

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUGI TELEKOMUNIKACYJNEJ DOSTĘPU DO INTERNETU PRZECYFROWY POLSAT S.A. DLA ABONENTÓW ZAWIERAJĄCYCH UMOWĘ W FORMIE PISEMNEJ

§ 1 Postanowienia ogólne

Regulamin określa zasady świadczenia Abonentom usługi telekomunikacyjnej dostępu do Internetu przez spółkę Cyfrowy Polsat S.A. z siedzibą: ul. Łubinowa 4a, 03-878 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000010078, NIP 796-18-10-732, kapitał zakładowy w wysokości 13 934 113,44 złotych, w pełni wpłacony, zwaną dalej „Cyfrowy Polsat”.

1. Użyte w Regulaminie określenia posiadają następujące znaczenie:

Abonent – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła w formie pisemnej Umowę z Cyfrowym Polsatem,

Cennik – zestawienie Usług i opłat za Usługi oraz innych opłat i należności wraz z zasadami ich naliczania, stanowiące integralną część Umowy. Aktualne Cenniki obowiązujące Abonentów dostępne są w Punktach obsługi oraz na stronie www.cyfrowypolsat.pl,

Centrum Obsługi Klienta – Centrum Obsługi Klienta w Warszawie, przy ul. Łubinowej 4a, lub innym wskazanym przez Cyfrowy Polsat miejscu,

Dane lokalizacyjne – dane przetwarzane w sieci telekomunikacyjnej, wskazujące położenie geograficzne urządzenia końcowego,

Dane transmisyjne – dane przetwarzane dla celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych lub naliczania opłat za usługi telekomunikacyjne, w tym również Dane lokalizacyjne,

Hasło – indywidualny, wybrany przez Abonenta kod określony w formacie wskazanym przez Cyfrowy Polsat, służący do identyfikacji Abonenta w kontaktach z Cyfrowym Polsatem,

Karta SIM – karta z mikroprocesorem udostępniana Abonentowi, umożliwiająca za pomocą Modemu dostęp do Usług, której przypisano między innymi: numer telefoniczny MSISDN, kod PUK (osobisty szyfr odblokowujący), a także inne cechy (np. numery i aplikacje dodatkowe). Karta SIM stanowi własność Cyfrowego Polsatu,

Kaucja – kwota środków pieniężnych, wpłacana przez Abonenta przy zawieraniu Umowy bądź w trakcie jej trwania w celu zabezpieczenia opłat z tytułu Usług lub innych należności na rzecz Cyfrowego Polsatu,

Konsument – osoba fizyczna wnioskująca o świadczenie Usług lub korzystająca z Usług dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu,

Limit kredytowy – określona przez Cyfrowy Polsat kwota zobowiązań Abonenta wobec Cyfrowego Polsatu, której przekroczenie przez Abonenta w danym Okresie rozliczeniowym będzie uprawniało Cyfrowy Polsat do podjęcia następujących działań: zawieszenia możliwości korzystania przez Abonenta ze wszystkich lub niektórych Usług, uzależnienia możliwości korzystania przez Abonenta ze wszystkich lub niektórych Usług powiększających zobowiązania Abonenta wobec Cyfrowego Polsatu od wpłaty Kaucji lub udzielenia innego zabezpieczenia przez Abonenta,

Modem – urządzenie elektroniczne umożliwiające za pośrednictwem Karty SIM korzystanie z Usług świadczonych przez Cyfrowy Polsat,

Okres rozliczeniowy – miesiąc, za który dokonywane są rozliczenia opłat, rozpoczynający się i kończący się w dniach wskazanych przez Cyfrowy Polsat na Rachunku, lub w przypadku braku takiego wskazania – w Umowie lub regulaminie promocji. Pierwszy okres rozliczeniowy może być dłuższy niż miesiąc, nie dłuższy jednak niż dwa miesiące,

Okres podstawowy – określony w Umowie zawartej z Abonentem minimalny czas trwania Umowy; w przypadku gdy Abonentowi w związku z zawarciem Umowy została udzielona ulga, rozwiązanie Umowy w Okresie podstawowym przez Abonenta lub przez Cyfrowy Polsat z winy Abonenta uprawnia Cyfrowy Polsat do



naliczenia kary umownej w wysokości nieprzekraczającej wartości ulgi udzielonej Abonentowi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania,

Operator – inny niż Cyfrowy Polsat przedsiębiorca telekomunikacyjny,

Oплата abonamentowa – stała opłata ponoszona przez Abonenta z tytułu dostępu do Sieci Cyfrowego Polsatu, możliwości korzystania z Usług oraz obsługi serwisowej, z wyłączeniem usług serwisowych dodatkowo płatnych oraz obsługi nieuzasadnionych wezwań,

Prawo telekomunikacyjne – ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. Nr 171, poz. 1800 z późn. zm.),

Punkt obsługi – miejsce przeznaczone do obsługi Abonentów posiadające autoryzację Cyfrowego Polsatu, w tym Centrum Obsługi Klienta,

Rachunek – 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,

Regulamin – niniejszy Regulamin świadczenia usługi telekomunikacyjnej dostępu do Internetu dla Abonentów przez Cyfrowy Polsat, stanowiący integralną część Umowy,

Sieć Cyfrowego Polsatu – ruchoma sieć telekomunikacyjna, za pomocą której Cyfrowy Polsat świadczy Usługi,

Umowa – umowa o świadczenie Usług zawarta w formie pisemnej pomiędzy Abonentem a Cyfrowym Polsatem,

Usługi – usługi telekomunikacyjne (dostępu do Internetu) oraz związane z nimi usługi dodatkowe świadczone przez Cyfrowy Polsat,

Urządzenie – urządzenie elektroniczne niezbędne do korzystania przez Abonenta z Usługi, za którego prawidłowe funkcjonowanie odpowiada Abonent (np. sprzęt komputerowy).

