być złożona do Centrum Obsługi Klienta pisemnie telefonicznie lub ustnie do protokołu sporządzonego przez przedstawiciela albo przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną poprzez ICOK z wykorzystaniem formularza zgłoszeniowego lub na adres: kontakt@cyfrowypolsat.pl. lub z wykorzystaniem formularza kontaktowego dostępnego w Serwisie.
3. Reklamacja powinna zawierać:
 - a) imię i nazwisko oraz adres zamieszkania Klienta, a w przypadku Klienta niebędącego Abonentem przynajmniej adres e-mail użyty przy rejestracji w Serwisie lub numer telefonu w przypadku skorzystania z SMS Premium,
 - b) przydzielony Klientowi numer, którego reklamacja dotyczy lub numer identyfikacyjny jeśli został nadany Klientowi przez Cyfrowy Polsat,
 - c) określenie przedmiotu reklamacji oraz okresu będącego przedmiotem reklamacji,
 - d) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - e) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności – w przypadku gdy Klient żąda ich zapłaty;
 - f) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności - w przypadku gdy Klient żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności,
 - g) podpis Klienta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
4. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana lub opłata została nieprawidłowo naliczona. Reklamację złożoną po upływie tego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Cyfrowego Polsatu rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia Klienta.
5. W przypadku gdy reklamacja złożona pisemnie, ustnie do protokołu lub telefonicznie, nie spełnia warunków określonych w ust. 3 pkt. a-d, f lub g, przedstawiciel Cyfrowego Polsatu przyjmujący reklamację jest obowiązany do niezwłocznego poinformowania Klienta o konieczności jej uzupełnienia.
6. Jeżeli będzie to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, Cyfrowy Polsat niezwłocznie wezwie Klienta 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.
7. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu 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 dni od dnia złożenia reklamacji do potwierdzenia jej przyjęcia z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki Cyfrowego Polsatu rozpatrującej reklamację.
9. Postanowień ust. 8 nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
10. Cyfrowy Polsat udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej lub w formie elektronicznej, jeśli w takiej formie złożono reklamację lub Klient wyraził zgodę na odpowiedź w tej formie, w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.
11. W przypadku nierozpatrzenia reklamacji w terminie 30 dni od dnia jej wniesienia, uważa się, że reklamacja została uwzględniona.
12. Zgłoszenie reklamacji nie powoduje zawieszenia obowiązku bieżącego regulowania przez Klienta Opłat należnych Cyfrowemu Polsatowi z tytułu korzystania z Usługi.
13. Abonent ma prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym lub w przypadku konsumenta w postępowaniach mediacyjnym lub przed sądem polubownym.



14. Zasady i procedury dostępu do pozasądowego dochodzenia roszczeń przez konsumentów określone są odrębnie w przepisach lub dokumentach powołujących instytucje prowadzące taką działalność lub wydanych przez nie aktach wewnętrznych (np. regulaminy, statuty).
15. W przypadku uznania reklamacji dotyczącej problemów z dostępem do Usługi lub innym ograniczeniem w korzystaniu z Usługi, nie przewidzianym w pkt. V niniejszego Regulaminu lub w przypadku przerw w możliwości dostępu do Usługi wynikających z awarii, Cyfrowy Polsat zapewni Klientowi ponowny dostęp do Usługi albo zwróci Opłatę za Usługę, zgodnie z żądaniem Klienta. Ponowny dostęp do Usługi następuje poprzez udostępnienie tego samego Pojedynczego Materiału lub Pakietu, którego dotyczyła reklamacja, a gdyby to było niemożliwe poprzez udostępnienie Pojedynczego Materiału lub Pakietu, za który Opłata jest tej samej wysokości.

IX. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Regulamin może podlegać zmianom, w przypadku zmiany prawa lub warunków świadczenia Usługi. Wszelkie zmiany Regulaminu zostaną podane do wiadomości Klientów w formie, w której zawarto Umowę oraz poprzez ich opublikowanie w Serwisie, w tym pod adresem www.ipla.tv lub www.cyfrowypolsat.pl. W przypadku gdy Klient nie akceptuje zmiany Regulaminu jest uprawniony do wypowiedzenia Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia, pod warunkiem złożenia wypowiedzenia w formie w której zawarto Umowę, nie później niż w terminie 14 dni od poinformowania o zmianie.
2. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem stosuje się przepisy obowiązującego prawa.
3. Cyfrowy Polsat dokłada należytej staranności by chronić prywatność i dane osobowe Klientów oraz podejmuje działania podnoszące bezpieczeństwo korzystania z Serwisu oraz usprawniające korzystanie z Serwisu, ale nie ma możliwości całkowitego wyeliminowania wszystkich zagrożeń związanych z korzystaniem z sieci Internet, w tym ryzyka sprzecznej z prawem ingerencji osób nieuprawnionych.
4. Cyfrowy Polsat jest administratorem danych osobowych Klientów w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2002 r. Nr 101, poz. 926 z późn. zm. – dalej „Ustawa”).
5. Dane osobowe są przetwarzane przez Cyfrowy Polsat w zakresie i celu dozwolonym przepisami prawa, w tym w celu zawarcia i wykonywania Umowy, a także wypełniania prawnie usprawiedliwionych celów administratora danych, gdy nie narusza to praw i wolności osoby której dane dotyczą oraz realizacji praw i obowiązków Cyfrowego Polsatu wynikających z przepisów obowiązującego prawa, w tym działań marketingowych podejmowanych przez Cyfrowy Polsat zgodnie z przepisami prawa.
6. Dane osobowe mogą być przekazywane, na zasadach określonych przepisami prawa, uprawnionym organom oraz biurom informacji gospodarczej, jak również, gdyby zaistniała taka potrzeba, instytucjom zajmującym się dochodzeniem należności, w tym przedsiębiorcom zajmującym się windykacją i obrotem wierzytelnościami i ich pełnomocnikom.
7. Abonent ma prawo dostępu do treści swoich danych osobowych oraz ich poprawiania. Podanie danych jest dobrowolne. W przypadkach, o których mowa w art. 23 ust. 4 i 5 Ustawy Abonent ma prawo wniesienia pisemnego, umotywowanego żądania zaprzestania przetwarzania jego danych lub wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania jej danych w celach marketingowych lub wobec przekazywania jej danych osobowych innemu administratorowi danych.
8. Wszelką korespondencję w sprawach przetwarzania danych osobowych należy kierować na adres: Cyfrowy Polsat Centrum Obsługi Klienta, ul. Łubinowa 4a, 03-878 Warszawa, z dopiskiem „Dane Osobowe”.
9. Regulamin jest udostępniany za pośrednictwem Serwisu w Aplikacji lub pod adresem www.ipla.tv lub www.cyfrowypolsat.pl, nieodpłatnie przed zawarciem Umowy oraz na każde żądanie Klienta, w formie umożliwiającej jego pobranie, utrwalenie i wydrukowanie Regulaminu.
10. Organem właściwym w sprawach audiowizualnych usług medialnych na żądanie jest Krajowa Rada Radiofonii i Telewizji.
11. Umowa zawierana jest w języku polskim.
12. W przypadku gdy Cyfrowy Polsat jest stroną kodeksu dobrych praktyk, informacje o tych kodeksach oraz sposobie zapoznania się z nimi, dostępna jest na www.cyfrowypolsat.pl
13. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie **z dniem 25 grudnia 2014 r.**

