

## REGULAMIN DOSTĘPU DO SERWISÓW:

**Polsat Sport Premium PPV 3, Polsat Sport Premium PPV 4, Polsat Sport Premium PPV5, Polsat Sport Premium PPV 6**

### I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

Niniejszy regulamin (zwany dalej „Regulaminem”) określa zasady świadczenia usługi dodatkowej, do usługi dostarczania programów telewizyjnych, oferowanej przez Cyfrowy Polsat S.A. z siedzibą w Warszawie, adres: 03–878 Warszawa, ul. Łubinowa 4a, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy XIV Wydział Gospodarczy, pod numerem KRS 000010078, NIP 796 18 10 732, kapitał zakładowy w wysokości 25.581.840.64 zł (wpłacony w całości), posiadający adres elektroniczny e-mail: kontakt@polsatbox.pl. (zwaną dalej „Cyfrowy Polsat” lub „Spółką”)

### II. DEFINICJE

- Audycja** – dostęp „na żywo”, w formacie cyfrowym, w jakości HD, do wybranych meczów Ligi Europy UEFA i Ligi Konferencji UEFA na Serwisach PPV. Zakres i liczba Audycji dostępnych w Serwisach PPV jest prezentowa w Programie TV na www.polsatbox.pl.
- 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, pod adresem e-mail: kontakt@polsatbox.pl;
- Usługi Telewizji** – usługa telekomunikacyjna dostępu do kodowanych programów telewizyjnych i/lub radiowych świadczona przez Cyfrowy Polsat drogą satelitarną (dalej „Telewizja Satelitarna”) lub poprzez zamkniętą kablową sieć telekomunikacyjną przy wykorzystaniu technologii IPTV (dalej „IPTV”) oraz usługa dostępu do programów telewizyjnych przez Internet za pośrednictwem dedykowanego dekodera, świadczona drogą elektroniczną (dalej „Telewizja Internetowa”), dostępne za pomocą dekodera od Cyfrowego Polsatu.
- Serwisy PPV (Usługa PPV)** – audiowizualna usługa medialna na żądanie typu „pay-per-view” o charakterze cyfrowym, polegająca na zapewnieniu Abonentowi Usług Telewizji Cyfrowego Polsatu, dostępu do pojedynczych kodowanych Audycji, udostępnianych w czasie rzeczywistym („na żywo”) w okresie opisanym w pkt. 1 par. 3, za pomocą dekodera od Cyfrowego Polsat na wyznaczonych pozycjach: Polsat Sport Premium PPV 3 (pozycja 312), Polsat Sport Premium PPV 4 (pozycja 313), Polsat Sport Premium PPV 5 (pozycja 314) i Polsat Sport Premium PPV 6 (pozycja 315).