2. Cyfrowy Polsat może wprowadzić odrębne warunki świadczenia Usług, w tym w formie regulaminów promocji lub regulaminów poszczególnych usług.

3. Postanowienia Umowy zawartej w formie pisemnej oraz odrębnych warunków świadczenia Usług odmienne od postanowień zawartych w Regulaminie znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.

§ 2 Zakres świadczonych Usług, zakres obsługi serwisowej

1. Cyfrowy Polsat w ramach Opłaty abonamentowej świadczy usługę dostępu do sieci Internet o prędkości i limicie transmisji danych od i do Modemu określonych w Cenniku, regulaminach promocji lub regulaminach poszczególnych usług. Szczegółowy zakres Usług świadczonych przez Cyfrowy Polsat, wraz ze wskazaniem elementów składających się na opłatę abonamentową, określony jest w Cenniku, Umowie lub w odrębnych warunkach świadczenia Usług.

2. Cyfrowy Polsat świadczy związane z Usługami usługi dodatkowe. Szczegółowy zakres usług dodatkowych świadczonych przez Cyfrowy Polsat oraz cen za usługi dodatkowe, określony jest w Cenniku, Umowie lub w odrębnych warunkach świadczenia Usług.

3. Cyfrowy Polsat będzie rozszerzał zakres świadczonych Usług w miarę powstawania nowych możliwości technicznych bez konieczności zmiany Regulaminu.

4. Cyfrowy Polsat świadczy Usługi w zakresie istniejących możliwości technicznych, o jakości zgodnej z europejskimi standardami telekomunikacyjnymi ETSI (Europejski Instytut Norm Telekomunikacyjnych), 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu.

5. Cyfrowy Polsat może zapewnić Abonentowi możliwość samodzielnego zarządzania Usługami dla numeru przypisanego do Karty SIM na odrębnie określonych zasadach.

6. Cyfrowy Polsat stale rozwija zakres Usług dostępnych dla Abonentów. Zakres usług dostępnych w miejscach, w których możliwe jest korzystanie z Usług, może nieznacznie różnić się od siebie. Szczegółowe informacje na temat zakresu dostępnych usług telekomunikacyjnych można uzyskać w Punktach obsługi, w tym w Centrum Obsługi Klienta.



7. Obsługa serwisowa Abonenta jest realizowana:

- a) za pośrednictwem Centrum Obsługi Klienta Cyfrowego Polsatu pod numerem 2222 (dostępnym z telefonów w sieci Cyfrowego Polsatu) lub 699002222 (dla połączeń z sieci pozostałych Operatorów),
- b) przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną na adres kontakt@cyfrowypolsat.pl – o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości,
- c) za pośrednictwem Punktów obsługi przeznaczonych do obsługi Abonentów posiadających autoryzację Cyfrowego Polsatu, w tym Centrum Obsługi Klienta w Warszawie, przy ul. Łubinowej 4a, w dniach i godzinach pracy Punktów obsługi.

8. W ramach obsługi serwisowej Cyfrowy Polsat zapewnia:

- a) całodobową telefoniczną obsługę Abonentów,
- b) usuwanie awarii,
- c) informacje o świadczonych Usługach.

9. Informacja o kosztach usług serwisowych podlegających opłacie została zamieszczona w obowiązującym Cenniku.

§ 3 Warunki zawarcia i czas trwania Umowy

1. Umowa w formie pisemnej zostaje zawarta z osobą fizyczną, prawną lub jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej, która poda wymagane przez Cyfrowy Polsat aktualne dane niezbędne do zawarcia Umowy oraz okaże oryginały lub poświadczone za zgodność z oryginałem kopie dokumentów wymaganych przez Cyfrowy Polsat.

2. W przypadku osoby fizycznej Cyfrowy Polsat, zgodnie z art. 57 Prawa telekomunikacyjnego, uzależnia zawarcie Umowy od podania następujących danych:

- a) nazwisko i imiona,
- b) imiona rodziców,
- c) miejsce i data urodzenia,
- d) adres miejsca zameldowania na pobyt stały,
- e) numer ewidencyjny PESEL – w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej,
- f) nazwa, seria i numer dokumentów potwierdzających tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego Unii Europejskiej albo Konfederacji Szwajcarskiej – numer paszportu lub karty pobytu,

zawartych w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Cyfrowego Polsatu wynikających z Umowy.

3. Cyfrowy Polsat może również uzależnić zawarcie Umowy od:

- a) dostarczenia przez osobę ubiegającą się o zawarcie Umowy dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Cyfrowego Polsatu wynikających z Umowy,
- b) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej osoby ubiegającej się o zawarcie Umowy wynikającej z danych będących w posiadaniu Cyfrowego Polsatu lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie o udostępnianiu informacji gospodarczych (Cyfrowy Polsat obowiązany jest powiadomić osobę ubiegającą się o zawarcie Umowy o wystąpieniu takiego zastrzeżenia).

