

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUGI 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: 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 13 934 113,44 złotych w pełni wpłacony – (zwaną dalej „Cyfrowy Polsat”).

Wszystkie informacje o Cyfrowym Polsacie są dostępne na www.cyforwypolsat.pl. Kontakt z Cyfrowym Polsatem jest możliwy w formie elektronicznej pod adresem e-mail: kontakt@cyforwypolsat.pl.

Regulamin jest udostępniany Użytkownikowi za pośrednictwem Serwisu, w szczególności pod adresem www.ipla.tv lub www.cyforwypolsat.pl, nieodpłatnie przed zawarciem Umowy o świadczenie Usługi oraz na jego żądanie w formie, która umożliwia jego pobranie, utrwalenie i wydrukowanie.

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

I. DEFINICJE

1. Użytkownik – osoba fizyczna korzystająca z Usługi zgodnie z Regulaminem, w tym Abonent.
2. Abonent – osoba fizyczna, która jest 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, jeśli Cyfrowy Polsat dopuszcza taką możliwość (zwanej dalej „Umową Abonencką”).
3. ICOK – Internetowe Centrum Obsługi Klienta w Cyfrowym Polsacie, dostępne w Internecie pod adresem <https://icok.cyforwypolsat.pl/icok/>, za pośrednictwem którego Użytkownik loguje się w celu korzystania z Usługi i otrzymuje informacje dotyczące Usługi.
4. Materiał Audiowizualny – audycja, program lub inna forma audiowizualna, dostępna w ofercie Cyfrowego Polsatu w ramach Usługi.
5. Baza Materiałów Audiowizualnych – aktualizowane okresowo zestawienie wszystkich Materiałów Audiowizualnych, dostępnych w aktualnej ofercie Cyfrowego Polsatu w ramach Usługi, dostępne w Serwisie. Zakres i ilość Materiałów Audiowizualnych dostępnych w Bazie nie są stałe i mogą podlegać zmianom.
6. Usługa ipla – płatna audiowizualna usługa medialna, polegająca na zapewnieniu dostępu do Materiałów Audiowizualnych, znajdujących się w Bazie Materiałów Audiowizualnych, poprzez wysyłanie i odbieranie danych za pomocą systemów teleinformatycznych, na indywidualne żądanie Użytkownika, bez jednoczesnej obecności stron, w ramach transmisji danych za pośrednictwem sieci publicznych. Usługa może mieć charakter jednorazowy lub subskrybowany (cykliczny).
7. Usługi dodatkowe – dodatkowe świadczenia oferowane Użytkownikowi przez Cyfrowy Polsat, w związku z korzystaniem z Usługi, zgodnie z opisem w Serwisie.
8. Pojedynczy Materiał – jednorazowy dostęp do oznaczonego w Bazie Materiałów Audiowizualnych pojedynczego Materiału Audiowizualnego.
9. Pakiet – czasowy dostęp do zbioru (określonej ilości) Materiałów Audiowizualnych o zbliżonej tematyce lub zestawionych w inny sposób, zgodnie z opisem w Bazie Materiałów Audiowizualnych 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 Bazie Materiałów Audiowizualnych lub w Cenniku albo w Umowie. 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 zawarcia Umowy.

10. Opłata – określona w chwili zawarcia Umowy kwota pieniężna, którą Użytkownik zobowiązany jest uiszczać za Usługę na zasadach określonych w Regulaminie. Wysokość Opłaty może być wskazana przy opisie Materiału Audiowizualnego lub Pakietu w Serwisie lub określona w Cenniku lub w Umowie. Opłata może mieć charakter jednorazowy albo cykliczny. Opłata jednorazowa jest płatna z góry (przy zawarciu Umowy) lub z dołu (po zawarciu Umowy) jeśli Cyfrowy Polsat dopuszcza taką możliwość. Opłata cykliczna jest płatna na początku Okresu Rozliczeniowego, chyba że inaczej zastrzeżono w Umowie lub regulaminie (warunkach) promocji.

11. Serwis – platforma multimedialna dostępna w sieci Internet, za pośrednictwem www.ipla.tv lub www.cyfrowypolsat.pl lub pod innym adresem wskazanym przez Cyfrowy Polsat lub za pośrednictwem Aplikacji w ramach której możliwe jest korzystanie z Usługi.

