

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUGI „VOD - Domowa Wypożyczalnia Filmowa”

I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

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

II. DEFINICJE

- Abonent** - osoba będąca stroną zawartej z Cyfrowym Polsatem umowy o świadczenie usługi dostępu do programów radiowych i telewizyjnych w rozumieniu Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych telewizji satelitarnej przez Cyfrowy Polsat S.A. dostępnym na www.cyfrowypolsat.pl (dalej „Umowa Abonencka”).
- Usługa VOD** - Domowa Wypożyczalnia Filmowa/ VOD - audiowizualna usługa medialna, polegająca na zapewnieniu Użytkownikowi lub Abonentowi Cyfrowego Polsatu, w wybranym przez niego czasie, jednorazowego lub wielokrotnego dostępu do Bazy Materiałów Audiowizualnych będącej w aktualnej ofercie Cyfrowego Polsatu poprzez Dekoder w standardzie HD (Usługa VOD nie jest dostępna na Dekoderach w standardzie SD).
- Materiał Audiowizualny (Materiał)** - film lub inna forma audiowizualna będąca w ofercie Cyfrowego Polsatu (w formacie SD) w ramach usługi VOD Domowa Wypożyczalnia Filmowa.
- Pakiet** - określany przez Cyfrowy Polsat zestaw Materiałów Audiowizualnych (minimum 15 Materiałów miesięcznie) dostępnych w Bazie Materiałów Audiowizualnych w ramach Usługi VOD - Domowa Wypożyczalnia Filmowa dostępny dla Abonentów w okresach miesięcznych przez czas obowiązywania Umowy w zamian za zryczałtowaną opłatę miesięczną.
- Baza Materiałów Audiowizualnych** - zestawienie wszystkich Materiałów Audiowizualnych, aktualizowanych okresowo, znajdujących się w ofercie Cyfrowego Polsatu w ramach Usługi VOD - Domowa Wypożyczalnia Filmowa.
- Sprzęt** - Dekoder albo CAM.
- Dekoder** - urządzenie dekodujące (w standardzie HD) sygnał Usługi VOD - Domowa Wypożyczalnia Filmowa wraz z wyposażeniem, w szczególności: pilotem, zasilaczem i kablami.
- CAM** - urządzenie dekodujące sygnał Usługi VOD - Domowa Wypożyczalnia Filmowa, które po połączeniu z dekodерem wyposażonym w moduł Common Interface oraz z Kartą, umożliwia odbiór Usługi VOD - Domowa Wypożyczalnia Filmowa. Moduły CAM powinny być zgodne ze standardem CI.
- Karta** - karta zawierająca system dostępu warunkowego stosowany przez Cyfrowy Polsat, stanowiąca własność Cyfrowego Polsatu i udostępniana Użytkownikowi, niezbędna do korzystania z Usługi VOD - Domowa Wypożyczalnia Filmowa razem ze Sprzętem.
- Użytkownik** - Abonent lub osoba fizyczna (konsument), która posiada Kartę i aktywny Sprzęt, tj. umożliwiający korzystanie z Usługi VOD - Domowa Wypożyczalnia Filmowa.
- Umowa** - umowa o świadczenie Usługi zawarta pomiędzy Klientem i Cyfrowym Polsatem. Umowa może być zawarta również w ramach Umowy Abonenckiej o świadczenie innych usług.
- Aktywacja** - czynności, w tym uruchomienie sygnału, umożliwiające odbiór Usługi VOD - Domowa Wypożyczalnia Filmowa.
- SMS (short message service)** - usługa przesyłania krótkich informacji tekstowych w telefonii komórkowej.
- SMS Premium** - rodzaj usługi SMS realizowanej z wykorzystaniem specjalnego płatnego numeru, dzięki której można uzyskać dostęp do Usługi VOD - Domowa Wypożyczalnia Filmowa oraz dokonać opłaty za Materiały Audiowizualne.
- 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: kontakt@cyfrowypolsat.pl;
- 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.
- EPG** - elektroniczny przewodnik po programach.
- Okres rozliczeniowy** - okres, za który pobierane są opłaty za Pakiet w Usłudze VOD - Domowa Wypożyczalnia Filmowa. Okres rozliczeniowy trwa miesiąc i rozpoczyna się z dniem zawarcia Umowy, chyba że inaczej określono w Umowie. Pierwszy Okres rozliczeniowy może trwać dłużej niż miesiąc, nie dłużej jednak niż dwa miesiące.
- Regulamin Promocji** - zasady specjalnej oferty w zakresie Usługi VOD - Domowa Wypożyczalnia Filmowa.