4. Z przedłożonych dokumentów zawierających dane niezbędne do zawarcia Umowy Cyfrowy Polsat może, za zgodą osoby ubiegającej się o zawarcie Umowy, sporządzać kopie. Cyfrowy Polsat może, za zgodą osoby ubiegającej się o zawarcie Umowy, zachować oryginały dokumentów zawierających dane niezbędne do zawarcia Umowy.

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 wiarygodności wynikających z Umowy, ustalenia Limitu kredytowego lub odmówić zawarcia Umowy na warunkach promocyjnych.



6. Cyfrowy Polsat zobowiązuje się rozpocząć świadczenie Usług w czasie nie dłuższym niż 7 (siedem) dni od dnia zawarcia Umowy. Powyższy termin rozpoczęcia świadczenia Usług nie dotyczy sytuacji, gdy z przyczyn technicznych rozpoczęcie świadczenia Usług nie jest możliwe.

7. W przypadku zawierania Umowy z Konsumentem poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość, Konsument ma prawo odstąpienia od Umowy bez podawania przyczyny w terminie 10 dni od daty zawarcia Umowy, składając osobiście lub listownie w Centrum Obsługi Klienta stosowne oświadczenie na piśmie. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Odstąpienie przez Abonenta od Umowy w powyższym trybie wywołuje taki skutek, jakby Umowa nie została zawarta. Prawo do odstąpienia od Umowy zawartej na odległość nie przysługuje w przypadku, gdy rozpoczęto świadczenie Usług przed upływem powyższego terminu.

8. Czas trwania Umowy jest nieoznaczony, chyba że inaczej określono w Umowie lub odrębnych warunkach świadczenia Usług, o których mowa w § 1 ust. 2 lub 3 Regulaminu.

9. W przypadku gdy zawarcie Umowy związane jest z ulgą przyznaną Abonentowi, w razie jednostronnego rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez Cyfrowy Polsat z winy Abonenta przed upływem Okresu podstawowego, Cyfrowemu Polsatowi przysługuje roszczenie z tego tytułu w wysokości określonej w Umowie jako równowartość ulgi przyznanej Abonentowi, pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania.

§ 4 Obowiązki Abonenta

1. Abonent zobowiązuje się do:

- a) niepodjęmowania jakichkolwiek działań powodujących albo mogących powodować zakłócenia pracy urządzeń aktywnych podłączonych do Sieci Cyfrowego Polsatu lub sieci teleinformatycznej Cyfrowego Polsatu,
- b) korzystania z Usług zgodnie z obowiązującym prawem,
- c) terminowego regulowania wszelkich należności związanych z korzystaniem z Usług świadczonych przez Cyfrowy Polsat,
- d) niezwłocznego poinformowania Cyfrowego Polsatu o wszczęciu wobec Abonenta postępowania likwidacyjnego lub upadłościowego.

2. Abonent obowiązany jest używać w Sieci Cyfrowego Polsatu wyłącznie Modemów spełniających wymagania techniczne Sieci Cyfrowego Polsatu.

3. Abonent obowiązany jest do współpracy z Cyfrowym Polsatem w celu przeciwdziałania, wykrywania i eliminowania nadużyć oraz naruszeń prawa popełnionych przy pomocy infrastruktury telekomunikacyjnej wykorzystywanej do świadczenia Usług, w szczególności rozsyłania niezamówionej informacji handlowej w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, wirusów, oprogramowania uznanego za niebezpieczne, skanowania portów, włamań do systemów informatycznych.

§ 5 Odpowiedzialność – zasady ogólne

1. Cyfrowy Polsat ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy wyłącznie w zakresie określonym w Regulaminie, o ile nie przewidziano inaczej w Prawie telekomunikacyjnym lub innych przepisach prawa.

2. Cyfrowy Polsat nie ponosi odpowiedzialności za:

- a) niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, które nastąpiło wskutek siły wyższej lub z przyczyn leżących po stronie Abonenta, w tym wskutek nieprzestrzegania przez Abonenta postanowień Umowy, Regulaminu lub odrębnych warunków świadczenia Usług, o których mowa w § 1 ust. 2 lub 3 Regulaminu,
- b) nieprawidłowe funkcjonowanie dostarczonego wraz z Modemem oprogramowania, jeśli jego instalacja i użytkowanie nie przebiegały zgodnie z zaleceniami producenta lub Cyfrowego Polsatu,