12. Aplikacja – specjalne oprogramowanie z wykorzystaniem którego możliwy jest dostęp do Usługi, udostępniane Użytkownikowi przez Redefine Sp. z o. o. z siedzibą w Warszawie na podstawie licencji dla Użytkownika (treść licencji Redefine Sp. z o. o. pojawia się przy instalacji lub uruchomieniu oprogramowania), odpowiednio zintegrowane z systemami operacyjnymi, dostępne na wybranych rodzajach Sprzętu 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.

13. Sprzęt – urządzenia spełniające określone parametry techniczne i posiadające dostęp do Internetu, umożliwiające odbiór określonych Materiałów Audiowizualnych, zgodnie z aktualną ofertą Cyfrowego Polsatu, w tym komputery PC, urządzenia mobilne (telefony, tablety), odbiorniki telewizyjne Smart TV, dekodery STB (ang. SetTop-Box). Aktualna lista urządzeń, na których możliwe jest korzystanie z Usługi, dostępna jest na www.cyfrowypolsat.pl lub na www.ipla.tv.

14. Zamówienie – określone działanie Użytkownika, zmierzające do zawarcia Umowy o świadczenie Usługi, zgodnie z warunkami aktualnej oferty Cyfrowego Polsatu.

15. Umowa – umowa o świadczenie Usługi ipla zawarta pomiędzy Użytkownikiem i Cyfrowym Polsatem. Umowa o świadczenie Usługi może być zawarta w ramach Umowy Abonenckiej o świadczenie innych usług.

16. Infolinia – linia telefoniczna umożliwiająca Użytkownikowi głosowe połączenie telefoniczne z Cyfrowym Polsatem pod wskazanym numerem telefonu. Aktualne numery Infolinii są dostępne na www.cyfrowypolsat.pl. Opłata za połączenie z Infolinią jest zgodna z taryfą operatora, z którego korzysta Użytkownik.

17. Aktywacja – określone czynności, w tym uruchomienie sygnału, umożliwiające odbiór Materiałów Audiowizualnych dostępnych w ramach Usługi. Aktywacja Pakietu Cyklicznego jest dokonywana przez Cyfrowy Polsat po zawarciu Umowy. Aktywacja Pojedynczego Materiału może być dokonana przez Użytkownika w ciągu 30 dni od zawarcia Umowy.

18. Okres Dostępu – określony czas, w którym Użytkownik jest uprawniony do korzystania z Usługi, zgodnie z wybraną ofertą.

19. Okres Rozliczeniowy – oznaczony okres, za który pobierane są opłaty za Usługę. Okres Rozliczeniowy trwa miesiąc i rozpoczyna się z dniem zawarcia Umowy, o ile Umowa inaczej nie stanowi. W szczególnych przypadkach 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 o świadczenie innej usługi, obowiązujący dla Użytkownika jest Okres Rozliczeniowy określony w tej Umowie Abonenckiej.

II. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Usługa jest dostępna dla Abonentów Cyfrowego Polsatu, chyba że Cyfrowy Polsat zapewni możliwości skorzystania z Usługi również dla innych Użytkowników.

2. Użytkownik jest uprawniony do skorzystania z Usługi pod warunkiem braku zaległości płatniczych wobec Cyfrowego Polsatu oraz pod warunkiem akceptacji niniejszego Regulaminu.