III. ZASADY ŚWIADCZENIA USŁUGI

- Usługa VOD - Domowa Wypożyczalnia Filmowa umożliwia Użytkownikowi dostęp do Materiałów Audiowizualnych pojedynczo lub w Pakiecie na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie i w cenniku, który stanowi załącznik do niniejszego Regulaminu („Cennik”).
- Usługa VOD - Domowa Wypożyczalnia Filmowa może być świadczona na warunkach specjalnych zgodnie z zasadami określonymi w Regulaminie Promocji.
- Wykaz oraz opis Materiałów Audiowizualnych znajdujących się w Bazie Materiałów Audiowizualnych oraz opis Pakietu jest dostępny na stronie: www.cyfrowypolsat.pl, poprzez EPG lub w COK.
- Użytkownik może korzystać z Materiałów Audiowizualnych udostępnianych w ramach Usługi VOD - Domowa Wypożyczalnia Filmowa (jako pojedyncze Materiały lub Pakiet) jedynie do własnego użytku osobistego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej. Zakazane jest nagrywanie, kopiowanie oraz publiczne udostępnianie Materiałów Audiowizualnych w jakiegokolwiek formie.
- W ramach zamówienia pojedynczych Materiałów Audiowizualnych w ramach Usługi VOD - Domowa Wypożyczalnia Filmowa Materiały będą dostępne od momentu rozpoczęcia świadczenia Usługi VOD - Domowa Wypożyczalnia Filmowa, w określonych przez Cyfrowy Polsat przedziałach (oknach) czasowych, zgodnie z informacją dostępną poprzez www.cyfrowypolsat.pl, COK, EPG.
- Baza Materiałów Audiowizualnych podlega aktualizacji, zatem okres i dostępność Materiałów oraz metody dostępu i płatności za Materiały Audiowizualne oraz opisy poszczególnych Materiałów Audiowizualnych i Pakietów podlegają zmianom w czasie, zgodnie z informacją dostępną poprzez www.cyfrowypolsat.pl, COK, EPG.

IV. WARUNKI TECHNICZNE ŚWIADCZENIA USŁUGI VOD - DOMOWA WYPOŻYCZALNIA FILMOWA

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

V. ZASADY KORZYSTANIA ZE SPRZĘTU

1. Użytkownik przyjmuje do wiadomości, iż korzystanie ze Sprzętu jest możliwe pod warunkiem jego prawidłowego zainstalowania.
2. Cyfrowy Polsat nie świadczy usług instalacji, tj. czynności technicznych mających na celu zestawienie i uruchamianie urządzeń, w szczególności Sprzętu, umożliwiających Użytkownikowi korzystanie z usług świadczonych przez Cyfrowy Polsat, w tym Usługi VOD - Domowa Wypożyczalnia Filmowa, chyba że Umowa stanowi inaczej.