- c) bezpieczeństwo transmisji danych w przypadku, kiedy dane opuszczają Sieć Cyfrowego Polsatu,
 - d) treści przekazywane podczas korzystania z Usługi,
 - e) rejestrację domen dokonywaną przez Abonenta w trakcie korzystania z usługi,
 - f) wadliwe działanie usługi w przypadku zainstalowania i użytkowania Urządzenia Abonenta, które nie spełnia wymagań Sieci Cyfrowego Polsatu,
 - g) 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,
 - h) zabezpieczenie danych i oprogramowania Urządzenia Abonenta przed ingerencją osób trzecich,
 - i) konsekwencje wynikłe z podania przez Abonenta osobom trzecim danych pozwalających na weryfikację Abonenta w Punktach obsługi i systemach Cyfrowego Polsatu, w tym Hasła.
2. Wypłata kary umownej następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta i uznanej przez Cyfrowy Polsat.
3. Jeżeli szkoda jest następstwem winy umyślnej Cyfrowego Polsatu lub czynu niedozwolonego, Cyfrowy Polsat ponosi odpowiedzialność na podstawie przepisów Kodeksu cywilnego.
4. Cyfrowy Polsat ma prawo do tymczasowego lub trwałego zablokowania dostępu do Usług lub danych na Karcie SIM, jeżeli Abonent wielokrotnie wprowadzi niepoprawny kod PUK (osobisty szyfr odblokowujący). Abonent ponosi odpowiedzialność za zablokowanie dostępu do Usług lub danych na Karcie SIM, chyba że nastąpiło ono w wyniku wprowadzenia niepoprawnych informacji dostarczonych Abonentowi przez Cyfrowy Polsat.
5. Zasięg w Sieci Cyfrowego Polsatu oraz prędkość transmisji danych uzależnione są od wielu czynników. Najistotniejszymi są uwarunkowania geograficzne, urbanistyczne oraz techniczne. Z uwagi na zmienność naturalnych warunków propagacji fal radiowych, zależność od typu zabudowy, rozbudowę Sieci Cyfrowego Polsatu oraz okoliczność, iż Sieć Cyfrowego Polsatu jest współdzielona przez Abonentów, zasięg oraz prędkość transmisji danych mogą ulegać zmianom.
6. Odległość od najbliższego nadajnika, uwarunkowania geograficzne (np.: wysokie budynki wokół, ukształtowanie terenu), odległość do okna, aktualne obciążenie stacji nadawczych, warunki atmosferyczne (pogorszenie propagacji fal radiowych), parametry techniczne Urządzenia, z którego Abonent korzysta, to najistotniejsze czynniki mające wpływ na jakość Usług.
7. Cyfrowy Polsat zastrzega sobie prawo wprowadzenia limitu prędkości przesyłu danych, który obowiązywać będzie po przekroczeniu przez Abonenta określonego progu przesyłu danych w danym Okresie rozliczeniowym. Po przekroczeniu progu przesyłu danych prędkość podana w Umowie może zostać ograniczona. Wysokości limitu prędkości przesyłu danych oraz maksymalna prędkość przesyłu dostępna po przekroczeniu tego limitu określona jest szczegółowo w Umowie oraz szczególnych warunkach danej oferty takich jak regulamin promocji.

§ 6 Odpowiedzialność wobec Abonentów

1. W przypadku przerwy w świadczeniu wszystkich Usług trwającej dłużej niż 24 godziny, za każde 24 godziny przerwy w świadczeniu wszystkich Usług Abonentowi przysługuje odszkodowanie w formie kary umownej w wysokości $1/30$ średniej opłaty miesięcznej liczonej według trzech ostatnich Rachunków dla numeru MSISDN, którego dotyczyła przerwa w świadczeniu Usług telekomunikacyjnych, a w przypadku gdy Abonent otrzymał mniej niż trzy Rachunki telekomunikacyjne – średniej opłaty miesięcznej z wszystkich wystawionych Rachunków.
2. W przypadku trwającej dłużej niż 24 godziny przerwy w świadczeniu poszczególnych Usług, za każde 24 godziny przerwy w świadczeniu danej Usługi, która nie jest powiązana z przerwą w świadczeniu wszystkich Usług, Abonentowi przysługuje odszkodowanie w formie kary umownej w wysokości $1/30$ wartości



średniego miesięcznego Abonamentu. Wartość średniego miesięcznego Abonamentu jest wyliczana na podstawie ostatnich trzech Rachunków telekomunikacyjnych dla numeru MSISDN, którego dotyczy przerwa w świadczeniu Usług, a w przypadku gdy Abonent otrzymał mniej niż trzy Rachunki telekomunikacyjne – średniego miesięcznego Abonamentu ze wszystkich wystawionych Rachunków.

3. Sposób wypłaty odszkodowania, o którym mowa w § 6 ust. 1 i 2 Regulaminu, uzależniony jest od decyzji Abonenta i następuje w formie wypłaty środków pieniężnych w sposób wybrany przez Abonenta bądź poprzez zaliczenie kwoty odszkodowania na poczet przyszłych zobowiązań Abonenta wynikających z Umowy o świadczenie Usług, bądź poprzez przyznanie pakietu kwotowego o wartości odszkodowania do wykorzystania na Usługi podstawowe określone w Cenniku.

4. Termin wypłaty odszkodowania wynosi 14 dni od daty rozpatrzenia reklamacji.

§ 7 Zasady naliczania opłat i dokonywania płatności przez Abonentów

1. Opłaty za Usługi określone są w Rachunkach wystawianych przez Cyfrowy Polsat za Okresy rozliczeniowe. Cyfrowy Polsat nie ma obowiązku wystawiać Rachunków, gdy nie jest to wymagane przepisami prawa, w szczególności za Okresy rozliczeniowe, w których nie zostały wykonane żadne Usługi na rzecz Abonenta.

2. Cyfrowy Polsat określa w Rachunku Okres rozliczeniowy, za który Rachunek jest wystawiany.

3. Cyfrowy Polsat na wniosek Abonenta sporządza na zasadach określonych w Cenniku szczegółowy wykaz wykonanych Usług, za który może być pobierana opłata w wysokości określonej w Cenniku.

4. Abonent może złożyć wniosek o dostarczenie szczegółowego wykazu wykonanych Usług za Okresy rozliczeniowe poprzedzające nie więcej niż o 12 miesięcy Okres rozliczeniowy, w którym Abonent wystąpił z wnioskiem. Wniosek o dostarczenie szczegółowego wykazu wykonanych Usług należy złożyć do Centrum Obsługi Klienta w formie pisemnej, chyba że Cyfrowy Polsat dopuszcza inną formę.