3. W celu korzystania z Usługi konieczne jest łącznie:



- a) posiadanie indywidualnego konta Użytkownika w ICOK i podanie adresu e-mail,
 - b) posiadanie indywidualnego konta w domenie www.ipla.tv, do której uprawnienia posiada Redefine Sp. z o. o. z siedzibą w Warszawie.
4. W przypadku gdy Użytkownik nie posiada któregośkolwiek z kont, o których mowa powyżej, w celu korzystania z Usługi, konieczne jest założenie danego konta, poprzez rejestrację z podaniem wymaganych danych osobowych. Zasady rejestracji opisane są odpowiednio na www.cyfrowypolsat.pl lub na www.ipla.tv. W celu dokonania rejestracji konta przez Abonenta, może być wymagane podanie adresu e-mail lub dodatkowych danych identyfikujących w zależności od wybranej usługi, którą Cyfrowy Polsat świadczy na rzecz Abonenta tj. numer karty dekodera, numer Warunkowego Kodowania, numer MSISDN.
5. Baza Materiałów Audiowizualnych jest aktualizowana na bieżąco, więc ilości i rodzaju Materiałów Audiowizualnych i Pakietów, okresu ich dostępności oraz aktualizowania opisów poszczególnych Materiałów Audiowizualnych ma charakter zmienny w czasie.
6. Materiały Audiowizualne dostępne dla Użytkownika w ramach Usługi, mogą być odtwarzane wielokrotnie w Okresie Dostępu, na różnym Sprzęcie, z zastrzeżeniem że Materiał Audiowizualny raz odtworzony na danym rodzaju Sprzętu (komputer PC, urządzenie mobilne, telewizor, dekodery), może być odtworzony ponownie tylko na Sprzęcie tego samego rodzaju (tj. wybrany Materiał Audiowizualny raz odtworzony na komputerze PC może być ponownie odtworzony tylko na komputerze PC).

III. SZCZEGÓŁOWE WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUGI

1. Cyfrowy Polsat świadczy Usługę na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie, a Użytkownik jest zobowiązany do przestrzegania postanowień Regulaminu.
2. Zamówienie Usługi może być dokonane, po wejściu do Serwisu i dokonaniu wyboru Pojedynczego Materiału lub Pakietu dostępnego w aktualnej Bazie Materiałów Audiowizualnych, z którego Użytkownik chce skorzystać, w formie dostępnej dla danego Pojedynczego Materiału lub Pakietu wskazanej w jego opisie.
3. Informacja o zasadach realizacji i dostępnych formach Zamówienia Usługi Pojedynczego Materiału lub Pakietu jest dostępna w Serwisie. Cyfrowy Polsat zapewnia możliwość złożenia Zamówienia w szczególności: (a) za pośrednictwem Serwisu po zalogowaniu się do ICOK, (b) poprzez Infolinię po dokonaniu autoryzacji danych Użytkownika, albo (c) w innej formie dopuszczonej przez Cyfrowy Polsat, z zastrzeżeniem że w przypadku Pakietów Cyklicznych może być wymagana forma pisemna.
4. W celu złożenia Zamówienia przez Abonenta wymagane może być podanie adresu e-mail lub danych identyfikujących w zależności od wybranej usługi, którą Cyfrowy Polsat świadczy na rzecz Abonenta tj. numer karty dekodera, numer Warunkowego Kodowania, numer MSISDN.
5. Potwierdzenie Zamówienia następuje w formie informacji dostępnej po zalogowaniu w ICOK lub w innej formie stosowanej przez Cyfrowy Polsat, z zastrzeżeniem że forma powiadomienia może być zależna od sposobu złożenia Zamówienia lub rodzaju Usługi (Pakietu lub Pojedynczego Materiału).
6. Usługa jest udostępniana Użytkownikowi na podstawie Umowy o świadczenie Usługi zawieranej pomiędzy Cyfrowym Polsatem a Użytkownikiem na warunkach określonych niniejszym Regulaminem.
7. Umowa o świadczenie Usługi może zostać zawarta za pomocą środków porozumiewania się na odległość lub w formie pisemnej, w tym w ramach Umowy Abonenckiej, z zastrzeżeniem że dostępna dla Użytkownika forma zawarcia Umowy może być zależna od sposobu złożenia Zamówienia lub rodzaju Usługi (Pakietu lub Pojedynczego Materiału).
8. Zawarcie Umowy następuje z chwilą złożenia przez Użytkownika oświadczenia w wymaganej formie i dokonania Opłaty, chyba że Umowa dotyczy Pakietu Cyklicznego lub w Umowie inaczej zastrzeżono. W przypadku gdy Użytkownik ma możliwość skorzystania z formy płatności z dołu (tj. np. Portmonetka), dla zawarcia Umowy wystarczy oświadczenia Użytkownika o wyborze tej formy dokonania Opłaty, skutkujące zobowiązaniem do uiszczenia Opłaty.
9. Umowa o świadczenie Usługi w zakresie Pojedynczego Materiału lub Jednorazowego Pakietu zawierana jest na



Okres Dostępu. Umowa o świadczenie Usługi w zakresie Pakietu Cyklicznego zawierana jest na czas nieokreślony, chyba że co innego zastrzeżono w Umowie lub regulaminie (warunkach) promocji.