VI. ZAWARCIE UMOWY O ŚWIADCZENIE USŁUGI VOD - DOMOWA WYPOŻYCZALNIA FILMOWA

1. Umowa o świadczenie Usługi VOD - Domowa Wypożyczalnia Filmowa dotycząca pojedynczego Materiału Audiowizualnego może zostać zawarta z Użytkownikiem za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość (w tym poprzez SMS, SMS Premium, ICOK, COK), z zastrzeżeniem par. VII ust. 5 poniżej, po złożeniu przez Użytkownika zamówienia określającego, z którego Materiału Audiowizualnego i w jakim terminie chce korzystać i uiszczeniu pełnej opłaty określonej w Cenniku dla zamówionego Materiału Audiowizualnego.
2. Umowa dotycząca Pakietu może zostać zawarta przez Abonenta wraz z Umową Abonencką w punkcie posiadającym autoryzację Cyfrowego Polsatu, w COK lub na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa z upoważnionym przedstawicielem Cyfrowego Polsatu.
3. Cyfrowy Polsat zobowiązuje się rozpocząć udostępnianie wybranych przez Użytkownika Materiałów Audiowizualnych, po upływie maksymalnie 60 minut, ale nie wcześniej niż w terminie wskazanym przez Użytkownika.
4. Świadczenie na rzecz Abonenta Pakietu nastąpi po zawarciu przez Abonenta Umowy w zakresie Pakietu w terminie określonym w Umowie.
5. Użytkownik może zwrócić się o zarejestrowanie jego danych w bazie klientów Cyfrowego Polsatu poprzez wypełnienie formularza rejestracyjnego i przesłanie go do Cyfrowego Polsatu. Użytkownik objęty rejestracją zobowiązany jest do powiadomienia Cyfrowego Polsatu o zmianie danych, w terminie 7 dni od tej zmiany, poprzez przesłanie formularza aktualizacyjnego zawierającego aktualne dane Użytkownika lub oświadczenie złożone telefonicznie, za pośrednictwem poczty elektronicznej - na stronie internetowej Cyfrowego Polsatu bądź w inny sposób przewidziany przez Cyfrowy Polsat.
6. Cyfrowy Polsat może uzależnić zarejestrowanie danych Użytkownika od otrzymania stosownych dokumentów lub wyjaśnień potwierdzających prawdziwość danych zamieszczonych w formularzu rejestracyjnym lub w formularzu aktualizacyjnym przekazanych przez Użytkownika. Cyfrowy Polsat może zażądać przedłożenia przez Użytkownika stosownych dokumentów lub wyjaśnień, również w trakcie obowiązywania Umowy, pod rygorem anulowania rejestracji.
7. Formularze rejestracyjne dostępne są w Autoryzowanych Punktach Sprzedaży oraz na stronie www.cyfrowypolsat.pl.
8. Cyfrowy Polsat przekazuje Klientowi potwierdzenie zawarcia Umowy na odległość na trwałym nośniku, w tym poprzez e-mail lub ICOK.
9. Konsument, który zawarł umowę na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, może w terminie 14 dni od dnia zawarcia Umowy odstąpić od niej bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, składając Cyfrowemu Polsatowi jednoznaczne oświadczenie o odstąpieniu od Umowy, na przykład pismo wysłane na adres: ul. Łubinowa 4a, 03-878 Warszawa lub e-mail na adres kontakt@cyfrowypolsat.pl. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Oświadczenie można złożyć na formularzu, którego wzór stanowi załącznik nr 2 do ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2014 r. poz. 827), dostępnym na www.cyfrowypolsat.pl. W przypadku odstąpienia od Umowy, Umowę uważa się za niezawartą.
10. Prawo odstąpienia nie przysługuje w przypadkach określonych w art. 38 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2014 r. poz. 827), w tym w przypadku gdy Cyfrowy Polsat wykonał w pełni Usługę za wyraźną zgodą konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez przedsiębiorcę utraci prawo odstąpienia od Umowy.
11. Ze względu na naturę Usług świadczonych „na żądanie” Klienta, w przypadku Umowy na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa Cyfrowy Polsat świadczy Usługę dostępu do Materiałów Audiowizualnych po otrzymaniu od Klienta wyraźnej zgody na wykonanie świadczenia przed upływem terminu odstąpienia. Oświadczenie obejmujące powyższą zgodę składane jest przy zamówieniu.
12. Umowa o świadczenie Usługi VOD - Domowa Wypożyczalnia Filmowa dotycząca Materiału Audiowizualnego zawierana jest na czas, w którym Użytkownik ma dostęp do wybranego Materiału Audiowizualnego, wskazany w pkt. III. 5 Regulaminu.
13. Umowa o świadczenie Usługi VOD - Domowa Wypożyczalnia Filmowa dotycząca Pakietu zawierana jest z Abonentem na czas nieokreślonych, chyba że inny czas obowiązywania określono w Umowie.