5. W razie niedostarczenia przez Cyfrowy Polsat Rachunku w terminie, w którym Rachunek był zwykle Abonentowi dostarczany, Abonent powinien zawiadomić o tym niezwłocznie Centrum Obsługi Klienta.

6. 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.

7. Opłata abonamentowa jest pobierana za Okres rozliczeniowy z góry, z wyjątkiem pierwszego Rachunku wystawionego po zawarciu Umowy. Abonenci w pierwszym otrzymanym Rachunku obciążeni zostaną Opłatą abonamentową za pierwszy Okres rozliczeniowy, proporcjonalnie do czasu korzystania z Usług w tym okresie, tj. od dnia rozpoczęcia świadczenia Usług do ostatniego dnia Okresu rozliczeniowego, oraz za następny Okres rozliczeniowy.

8. Abonent w pierwszym otrzymanym Rachunku obciążony zostanie opłatą aktywacyjną, o ile Umowa nie stanowi inaczej.

9. Abonent zobowiązany jest do zapłaty Rachunku w terminie 14 dni od daty jego wystawienia, chyba że w Rachunku wskazano inny termin, nie krótszy niż 14 dni.

10. Za dzień zapłaty Rachunku uważa się dzień wpływu należności na wskazany w Rachunku rachunek bankowy Cyfrowego Polsatu lub dzień wpłaty należności do kasy Cyfrowego Polsatu, jeżeli Cyfrowy Polsat dopuszcza możliwość wpłaty do kasy.

11. W razie opóźnienia z zapłatą którejkolwiek płatności lub jej części Cyfrowemu Polsatowi przysługują odsetki ustawowe za czas opóźnienia, poczynając od pierwszego dnia następującego po dniu, w którym upłynął termin płatności Rachunku.

12. W przypadku bezskutecznego upływu terminu zapłaty przez Abonenta zobowiązań wobec Cyfrowego Polsatu, Cyfrowy Polsat ma prawo do żądania wpłaty Kaucji lub do zablokowania możliwości korzystania przez Abonenta ze wszystkich lub niektórych Usług powiększających zobowiązania Abonenta wobec Cyfrowego Polsatu.



§ 8 Zabezpieczenia

1. W uzasadnionych przypadkach Cyfrowy Polsat może uzależnić zawarcie Umowy, rozszerzenie zakresu Usług lub dalsze świadczenie Usług od zabezpieczenia należytego wykonania Umowy przez Abonenta, w szczególności poprzez wpłacenie bądź podwyższenie Kaucji lub ustalenie bądź obniżenie Limitu kredytowego.
2. Cyfrowy Polsat może zażądać zabezpieczenia w szczególności w następujących przypadkach:
 - a) braku możliwości weryfikacji danych podanych w Umowie przez Abonenta,
 - b) podania przez Abonenta przy zawarciu Umowy danych niezgodnych z rzeczywistością,
 - c) braku możliwości oceny bądź negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta,
 - d) przekroczenia przez Abonenta Limitu kredytowego w trakcie trwania Okresu rozliczeniowego,
 - e) gdy wynikająca z systemu bilingowego Cyfrowego Polsatu wartość Usług wykonanych na rzecz Abonenta w bieżącym Okresie rozliczeniowym nieproporcjonalnie przewyższa średnią wysokość Rachunków wystawionych w poprzednich Okresach rozliczeniowych.
3. Kaucja nie ma charakteru zaliczki ani przedpłaty z tytułu jakichkolwiek należności.
4. Abonent jest zobowiązany wpłacić Kaucję w sposób i w terminie wskazanym przez Cyfrowy Polsat.
5. Cyfrowy Polsat ma prawo zaspokoić swoją wymagalną wierzytelność z Kaucji i w każdym czasie może żądać uzupełnienia Kaucji do pierwotnej wysokości, jeżeli Kaucja uległa zmniejszeniu.
6. Cyfrowy Polsat zobowiązuje się zwrócić Abonentowi nominalną kwotę Kaucji albo kwotę Kaucji, jaka pozostała po potrąceniu wymagalnych wierzytelności Cyfrowego Polsatu, najpóźniej w chwili dokonania ostatecznego rozliczenia w związku z rozwiązaniem lub wygaśnięciem Umowy.

§ 9 Tryb postępowania reklamacyjnego

1. Reklamacja może dotyczyć niedotrzymania z winy Cyfrowego Polsatu terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, niewykonania lub nienależytego wykonania Usług przez Cyfrowy Polsat lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług.
2. Reklamacja powinna zawierać:
 - a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta,
 - b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
 - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - d) przydzielony Abonentowi numer, którego dotyczy reklamacja, lub numer ewidencyjny nadany Abonentowi przez Cyfrowy Polsat,
 - e) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług – w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Cyfrowego Polsatu określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług,
 - f) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności – w przypadku gdy Abonent żąda ich wypłaty,
 - g) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosków o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności,
 - h) podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
3. W przypadku gdy reklamacja złożona pisemnie, ustnie do protokołu lub telefonicznie nie spełnia warunków określonych w ust. 2 pkt a-e, g lub h, przedstawiciel Cyfrowego Polsatu przyjmujący reklamację jest obowiązany do niezwłocznego poinformowania Abonenta o konieczności jej uzupełnienia.
4. W przypadku gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 2 pkt a-e, g lub h, Cyfrowy Polsat, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa Abonenta 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.



5. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 2 pkt f, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności nie budzi wątpliwości, Cyfrowy Polsat traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
6. Reklamacja może być złożona w każdym Punkcie obsługi w godzinach jego otwarcia.
7. Reklamacja może być złożona pisemnie na adres: Cyfrowy Polsat S.A., Centrum Obsługi Klienta, ul. Łubino-wa 4a, 03-878 Warszawa, telefonicznie w Centrum Obsługi Klienta lub ustnie do protokołu sporządzonego przez przedstawiciela Cyfrowego Polsatu w Punkcie obsługi, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną na adres kontakt@cyfrowypolsat.pl, o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości.
8. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w Punkcie obsługi, przedstawiciel Cyfrowego Polsatu przyjmujący reklamację jest obowiązany niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej.
9. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozu-miewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, Cyfrowy Polsat jest obowiązany w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji do potwierdzenia jej przyjęcia w formie pisemnej z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki Cyfrowego Polsatu rozpatrującej reklamację.
10. Przepisu ust. 9 nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
11. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi, lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia Rachunku zawierającego nieprawidłowe obli-czenie należności z tytułu świadczenia Usługi. Reklamację złożoną po upływie tego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Cyfrowego Polsatu rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia Abonenta.
12. Cyfrowy Polsat udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.
13. W przypadku nierozpatrzenia reklamacji w terminie 30 dni od dnia jej wniesienia uważa się, że reklama-cja została uwzględniona.
14. Po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego Abonent może skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym. W przypadku gdy reklamującym jest Konsument, ma on prawo dochodze-nia roszczeń w postępowaniach mediacyjnym lub przed sądem polubownym, o których mowa w art. 109 i 110 Prawa telekomunikacyjnego.

§ 10 Zagubienie lub kradzież Karty SIM

1. Abonent zobowiązany jest chronić Kartę SIM przed zniszczeniem, uszkodzeniem, zagubieniem lub kradzieżą.
2. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie telefonicznie lub w inny sposób dopuszczony przez Cyfrowy Polsat poinformować Centrum Obsługi Klienta o zagubieniu lub kradzieży Karty SIM.
3. Cyfrowy Polsat niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zagubieniu lub kradzieży Karty SIM zawiesza świad-czenie wszelkich Usług.
4. Abonent zobowiązuje się pisemnie potwierdzić – na adres Centrum Obsługi Klienta lub faksem – w ciągu najwyżej 7 dni kalendarzowych, wcześniejsze telefoniczne zgłoszenie do Centrum Obsługi Klienta informacji o zagubieniu lub kradzieży Karty SIM.
5. Po uzyskaniu przez Cyfrowy Polsat pisemnego lub faksem potwierdzenia informacji o zagubieniu lub kra-dzieży Cyfrowy Polsat dezaktywuje zagubioną lub skradzioną Kartę SIM i wydaje Abonentowi kolejną Kartę SIM. Wydanie kolejnej Karty SIM Abonentowi następuje w Punkcie obsługi lub poprzez jej wysłanie na ad-res Abonenta wskazany w Umowie bądź też w inny sposób dopuszczony przez Cyfrowy Polsat. Za wydanie kolejnej Karty SIM Cyfrowemu Polsatowi przysługuje prawo naliczenia opłaty w wysokości przewidzianej w Cenniku.



6. W przypadku niezyskania przez Cyfrowy Polsat pisemnego lub faksem potwierdzenia informacji o zagubieniu lub kradzieży Karty SIM w terminie określonym w ust. 4, Cyfrowy Polsat wznowia świadczenie Usług.

7. Za skutki wynikające z używania przez osoby trzecie zagubionej lub skradzionej Karty SIM do czasu, kiedy Abonent poinformuje Cyfrowy Polsat o jej zagubieniu lub kradzieży, oraz po terminie, w którym Abonent zobowiązany był potwierdzić pisemnie lub faksem informację o zagubieniu lub kradzieży Karty SIM, jednakże informacji tej nie potwierdził, wyłączną odpowiedzialność ponosi Abonent.

§ 11 Zawieszenie świadczenia Usług

1. Cyfrowy Polsat ma prawo zawiesić świadczenie Usług w całości lub w części w ramach Konta Abonentkiego, jeżeli Abonent:

- a) opóźnia się z zapłatą całości lub części jakiegokolwiek należności na rzecz Cyfrowego Polsatu, pomimo wysłania przez Cyfrowy Polsat informacji SMS o opóźnieniu lub przekazaniu jej w inny sposób,
- b) podał przy zawieraniu lub w trakcie obowiązywania Umowy nieprawdziwe informacje mogące mieć wpływ na jej wykonywanie,
- c) używa Karty SIM korzystając z Modemu kradzonego lub którego zgodność z zasadniczymi wymaganiami nie została potwierdzona w sposób zgodny z obowiązującymi przepisami,
- d) podejmuje działania powodujące zakłócenia pracy infrastruktury telekomunikacyjnej lub teleinformatycznej Cyfrowego Polsatu, przedsiębiorców telekomunikacyjnych współpracujących z Cyfrowym Polsatem lub sieci Internet,
- e) podejmuje działania utrudniające lub uniemożliwiające świadczenie lub korzystanie z Usług przez innych użytkowników Sieci Cyfrowego Polsatu lub innych sieci,
- f) narusza prywatność lub dobra osobiste innej osoby korzystającej z Usług,
- g) korzysta z Usług niezgodnie z obowiązującym prawem, do celów sprzecznych z prawem lub dobrymi obyczajami,
- h) przekroczy w danym Okresie rozliczeniowym Limit kredytowy,
- i) nie złoży, w terminie wskazanym przez Cyfrowy Polsat, żądanego zabezpieczenia,
- j) udostępnia Usługi lub świadczy usługi z wykorzystaniem Usług osobom trzecim bez pisemnej zgody Cyfrowego Polsatu,
- k) w inny sposób narusza postanowienia Regulaminu, Umowy lub odrębnych warunków świadczenia Usług, o których mowa § 1 ust. 2 lub 3 Regulaminu.