10. Użytkownik może wypowiedzieć Umowę o świadczenie Usługi w Pakiecie Cyklicznym najpóźniej na 24 godziny przed końcem obowiązującego Okresu Rozliczeniowego ze skutkiem na koniec tego Okresu Rozliczeniowego, chyba że inaczej zastrzeżono w Umowie lub regulaminie (warunkach) promocji. Wypowiedzenie Umowy należy złożyć w formie, w której Umowa została zawarta.

11. Cyfrowy Polsat może zawiesić świadczenie Usługi albo rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku rażącego naruszenia przez Użytkownika postanowień Regulaminu lub Umowy.

12. W przypadku zawarcia Umowy na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa Użytkownik może odstąpić od Umowy bez podawania przyczyn, składając stosowne oświadczenie na piśmie, w terminie 10 dni od dnia zawarcia Umowy. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Prawo odstąpienia od Umowy zawartej na odległość nie przysługuje w przypadku, gdy za zgodą Użytkownika, rozpoczęto świadczenie Usługi przed upływem powyższego terminu. W razie odstąpienia od Umowy, Umowa jest uważana za niezawartą.

13. W przypadku rozbieżności pomiędzy postanowieniami Regulaminu lub Cennika i postanowieniami Umowy, decydujące znaczenie mają postanowienia Umowy.

14. Warunki szczególne świadczenia Usługi mogą być określone w odrębnych regulaminach lub warunkach promocji.

IV. WARUNKI KORZYSTANIA Z USŁUGI

1. Usługa jest udostępniana przez Cyfrowy Polsat za pośrednictwem Serwisu najpóźniej w ciągu 24 godzin po zawarciu Umowy, a w przypadku gdy Umowa o Usługę zawierana jest w ramach Umowy Abonenckiej od początku najbliższego pełnego Okresu Rozliczeniowego w niej wskazanego, chyba że inaczej zastrzeżono w Umowie lub regulaminie (warunkach) promocji.

2. Usługa jest udostępniana Użytkownikowi przez Okres Dostępu określony w ofercie wybranej przez Użytkownika, w tym:

- a. Okres Dostępu w przypadku Pojedynczego Materiału obejmuje możliwość Aktywacji Usługi przez Użytkownika w ciągu 30 dni od zawarcia Umowy i możliwość dostępu do Usługi przez 48 godzin od momentu Aktywacji.
- b. Okres Dostępu w przypadku Pakietu odpowiada ilości dni, miesięcy lub lat, wskazanej w opisie danego Pakietu dostępnym w aktualnej Bazie Materiałów Audiowizualnych lub w Cenniku. Pakiet Cykliczny jest dostępny w kolejnych Okresach Rozliczeniowych w okresie obowiązywania Umowy.

3. Korzystanie z Usługi przez Użytkownika jest możliwe każdorazowo po zalogowaniu się przez ICOK za pomocą indywidualnego loginu i hasła Użytkownika. Logowanie następuje z użyciem adresu e-mail lub innej danej identyfikującej, jeśli Cyfrowy Polsat dopuszcza taką możliwość. Użytkownik ma obowiązek nie udostępniać podmiotom trzecim w jakiegokolwiek formie loginu oraz hasła do ICOK i podjąć odpowiednie kroki w celu zabezpieczenia tych danych.

4. Informacje dotyczące warunków korzystania z Usługi, w tym dotyczące ewentualnych zagrożeń związanych z korzystaniem z usług świadczonych drogą elektroniczną będą dostępne w Serwisie.

5. Wybrane Informacje dotyczące zawartych przez Użytkownika Umów, zakresu dostępnych Usług, Opłat i dostępnych form płatności, w tym potwierdzenie zawarcia Umowy, są dostępne dla Użytkownika w ICOK.