### III. ZASADY DOSTĘPU DO SERWISÓW PPV

- Do korzystania z Serwisów PPV uprawniony jest Abonent, który w okresie 24 października 2024 do 30 czerwca 2025 zakupił i posiada opłacony dostęp do pakietów Usługi Telewizji: **M Sport, Polsat Sport Premium, Sport Max, Sport** na dekodерze od Cyfrowego Polsatu.
- Korzystanie z Serwisów PPV nie wymaga dodatkowych działań ze strony Abonenta, ani nie jest związane z dodatkową opłatą.
- Abonent jest uprawniony do korzystania z Usługi PPV na Dekoderze podstawowym oraz Dekoderze (-ach) dodatkowym.
- Audycja może być wykorzystana przez Abonentów jedynie do własnego użytku osobistego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej. Zakazane jest:
  - publiczne udostępnianie Audycji w jakiegokolwiek formie (niezależnie od tego, czy jest ono połączone z pobieraniem z tego tytułu opłat, czy nie);
  - jakiegokolwiek inne wykorzystanie Audycji niż opisane w zdaniu pierwszym niniejszego ustępu.
- Abonent ponosi odpowiedzialność za ewentualne szkody będące następstwem korzystania z Serwisów PPV oraz za skutki ujawnienia przez Abonenta treści udostępnionych w ramach Serwisów PPV osobom trzecim, w tym osobom niepełnoletnim, poprzez brak zachowania odpowiednich środków ostrożności.
- Cyfrowy Polsat ponosi odpowiedzialność za brak dostarczenia Usługi PPV w terminie opisanym w pkt. 1 par. 3 oraz brak zgodności Usługi PPV z Regulaminem.
- Cyfrowy Polsat zapewnia świadczenie Usługi PPV Abonentowi niezwłocznie po zawarciu umowy. Jeżeli Usługa PPV nie została dostarczona niezwłocznie, Abonent ma prawo wezwania do jej dostarczenia w trybie reklamacji określonym w par. IV. TRYB POSTĘPOWANIA REKLAMACYJNEGO
- Jeżeli Cyfrowy Polsat nie dostarczy Usługi PPV niezwłocznie lub w dodatkowym, wyraźnie uzgodnionym z Abonentem terminie, Abonent może odstąpić od umowy. Abonent może odstąpić bez wzywania do dostarczenia Usługi PPV, jeżeli:
  - Cyfrowy Polsat oświadczył lub z okoliczności wyraźnie wynika, że nie dostarczy Usługi PPV, lub
  - Abonent i Cyfrowy Polsat uzgodnili lub z okoliczności zawarcia umowy wyraźnie wynika, że określony termin dostarczenia Usługi PPV miał istotne znaczenie dla Abonenta, a Cyfrowy Polsat nie dostarczył jej w tym terminie.
- W przypadku, świadczenia Usługi PPV w sposób niezgodny z Regulaminem, Abonent może żądać doprowadzenia Usługi do zgodności z Regulaminem, poprzez złożenie reklamacji, o której mowa w pkt IV.
- Abonent może złożyć oświadczenie o odstąpieniu od umowy, jeśli zgodnie z odpowiedzią Cyfrowego Polsatu na żądanie złożone na podstawie ust. powyżej, doprowadzenie do zgodności Usługi PPV z Regulaminem jest niemożliwe albo wymaga nadmiernych kosztów:
  - Cyfrowy Polsat nie doprowadzi Usługi PPV do zgodności z Regulaminem zgodnie z żądaniem złożonym przez Abonenta;
  - brak zgodności z Regulaminem nadal występuje, mimo że Cyfrowy Polsat próbował doprowadzić Usługę do zgodności z Regulaminem stosownie do z żądaniem złożonym na podstawie ust. 8;
  - brak zgodności Usługi PPV z Regulaminem jest na tyle istotny, że uzasadnia natychmiastowe odstąpienie od umowy;
  - z oświadczenia Cyfrowego Polsatu złożonego w odpowiedzi na żądanie zgłoszone na podstawie ust. powyżej wyraźnie wynika, że Usługa PPV nie zostanie doprowadzona do zgodności z Regulaminem w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności.
- Cyfrowy Polsat jest uprawniony do odmowy uznania oświadczenia Abonenta o niezgodności Usługi PPV z Regulaminem m.in. w przypadku gdy:
  - środowisko cyfrowe Abonenta nie umożliwia prawidłowego korzystania z usługi Telewizji, w tym Serwisów PPV, o których mowa w Regulaminie;
  - Abonent nie wykonuje obowiązku współpracy w celu ustalenia, czy brak zgodności Usługi z Regulaminem w odpowiednim czasie wynika z cech środowiska cyfrowego Abonenta.

### IV. TRYB POSTĘPOWANIA REKLAMACYJNEGO

- Cyfrowy Polsat jest obowiązany do rozpatrzenia reklamacji Usługi.
- Abonent ma prawo do składania reklamacji dotyczących świadczenia Usługi PPV.
- Reklamacja może być złożona:

- a. elektronicznie na adres: kontakt@polsatbox.pl. Reklamacja Usługi PPV może również zostać przesłana poprzez iPolsat Box w formie elektronicznej poprzez zakładkę „Kontakt”
  - b. pisemnie — na adres Cyfrowy Polsat S.A., Centrum Obsługi Klienta, ul. Lubinowa 4a, 03–878 Warszawa, telefonicznie — w Centrum Obsługi Klienta Cyfrowego Polsatu
  - c. ustnie do protokołu sporządzonego przez przedstawiciela Centrum Obsługi Klienta lub w autoryzowanym punkcie sprzedaży Cyfrowego Polsatu,
4. Reklamacja powinna zawierać:
- a. imię i nazwisko oraz adres zamieszkania Abonenta,
  - b. przydzielony Abonentowi numer, którego reklamacja dotyczy lub numer identyfikacyjny nadany Abonentowi,
  - c. Numer karty lub Numer telefoniczny lub Numer dostępu warunkowego,
  - d. określenie przedmiotu reklamacji, przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację, w szczególności wskazanie momentu wystąpienia problemu dotyczącego Usługi,
  - e. podpis Abonenta — w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
5. W przypadku gdy reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 4 przedstawiciel Cyfrowego Polsatu przyjmujący reklamację jest obowiązany do niezwłocznego poinformowania Abonenta o konieczności jej uzupełnienia.
6. Cyfrowy Polsat o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, w szczególności w celu ustalenia, czy brak zgodności Usługi z Regulaminem wynika z cech środowiska cyfrowego Abonenta, niezwłocznie wzywa Abonenta do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 (siedem) dni i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu, reklamację pozostawia się bez rozpoznania. Abonent ma obowiązek współpracy w zakresie uzupełnienia danych niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji.
7. Cyfrowy Polsat udziela odpowiedzi na reklamację w rozsądnym terminie, a w przypadkach szczególnie skomplikowanych, wymagających dodatkowych wyjaśnień, nie później niż w terminie 14 (czternastu) dni od dnia jej otrzymania. Jeżeli Cyfrowy Polsat nie udzielił odpowiedzi na reklamację w tym terminie, uważa się, że uznał reklamację.
8. Odpowiedź na reklamację zostanie udzielona w formie elektronicznej na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana przez Abonenta. W przypadku złożenia reklamacji drogą pisemną albo do protokołu w autoryzowanym punkcie sprzedaży lub telefonicznie z Centrum Obsługi Klienta, Abonent powinien wskazać sposób komunikacji z podaniem adresu poczty elektronicznej lub adresu do korespondencji dla udzielenia mu odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej.
9. Konsument ma prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym lub w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich lub przed sądem polubownym.
10. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich może być prowadzone przez 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.
11. 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.
12. Zasady i procedury dostępu do pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich określone są odrębnie w przepisach prawa lub w regulacjach, które są stosowane przez podmioty uprawnione w ramach rozwiązywania sporów konsumenckich, w szczególności, obowiązujących w tych podmiotach regulaminach.

## V. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Serwisy PPV opisane w niniejszym Regulaminie nie są udostępniane w ramach innych ofert, udostępnianych przez Cyfrowy Polsat, niż pakiety wskazane w niniejszym Regulaminie.
2. Rozwiązanie umowy na Usługę Telewizji, skutkuje utratą dostępu do Serwisów PPV.
3. Regulamin dostępny jest na [www.polsatbox.pl](http://www.polsatbox.pl) w formie, która umożliwia jego pozyskanie, odtwarzanie, utrwalenie i wydrukowanie oraz w sieci sprzedaży Cyfrowego Polsatu.
4. Cyfrowy Polsat jest uprawniony do wprowadzenia zmian Regulaminu.
5. Zmiana Regulaminu, która nie jest niezbędna do zachowania zgodności Usługi PPV z Regulaminem, może być dokonana w uzasadnionych przypadkach, takich jak:
  - a. zmiany przepisów prawa mających wpływ na treść Regulaminu i konieczności dostosowania Regulaminu do zachowania jego zgodności z prawem;
  - b. zmian wynikających z konieczności dostosowania Regulaminu do zaleceń, nakazów, orzeczeń; postanowień, interpretacji, wytycznych lub decyzji uprawnionych organów administracji publicznej;
  - c. usprawnienie działania Usługi PPV oraz obsługi klienta;
  - d. zmian związanych z bezpieczeństwem świadczenia Usługi PPV;
  - e. przeciwdziałanie nadużyciom związanym z korzystaniem z Usługi PPV;
  - f. zmian technologicznych i funkcjonalnych Usługi PPV;
  - g. zmiany w zakresie wprowadzania nowych, dodatkowych funkcji, opcji Usług PPV;
  - h. zmian redakcyjnych związanych z koniecznością poprawy, usunięcia omyłek redakcyjnych, błędów;
  - i. zmian o charakterze administracyjnym, w tym zmian danych identyfikujących lub kontaktowych.
6. Cyfrowy Polsat poinformuje Abonenta o zmianach wskazanych w ust. 5 poprzez opublikowanie informacji o dokonywanych zmianach na stronie [www.polsatbox.pl](http://www.polsatbox.pl). Publikacja ta nastąpi z 30-dniowym wyprzedzeniem, o ile zachowanie tego terminu jest możliwe ze względu na charakter wprowadzanych zmian.
7. W przypadku zmiany Regulaminu, która istotnie i negatywnie wpływa na dostęp lub korzystanie z Usługi PPV, Cyfrowy Polsat poinformuje Abonenta o tej zmianie i terminie jej dokonania z 30-dniowym wyprzedzeniem na trwałym nośniku, o ile zachowanie tego terminu jest możliwe ze względu na charakter wprowadzanych zmian.
8. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem **24 października 2024**.