2. Ponadto Cyfrowy Polsat ma prawo zawiesić świadczenie Usług w całości lub w części, jeżeli żądanie takie zgłoszą uprawnione organy, w szczególności wykonujące zadania i obowiązki na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa lub bezpieczeństwa i porządku publicznego.

3. W przypadku działań Abonenta określonych w ust. 1 pkt d-f lub j, Cyfrowy Polsat – niezależnie od możliwości zawieszenia świadczenia Usług w całości lub w części – ma prawo żądać od Abonenta naprawienia szkody na zasadach ogólnych.

4. Wznowienie świadczenia Usług następuje po ustaniu przyczyn zawieszenia, nie wcześniej niż po uiszczeniu przez Abonenta wymagalnych należności wobec Cyfrowego Polsatu.

5. W przypadku zawieszenia świadczenia Usług z przyczyn opisanych w § 11 ust. 1 i 2, w Okresie podstawowym wskazanym w Umowie, Okres podstawowy ulega przedłużeniu o okres zawieszenia świadczenia Usług.

§ 12 Rozwiązanie lub wygaśnięcie Umowy

1. Abonent i Cyfrowy Polsat są uprawnieni do rozwiązania Umowy za pisemnym wypowiedzeniem. Okres wypowiedzenia wynosi jeden Okres rozliczeniowy i liczony jest od pierwszego dnia Okresu rozliczeniowego następującego bezpośrednio po Okresie rozliczeniowym, w którym Abonent albo Cyfrowy Polsat otrzymał oświadczenie drugiej strony o wypowiedzeniu Umowy.



2. Oświadczenie Abonenta o wypowiedzeniu Umowy poza danymi osobowymi Abonenta musi zawierać oznaczenie numeru telefonu MSISDN w Sieci Cyfrowego Polsatu, którego dotyczy Umowa oraz własnoręczny podpis Abonenta, pod rygorem braku skutków prawnych takiego oświadczenia.
3. Cyfrowy Polsat może rozwiązać Umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia, jeżeli zachodzą przesłanki określone w § 11 ust. 1 lub ust. 2.
4. 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 w tytule IV ustawy Kodeks spółek handlowych.
5. W dniu rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy następuje zaprzestanie świadczenia Usług, chyba że wcześniej nastąpiło zawieszenie świadczenia Usług.
6. Cyfrowy Polsat może rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku wszczęcia wobec Abonenta postępowania likwidacyjnego lub złożenia wniosku o upadłość Abonenta.

§ 13 Zmiany Umowy, Cennika lub Regulaminu

1. Abonent zobowiązany jest poinformować Cyfrowy Polsat na piśmie lub faksem skierowanym do Centrum Obsługi Klienta o wszelkich zmianach dotyczących swoich danych zawartych w Umowie w terminie 7 dni od dnia zaistnienia tych zmian. Niedopełnienie tego obowiązku przez Abonenta może stanowić dla Cyfrowego Polsatu podstawę do zablokowania możliwości inicjowania Usług przez Abonenta lub zawieszenia świadczenia wszelkich Usług lub żądania od Abonenta wniesienia Kaucji. Cyfrowy Polsat nie ponosi odpowiedzialności za negatywne skutki dla Abonenta, wynikające z braku posiadania aktualnych danych.
2. Zmiany zakresu wybranych Usług świadczonych na podstawie Umowy następują po telefonicznym bądź pisemnym zgłoszeniu wniosku przez Abonenta do Centrum Obsługi Klienta lub też w innej formie określonej przez Cyfrowy Polsat. Informacje na temat zmian zakresu Usług możliwych do dokonania na podstawie zgłoszenia telefonicznego oraz zmian zakresu Usług wymagających wniosku pisemnego uzyskać można w Centrum Obsługi Klienta i na stronie www.cyfrowypolsat.pl. Lista zmian możliwych do dokonania przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej dostępna jest w Centrum Obsługi Klienta i na stronie www.cyfrowypolsat.pl.
3. W przypadku gdy Cyfrowy Polsat umożliwia Abonentowi dokonanie zmian Umowy za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość (w szczególności telefonicznie) w zakresie:
 - a) rodzaju świadczonych usług,
 - b) okresu, na który Umowa została zawarta,
 - c) pakietów taryfowych,
 - d) sposobu składania zamówień na pakiety taryfowe lub dodatkowe opcje Usługi,
 - e) okresu rozliczeniowego,
 - f) zakresu świadczonych Usług,Cyfrowy Polsat potwierdzi Abonentowi w formie pisemnej zakres dokonanych zmian Umowy oraz termin ich wprowadzenia.
4. Z zastrzeżeniem § 13 ust. 5 Regulaminu, Abonentowi przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej w trybie opisanym w § 13 ust. 3 Regulaminu zmiany warunków Umowy, bez podania przyczyn, poprzez złożenie oświadczenia w formie pisemnej w terminie 10 dni od dnia otrzymania pisemnego potwierdzenia.
5. Abonentowi nie przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej w trybie opisanym w § 13 ust. 3 Regulaminu zmiany warunków Umowy, jeżeli Cyfrowy Polsat, za zgodą Abonenta, rozpocznie świadczenie Usług zgodnie ze zmienionymi warunkami Umowy.
6. Cyfrowy Polsat powiadamia Abonentów o każdej zmianie w Regulaminie z wyprzedzeniem co najmniej