6. Korzystanie z Usługi wymaga posiadania dostępu do sieci Internet. Opłaty za Usługę nie obejmują kosztów transmisji danych w sieci Internet związanych z korzystaniem z Usługi, Użytkownik ponosi je zgodnie z taryfą dostawcy, z usług którego Użytkownik korzysta.

7. Korzystanie z Usługi jest możliwe wyłącznie za pomocą odpowiedniego sprawnego Sprzętu, spełniającego wymagania techniczne określone poniżej:

- a. W przypadku wszystkich urządzeń:
 - i. połączenie z siecią Internet, w tym dostęp do łącza internetowego o rzeczywistej przepustowości mini-



mum 1 Mbps,

ii. powstrzymanie się od korzystania z innych aplikacji podczas emisji Materiałów Audiowizualnych;

b. W przypadku komputerów PC:

i. korzystanie ze strony www.ipla.tv lub posiadanie zainstalowanej Aplikacji,

ii. posiadanie 200 MB wolnej przestrzeni dyskowej,

iii. posiadanie procesora min. 800 MHz,

iv. posiadanie systemu operacyjnego Microsoft Windows w wersji w wersji 2000 (min SP4) / XP (min SP2) / Vista / Windows 7 lub nowszej, zainstalowany komponent Microsoft PlayReady DRM, DirectX 9.0c lub nowszy, Microsoft Internet Explorer 5.0 lub nowszy;

v. włączenie obsługi plików cookies oraz JavaScript w przeglądarce internetowej;

vi. 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.);

c. W przypadku dekodowników :

i. posiadanie dekodera i odbiornika telewizyjnego wyposażonego w złącze HDMI (ang. High-Definition Multimedia Interface).

8. Obowiązkiem Użytkownika 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 Usług kontakt z Cyfrowym Polsatem.

9. Cyfrowy Polsat nie gwarantuje prawidłowego działania Usługi w przypadku gdy Sprzęt Użytkownika nie spełnia wymogów technicznych określonych w niniejszym Regulaminie.

10. Korzystanie z Usługi może być związane z zainstalowaniem plików „Cookie” (krótki plik tekstowy, zapisywany na Sprzęcie, jako zaszyfrowany identyfikator systemu komputerowego). Pliki te nie umożliwiają identyfikacji Użytkownika 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 Użytkownika. Brak dostępu do plików „Cookies” może spowodować utrudnienia w korzystaniu z Usługi.

11. Cyfrowy Polsat nie świadczy usług instalacji, tj. czynności technicznych mających na celu podłączenie i uruchamianie Sprzętu, umożliwiającego Użytkownikowi korzystanie z Usługi, chyba że w Umowie lub regulaminie (warunkach promocji) zastrzeżono inaczej.

V. OGRANICZENIA KORZYSTANIA Z USŁUGI

1. W czasie korzystania z Usługi mogą wystąpić krótkotrwałe, trwające jednorazowo nie dłużej niż 2 godziny, przerwy w możliwości korzystania z Usługi, spowodowanych prowadzeniem niezbędnych prac konserwacyjnych i/lub technicznych.

2. W czasie korzystania z Usługi mogą wystąpić krótkie przerwy w ciągłości obrazu lub dźwięku Materiałów Audiowizualnych (np. przeskoki, zwolnione wyświetlanie obrazów) spowodowane zakłóceniami niezależnymi od Cyfrowego Polsatu.

3. 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.

4. Usługa posiada licencyjne ograniczenie terytorialne (geolokalizacyjne) i jest dostępna wyłącznie dla Użytkowników logujących się z terytorium Rzeczypospolitej Polskiej i identyfikowanych polskim IP.