VII. PŁATNOŚCI

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

12. Cyfrowy Polsat wystawi fakturę VAT Użytkownikowi nieprowadzącemu działalności gospodarczej na jego pisemne żądanie, zgłoszone nie później niż w terminie 3 miesięcy od daty wykonania Usługi VOD - Domowa Wypożyczalnia Filmowa, pod warunkiem uprzedniego przekazania przez Użytkownika wszystkich danych niezbędnych do wystawienia takiej faktury.

VIII. ODPOWIEDZIALNOŚĆ CYFROWEGO POLSATU

1. Mogą występować krótkotrwale, trwające jednorazowo nie dłużej niż 2 godziny przerwy w świadczeniu lub możliwości korzystania z Usługi VOD - Domowa Wypożyczalnia Filmowa lub znaczne pogorszenie jakości sygnału, spowodowane prowadzonymi niezbędnymi pracami konserwacyjnymi urządzeń nadawczych lub innymi przyczynami niezależnymi od Cyfrowego Polsatu.
2. W przypadku przerwy trwającej dłużej niż 2 godziny lub braku możliwości odbioru Materiału Audiowizualnego Cyfrowy Polsat zwróci Użytkownikowi uiszczoną przez niego opłatę za dostęp do Usługi VOD - Domowa Wypożyczalnia Filmowa.
3. Jeżeli Użytkownik wybrał metodę zakupu dostępu do Materiału Audiowizualnego poprzez SMS Premium, nastąpi ponowne nadanie dostępu do Materiału Audiowizualnego.
4. W przypadku przerwy w dostępie do Pakietu trwającej dłużej niż 12 godzin w ciągu Okresu rozliczeniowego lub braku możliwości odbioru Pakietu Promocyjnego Cyfrowy Polsat zwróci Abonentowi 1/30 uiszczonej przez niego opłaty za dostęp do Pakietu za każdy kolejny dzień przerwy lub braku możliwości odbioru Pakietu.
5. Cyfrowy Polsat nie ponosi odpowiedzialności za okoliczności niezależne od Cyfrowego Polsatu tj. niedostosowanie lub niesprawność urządzeń końcowych oraz innych urządzeń należących do Użytkownika i wykorzystywanych przez niego w trakcie korzystania z Usługi VOD - Domowa Wypożyczalnia Filmowa, a także nie ma obowiązku dokonywania ich napraw, regulacji lub adaptacji.
6. Za zakłócenia w świadczeniu Usługi VOD - Domowa Wypożyczalnia Filmowa wynikające z działania lub zaniechania Użytkownika niezgodnego z Regulaminem odpowiedzialność ponosi Użytkownik.

IX. POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

1. Cyfrowy Polsat jest obowiązany do rozpatrzenia reklamacji Usług.
2. Reklamacja może dotyczyć niedotrzymania z winy Cyfrowego Polsatu określonego w Umowie rozpoczęcia świadczenia tych Usług, nie wykonania lub nienależytego wykonania Usługi, nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usługi.
3. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usług, lub od dnia, w którym Usługa została 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 Punkcie sprzedaży (obsługi) lub w COK, albo przesyłką pocztową na adres COK: Cyfrowy Polsat S.A. ul. Łubinowa 4a, 03-878 Warszawa;
 - b) ustnie - telefonicznie na numer Centrum Obsługi Klienta (COK) albo osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego w Punkcie Sprzedaż (obsługi) lub w COK;
 - c) w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej w postaci poczty elektronicznej na adres e-mail COK: kontakt@cyfrowypolsat.pl,
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;
 - f) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub z przepisów prawa - w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty;
 - g) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności - w przypadku, gdy reklamujący żąda ich wypłaty;
 - h) podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
6. W przypadku gdy reklamacja złożona przez reklamującego ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty reklamującego Punkcie sprzedaży (obsługi) lub COK, nie spełnia warunków określonych w niniejszym paragrafie, upoważniona osoba reprezentująca Cyfrowy Polsat, przyjmując reklamację, jest obowiązana, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania reklamującego o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania.
7. W przypadku gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w niniejszym paragrafie nie spełnia warunków określonych w niniejszym paragrafie, jednostka Cyfrowego Polsatu rozpatrująca reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
8. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, żądana przez reklamującego, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, jednostka Cyfrowego Polsatu rozpatrująca reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
9. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez reklamującego w Punkcie sprzedaży (obsługi) lub w COK, ustnie albo w formie pisemnej, upoważniona osoba reprezentująca Cyfrowy Polsat, przyjmująca reklamację, niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie.
10. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, Cyfrowy Polsat w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie.
11. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki 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 o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji. Odpowiedź na reklamację spełnia wymogi przewidziane przepisami prawa.
13. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że została ona uwzględniona.
14. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne oraz zostać do ręki reklamującemu przesyłką poleconą - w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.
15. Cyfrowy Polsat potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze, z zastrzeżeniem ustępów poniżej.
16. Za zgodą reklamującego, wyrażoną w reklamacji, w Umowie lub w odrębnym oświadczeniu, Cyfrowy Polsat potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej.

