

REGULAMIN DOSTĘPU DO USŁUGI „KANAŁY ONLINE”

I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

Niniejszy regulamin (zwany dalej „**Regulaminem**”) określa zasady, w tym warunki techniczne, zapewnienia dostępu dla Abonentów Cyfrowego Polsatu S.A. z siedzibą w Warszawie, ul. Łubinowa 4a, 03-878 Warszawa, wpisanej 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, kapitał zakładowy w wysokości 25 581 840,64 złotych, w pełni wpłacony, zwanej dalej „**Cyfrowy Polsat**”, do usługi „Kanały Online”.

II. DEFINICJE

- Usługa Kanały Online** - usługa medialna świadczona przez Redefine zgodnie z Regulaminem ipla polegająca na zapewnieniu Abonentowi Cyfrowego Polsatu, w wybranym przez niego czasie, dostępu do określonych przez Cyfrowy Polsat Kanałów TV udostępnianych w Internecie (w sekcji Kanały Online) po wcześniejszej poprawnej autoryzacji Abonenta Cyfrowego Polsatu przez Cyfrowy Polsat za pomocą systemów ICOK.
- Kanały Online** - część serwisu internetowego dostępnego na stronie www.cyfrowypolsat.pl, za pośrednictwem którego Cyfrowy Polsat zapewnia swoim Abonentom dostęp do Usługi Kanały Online.
- Kanał TV** - kanał TV, do którego Abonenci Cyfrowego Polsatu mogą po poprawnej autoryzacji uzyskać dostęp w ramach Usługi Kanały Online.
- Sprzęt** - komputer posiadający dostęp do sieci Internet i umożliwiający korzystanie z przeglądarek stron internetowych oraz posiadający zainstalowane Oprogramowanie.
- Pakiet DTH** - lista kanałów telewizyjnych, dostępnych dla Abonenta dzięki zawarciu umowy, na podstawie której Cyfrowy Polsat świadczy na rzecz Abonenta usługę dostarczania programów telewizyjnych.
- Regulamin Ipla** - Regulamin korzystania z Oprogramowania oraz m.in. świadczenia Usługi Kanały Online dostępny wraz z licencją w Internecie pod adresem www.ipla.pl.
- Oprogramowanie** - licencjonowana wersja aplikacji ipla, do której odpowiednie prawa posiada Redefine, dostępna w Internecie wraz z informacją o wymaganiach technicznych dla tej aplikacji, pod adresem www.ipla.pl. Nazwa i logo ipla stanowią zastrzeżone na rzecz Redefine znaki towarowe podlegające ochronie.
- Abonent** - osoba fizyczna (konsument), która: (i) posiada funkcjonujący Sprzęt, (ii) zawarła z Cyfrowym Polsatem umowę, na podstawie której Cyfrowy Polsat świadczy usługę polegającą na dostarczaniu programów telewizyjnych lub usługę Internet.
- COK** - Centrum Obsługi Klienta - jednostka obsługująca klientów Cyfrowego Polsatu, zlokalizowana w Warszawie przy ul. Łubinowej 4 A lub w innym miejscu wskazanym przez Cyfrowy Polsat.
- ICOK** - Internetowe Centrum Obsługi Klienta dostępne w Internecie pod adresem <https://icok.cyfrowypolsat.pl/icok/>.
- Infolinia** - linia telefoniczna umożliwiająca Abonentowi głosowe połączenie telefoniczne z COK:
- z telefonu stacjonarnego: 801 08 08 08;
- z telefonu komórkowego w sieci Cyfrowego Polsatu: 2222;
- z telefonu komórkowego w sieci innego operatora: 699 00 2222; 222 127 222.