5. Usługa posiada 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.



6. Materiały Audiowizualne stanowią utwory podlegające ochronie zgodnie z przepisami obowiązującego prawa i Użytkownik uprawniony jest do korzystania z Materiałów Audiowizualnych jedynie do własnego użytku osobistego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
7. Użytkownik nie jest uprawniony do kopiowania lub publicznego udostępniania Materiałów Audiowizualnych lub ich elementów w jakiegokolwiek formie.
8. Zakazane jest wykorzystanie Serwisu z naruszeniem prawa, w tym umieszczenie w Serwisie jakichkolwiek treści lub materiałów naruszających prawo.
9. Użytkownik 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.
10. 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 Użytkownika. W przypadku wystąpienia takich zdarzeń Użytkownik powinien skontaktować się z Cyfrowym Polsatem.
11. Cyfrowy Polsat ma prawo do zablokowania dostępu do Usługi w przypadku gdy Użytkownik korzysta z Usługi lub Serwisu niezgodnie z Regulaminem lub obowiązującymi przepisami prawa.

VI. PŁATNOŚCI

1. Użytkownik jest zobowiązany do terminowego wnoszenia Opłat za Usługę, w wysokości zgodnej z zawartą Umową, chyba że co innego wynika z Umowy lub regulaminu (warunków) promocji. Informacja o wysokości Opłat za dany Pojedynczy Materiał lub Pakiet jest określona w jego opisie w Bazie Materiałów Audiowizualnych lub w Cenniku i dostępna przy składaniu Zamówienia.
2. Opłata za Usługę może być dokonana w sposób wskazany w Serwisie podczas składania Zamówienia, wybrany przez Użytkownika. Cyfrowy Polsat umożliwia Użytkownikom dokonywanie płatności w szczególności: (a) w formie gotówkowej lub (b) w formie elektronicznej, a w niektórych przypadkach udostępnia także (c) szczególne formy płatności dla Abonentów tj. „Portmonetka”, z zastrzeżeniem że dostępna dla Użytkownika forma płatności może być zależna od sposobu złożenia Zamówienia lub rodzaju Usługi (Pakietu lub Pojedynczego Materiału).
3. Opłata jest płatna z góry przy zawarciu Umowy lub z dołu, jeśli Cyfrowy Polsat zapewnia taką możliwość. Dokonanie przez Użytkownika wyboru formy płatności umożliwiającej płatność z dołu skutkuje zobowiązaniem Użytkownika do zapłaty Opłaty w określonym terminie po zawarciu Umowy.
4. W przypadku Pakietów Cyklicznych, Użytkownik zobowiązany jest do wnoszenia Opłaty miesięcznie z góry na początku każdego Okresu Rozliczeniowego, chyba że inaczej zastrzeżono w Umowie lub regulaminie (warunkach) promocji.
5. W przypadku Abonenta Opłata jest uwzględniana w fakturze VAT lub jest doliczana do opłat abonamentowych z tytułu Umowy Abonamentowej.
6. Cyfrowy Polsat wystawi fakturę VAT Użytkownikowi nieprowadzącemu działalności gospodarczej na jego pisemne żądanie, zgłoszone w terminie 3 miesięcy od dnia wykonania Usługi, pod warunkiem uprzedniego przekazania przez niego wszystkich danych niezbędnych do wystawienia takiej faktury, chyba że Umowa stanowi inaczej.
7. Opłaty są cenami brutto i zawierają podatek od towarów i usług (VAT), zgodnie ze stawką określoną zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
8. Za dzień dokonania zapłaty uważa się dzień uznania rachunku bankowego wskazanego przez Cyfrowy Polsat.
9. Wpłaty Użytkownika będą zaliczane w pierwszej kolejności na poczet najstarszych należności Użytkownika wobec Cyfrowego Polsatu, zgodnie z przepisami prawa.

VII. ODPOWIEDZIALNOŚĆ

1. Cyfrowy Polsat odpowiada za nie wykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi w zakresie określonym postano-



wieniami Regulaminu, Umowy, regulaminami (warunkami) promocji oraz obowiązującymi przepisami prawa.

2. Nie wykonania lub nienależytego wykonania Usługi przez Cyfrowy Polsat nie powoduje w szczególności: (a) niesprawność Sprzętu należącego do Użytkownika, (b) ograniczenie lub zakłócenia w dostępie do sieci Internet lub (c) inne zakłócenia w korzystaniu z Usługi wynikające ze sprzeczności z Umową, Regulaminem lub regulaminem (warunkami) promocji działania lub zaniechania Użytkownika. Niniejsze postanowienie nie wyłącza odpowiedzialności za Sprzęt i usługę dostępu do Internetu dostarczanych Użytkownikowi przez Cyfrowy Polsat.