17. Postanowienia powyższego nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku Cyfrowy Polsat potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli reklamujący nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Cyfrowy Polsat potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez reklamującego do złożenia reklamacji.
18. Jeżeli wysłana przez Cyfrowy Polsat odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Cyfrowy Polsat, na żądanie reklamującego, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
19. Reklamujący, w porozumieniu z Cyfrowym Polsatem, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, ma zostać przekazana. Na żądanie reklamującego, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Cyfrowy Polsat ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację. Cyfrowy Polsat nie jest obowiązany do ponownego przekazania reklamującemu odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona reklamującemu.
20. Zgłoszenie reklamacji nie powoduje zawieszenia obowiązku bieżącego regulowania przez Użytkownika określonych w Cenniku opłat należnych Cyfrowemu Polsatowi z tytułu korzystania z Usługi VOD - Domowa Wypożyczalnia Filmowa.
21. Abonent ma prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym lub w przypadku konsumenta w postępowaniach mediacyjnych lub przed sądem polubownym.
22. 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).

X. ZAWIESZENIE ŚWIADCZENIA USŁUGI, ROZWIĄZANIE UMOWY

1. Cyfrowy Polsat może zawiesić świadczenie na rzecz Użytkownika Usługi VOD - Domowa Wypożyczalnia Filmowa albo rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym, po uprzednim wezwaniu i wyznaczeniu terminu do zaprzestania naruszeń, jeżeli Użytkownik dopuści się rażącego naruszenia postanowień Regulaminu, w szczególności w sytuacji opisanej w par. VII ust. 9.
2. Umowa o świadczenie Pakietu ulegnie rozwiązaniu również w następujących przypadkach:
 - a) w razie złożenia przez jedną ze stron oświadczenia o rozwiązaniu Umowy Abonenckiej w zakresie Pakietu za wypowiedzeniem, zgodnie z Umową;
 - b) z dniem rozwiązania Umowy Abonenckiej.

XI. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Cyfrowy Polsat może współpracować z osobami trzecimi, w szczególności powierzać jej wykonywanie podmiotom trzecim bez zgody Użytkownika.
2. Cyfrowy Polsat jest administratorem danych osobowych. **Informacje o przetwarzaniu danych osobowych są zamieszczone na [cyfrowypolsat.pl/dane-osobowe](http://www.cyfrowypolsat.pl/dane-osobowe).**
3. Organem właściwym w sprawach audiowizualnych usług medialnych na żądanie jest Krajowa Rada Radiofonii i Telewizji.
4. 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
5. 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 pod adresem www.cyfrowypolsat.pl. W przypadku gdy Użytkownik 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.
6. Regulamin jest udostępniany pod adresem www.cyfrowypolsat.pl nieodpłatnie przed zawarciem Umowy oraz na każde żądanie Klienta, w formie umożliwiającej jego pobranie, utrwalenie i wydrukowanie Regulaminu.
7. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 27 listopada 2020 r.