III. ZASADY UZYSKANIA DOSTĘPU DO USŁUGI KANAŁY ONLINE

- Usługa Kanały Online umożliwia Abonentowi dostęp do Kanałów TV na zasadach określonych w Regulaminie ipla.
- W ramach Usługi Kanały Online Abonenci mogą uzyskać dostęp do wybranych Kanałów TV. Lista Kanałów TV dostępnych w ramach Usługi Kanały Online dostępna jest pod adresem www.cyfrowypolsat.pl w sekcji TV Online, w ramach zakładki Kanały Online.
- Usługa Kanały Online dostępna jest nieodpłatnie jedynie dla poprawnie zautoryzowanych przez Cyfrowy Polsat Abonentów, spełniających warunki, o których mowa w Regulaminie. Osoby nie będące Abonentami lub Abonenci nie spełniający powyższych warunków mają możliwość przeglądania listy dostępnych Kanałów TV bez możliwości uzyskania dostępu do Usługi Kanały Online.
- Dostęp do Usługi Kanały Online mają Abonenci Cyfrowego Polsatu będący stronami umowy z Cyfrowym Polsatem na świadczenie usługi polegającej na dostarczaniu programów telewizyjnych lub usługi Internet, na mocy której nadawany jest dostęp do konta w ICOK. W celu uzyskania dostępu do Usługi Kanały Online konieczne jest zalogowanie się przez Abonenta do konta ICOK i akceptacja Regulaminu ipla oraz niniejszego Regulaminu. W przypadku, gdy Abonent nie posiada konta w ICOK warunkiem niezbędnym do korzystania z Usługi Kanały Online będzie utworzenie przez Abonenta konta w ICOK.
- Korzystanie przez Abonenta z Usługi Kanały Online jest uzależnione od łącznego spełnienia następujących warunków: (i) posiadanie przez Abonenta w Pakiecie DTH kanału telewizyjnego, z którego pochodzi wybrany przez Abonenta Kanał TV lub zawarcie przez Abonenta umowy na świadczenie usługi Internet oraz (ii) brak jakichkolwiek zaległości Abonenta w płatnościach należności z tytułu świadczenia przez Cyfrowy Polsat usługi polegającej na dostarczaniu programów telewizyjnych i/lub usługi Internet.
- Abonent może korzystać z Kanałów TV udostępnianych w ramach Usługi Kanały Online jedynie do własnego użytku osobistego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej. Zakazane jest kopiowanie, nagrywanie oraz publiczne udostępnianie Kanałów TV w jakiegokolwiek formie, jak również udostępnianie podmiotom trzecim w jakiegokolwiek formie login-u oraz hasła do ICOK.
- Cyfrowy Polsat zastrzega sobie prawo do dowolnej zmiany Kanałów TV, ich liczby, okresu ich dostępności dla Abonenta oraz metod dostępu do Usługi Kanały Online. Zmiany, o których mowa w zdaniu poprzednim, będą dokonywane w trybie wskazanym w pkt X ust. 1 Regulaminu. Cyfrowy Polsat zastrzega sobie prawo do aktualizowania opisów poszczególnych Kanałów TV w każdym czasie.

IV. WARUNKI TECHNICZNE ZAPEWNIENIA DOSTĘPU DO USŁUGI KANAŁY ONLINE

- Uzyskanie dostępu do Usługi Kanały Online jest możliwe pod warunkiem posiadania Sprzętu oraz Oprogramowania zainstalowanego na Sprzęcie, po zaakceptowaniu warunków Regulaminu Ipla i otrzymaniu licencji na korzystanie z Oprogramowania.
- W celu uzyskania dostępu do Usługi Kanały Online Sprzęt musi spełniać wymogi techniczne oraz być wyposażony w następujące oprogramowanie:
 - łącze internetowe o przepustowości min. 256 kb/s;
 - komputer klasy PC co najmniej o następujących minimalnych parametrach i konfiguracji: procesor 800MHz, 512 MB pamięci RAM, miejsce na dysku 200 MB, karta graficzna z pamięcią RAM 64 MB, karta dźwiękowa 16-bitowa, monitor o rozdzielczości Super VGA (1024x768, jakość kolorów 32 bity);

- c) system operacyjny Microsoft Windows w wersji XP (min SP2) 32-bit / Vista / Windows 7, zainstalowany odtwarzacz Windows Media Player (wersja 1.1 dla systemów XP i Vista), DirectX 9.0c lub nowszy, Microsoft Internet Explorer 6.0 lub nowszy.