VIII. REKLAMACJE

1. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi przez Cyfrowy Polsat lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usługi Użytkownik ma prawo złożyć reklamację.

2. Reklamacja powinna być złożona pisemnie na adres: Cyfrowy Polsat SA, Centrum Obsługi Klienta, ul. Łubinowa 4a, 03-878 Warszawa; 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.

3. Reklamacja powinna zawierać:

- imię i nazwisko oraz adres zamieszkania Użytkownika,
- przydzielony Użytkownikowi numer, którego reklamacja dotyczy lub numer identyfikacyjny nadany Użytkownikowi przez Cyfrowy Polsat,
- określenie przedmiotu reklamacji oraz okresu będącego przedmiotem reklamacji,
- przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
- wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności – w przypadku gdy Użytkownik żąda ich zapłaty;
- numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności – w przypadku gdy Użytkownik żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności,
- podpis Użytkownika – 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. Reklamację złożoną po upływie tego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Cyfrowego Polsatu rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia Użytkownika.

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 Użytkownika o konieczności jej uzupełnienia.

6. Jeżeli będzie to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, Cyfrowy Polsat niezwłocznie wezwie Użytkownika 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 w formie pisemnej 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 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 Użytkownika opłat należnych Cyfrowemu Polsatowi z tytułu korzystania z Usługi.

13. Po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego Użytkownik może skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym. Użytkownik ma prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu mediacyjnym lub przed sądem polubownym.

14. W przypadku uznania reklamacji dotyczącej problemów z dostępem do Usługi lub innym ograniczeniem w korzystaniu z Usługi, Cyfrowy Polsat zapewni Użytkownikowi ponowny dostęp do Usługi, z zastrzeżeniem pkt I ust. 5 Regulaminu. Ponowny dostęp do Usługi następuje poprzez udostępnienie tego samego Pojedynczego Materiału lub Pakietu, a gdyby to było niemożliwe poprzez udostępnienie Pojedynczego Materiału lub Pakietu za który Opłata jest tej samej wysokości.

IX. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Cyfrowy Polsat zastrzega sobie prawo do dokonywania zmiany niniejszego Regulaminu. Wszelkie zmiany Regulaminu zostaną podane do wiadomości Użytkowników w szczególności poprzez ich opublikowanie w Serwisie, w tym pod adresem www.ipla.tv lub 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 7 dni od poinformowania o zmianie.

2. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem stosuje się przepisy prawa polskiego, w szczególności Kodeksu cywilnego. Wszelkie spory powstałe pomiędzy Użytkownikiem, a Cyfrowym Polsatem będą rozstrzygane przez sąd powszechny.

3. Cyfrowy Polsat dokłada należytej staranności by chronić prywatność i dane osobowe Użytkowników 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 ingerencji osób nieuprawnionych.

4. Cyfrowy Polsat jest administratorem danych osobowych Użytkowników 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.), z zastrzeżeniem ust. 5 poniżej. Dane osobowe Użytkowników są przetwarzane przez Cyfrowy Polsat w celu zawarcia i wykonywania Umowy, a także w zakresie niezbędnym do wypełniania prawnie usprawiedliwionych celów administratora danych, w tym sprzedaży produktów i usług oraz działań marketingowych podejmowanych przez Cyfrowy Polsat samodzielnie lub we współpracy z innymi podmiotami. Dane osobowe Użytkowników mogą być przekazywane uprawnionym organom oraz biurom informacji gospodarczej, jak również, gdyby zaistniała taka potrzeba, instytucjom zajmującym się dochodzeniem należności i ich pełnomocnikom.

5. Administratorem danych osobowych które Użytkownik podał w celu rejestracji konta w domenie www.ipla.tv jest Redefine Sp. z o. o. z siedzibą w Warszawie.

6. Abonent ma prawo dostępu do treści swoich danych osobowych oraz do ich poprawiania. 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”.

7. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 25 lutego 2013r.