jednego Okresu rozliczeniowego przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Abonent w przypadku braku akceptacji zmian ma prawo wypowiedzenia Umowy. W razie skorzystania przez Abonenta z tego prawa Cyfrowemu Polsatowi nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze ani zwrot ulgi udzielonej Abonentowi przy zawieraniu Umowy, chyba że konieczność wprowadzenia zmian wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, w tym usunięcia niedozwolonych postanowień umownych. W przypadku gdy Abonent nie wypowiedział Umowy w wyżej przewidziany sposób, uważa się, że wyraził zgodę na zmianę Regulaminu.

7. W przypadku zmiany Cennika Cyfrowy Polsat jest obowiązany do pisemnego poinformowania Abonentów z wyprzedzeniem co najmniej jednego Okresu rozliczeniowego przed wprowadzeniem nowych cen w życie. W przypadku braku akceptacji zmian Cennika Abonentowi przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy.

8. W razie skorzystania przez Abonenta z prawa do wypowiedzenia Umowy z powodu zmiany Cennika:

- a) polegającej na podwyższeniu cen, Cyfrowemu Polsatowi nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze ani zwrot ulgi udzielonej Abonentowi przy zawarciu Umowy, chyba że wprowadzenie zmian do Cennika następuje na skutek zmiany przepisów prawa,
- b) innej niż podwyższenie cen, Cyfrowemu Polsatowi przysługuje roszczenie odszkodowawcze oraz zwrot ulgi udzielonej Abonentowi przy zawarciu Umowy.

9. W przypadku zmiany nazwy (firmy), adresu lub siedziby Cyfrowego Polsatu, Cyfrowy Polsat poinformuje o tym fakcie Abonentów na piśmie. Informacja powyższa nie stanowi zmiany warunków Umowy.

§ 14 Zmiana Abonenta

1. Do przeniesienia praw i obowiązków Abonenta wynikających z Umowy na inny podmiot („Zmiana Abonenta”) wymagana jest zgoda Cyfrowego Polsatu oraz spełnienie następujących warunków:

- a) uregulowanie wszystkich należności dotychczasowego Abonenta Cyfrowego Polsatu oraz
- b) spełnienie przez podmiot zainteresowany przejęciem praw i obowiązków Abonenta z Umowy warunków zawarcia Umowy, opisanych Regulaminem.

§ 15 Ochrona danych osobowych

1. Cyfrowy Polsat jest administratorem danych osobowych 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.).

2. Dane osobowe Abonentów są przetwarzane przez Cyfrowy Polsat w celu zawarcia i wykonywania Umowy, a także wypełniania prawnie usprawiedliwionych celów administratorów danych, w tym sprzedaży produktów i usług oraz działań marketingowych podejmowanych przez Cyfrowy Polsat samodzielnie lub we współpracy z innymi podmiotami. Dane osobowe Abonentów mogą być przekazywane 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.

3. Cyfrowy Polsat przetwarza Dane transmisyjne, w tym Dane lokalizacyjne, dla celów naliczania opłat za usługi i opłat z tytułu rozliczeń operatorskich, jak również, na zasadach określonych w obowiązujących przepisach prawa, dla celów marketingu usług lub świadczenia usług o wartości wzrosta. Powyższe dane będą przetwarzane w okresie obowiązywania Umowy, a po jej zakończeniu w okresie dochodzenia roszczeń lub wykonywania zadań przewidzianych w przepisach prawa.

4. Abonent ma prawo dostępu do treści swoich danych osobowych oraz ich poprawiania. Cyfrowy Polsat uzależnia zawarcie Umowy od podania przez Abonenta danych, o których mowa w § 3 ust. 2. Regulaminu.

5. Wszelką korespondencję w sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych Abonent powinien kierować na adres: Cyfrowy Polsat. S.A., Centrum Obsługi Klienta, ul. Łubinowa 4a, 03-878 Warszawa, z dopiskiem „Dane Osobowe”.



§ 16 Tajemnica telekomunikacyjna

1. Cyfrowy Polsat zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa gwarantuje przestrzeganie tajemnicy telekomunikacyjnej. Nie dotyczy to przypadków, gdy ujawnienie informacji objętych tajemnicą telekomunikacyjną jest wymagane na podstawie przepisów prawa.
2. 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.
3. Podmioty działające w imieniu Cyfrowego Polsatu, które wykonują Usługi, mogą zapoznać się z treścią przekazu wyłącznie w przypadkach przewidzianych przepisami prawa oraz w zakresie niezbędnym dla realizacji danej Usługi, wynikającym z technologii jej świadczenia.

§ 17 Postanowienia końcowe

1. Regulamin obowiązuje od dnia 25 maja 2011 roku.