3. Cyfrowy Polsat nie świadczy usług instalacji, tj. czynności technicznych mających na celu zestawienie i uruchamianie Sprzętu, umożliwiających Abonentowi korzystanie z usług świadczonych przez Redefine, chyba że Cyfrowy Polsat postanowi inaczej.

V. UZYSKANIE DOSTĘPU DO USŁUGI KANAŁY ONLINE

W celu korzystania z Usługi Kanały Online Abonent zobowiązany jest poddać się procesowi autoryzacji dostępu do Kanałów TV oraz wskazać Kanał TV, który ma zamiar odtworzyć. Autoryzacja wymaga podania przez Abonenta numeru karty Abonenta lub numeru telefonu, (ustalanych w momencie zawarcia umowy, na podstawie której Cyfrowy Polsat świadczy na rzecz Abonenta usługę dostarczania programów telewizyjnych lub usługę Internet) oraz hasła.

VI. ODPOWIEDZIALNOŚĆ CYFROWEGO POLSATU

1. Cyfrowy Polsat nie ponosi odpowiedzialności za świadczenie Usługi Kanały Online świadczonej przez Redefine. Zasady odpowiedzialności Redefine określa Regulamin Ipla.
2. Cyfrowy Polsat nie ponosi odpowiedzialności za niedostosowanie lub niesprawność urządzeń końcowych oraz innych urządzeń należących do Abonenta i wykorzystywanych przez niego w trakcie uzyskiwania dostępu do Usługi Kanały Online, a także nie ma obowiązku dokonywania ich napraw, regulacji lub adaptacji.
3. Cyfrowy Polsat nie ponosi odpowiedzialności za zakłócenia w świadczeniu Usługi Kanały Online związane z Oprogramowaniem, w szczególności wynikające z działania lub zaniechania Redefine.
4. Ograniczenia odpowiedzialności Cyfrowego Polsatu, o których mowa powyżej, nie dotyczą odpowiedzialności za szkody wyrządzone przez Cyfrowy Polsat z winy umyślnej.

VII. POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

1. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi Kanały Online przez Redefine Abonent ma prawo złożyć do Redefine reklamację. Abonent ma ponadto prawo do złożenia reklamacji do Cyfrowego Polsatu w przypadku gdy reklamacja dotyczy niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązań Cyfrowego Polsatu w zakresie zapewnienia dostępu do Usługi Kanały Online, w szczególności nieprawidłowości w procesie autoryzacji. Reklamacje związane z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Usługi Kanały Online składać należy do Redefine, zgodnie z procedurą wskazaną w Regulaminie Ipla. Reklamacje dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązań Cyfrowego Polsatu w zakresie zapewnienia dostępu do Usługi Kanały Online składać należy zgodnie z procedurą określoną w ust. 2 – 12 poniżej. W przypadku złożenia reklamacji do niewłaściwego podmiotu, podmiot, który otrzymał reklamację przekaże ją odpowiedniemu podmiotowi i poinformuje niezwłocznie Abonenta o przekazaniu reklamacji.
2. Reklamacja powinna być złożona pisemnie na adres: Cyfrowy Polsat SA, Centrum Obsługi Klienta, ul. Łubinowa 4a, 03-878 Warszawa; telefonicznie w COK lub ustnie do protokołu sporządzonego przez przedstawiciela COK albo przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną na adres: kontakt@cyfrowypolsat.pl, o ile umożliwiają to warunki techniczne.
3. Reklamacja powinna zawierać:
 - a. imię i nazwisko oraz adres zamieszkania Abonenta,
 - b. przydzielony Abonentowi numer, którego reklamacja dotyczy lub numer identyfikacyjny nadany Abonentowi przez Cyfrowy Polsat,
 - c. określenie przedmiotu reklamacji,
 - d. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - e. podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
4. Reklamacja może być złożona w terminie 12 (dwunastu) miesięcy od dnia, w którym dostęp do Usługi Kanały Online została nienależycie wykonana lub miał być wykonana. Reklamację złożoną po upływie tego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Cyfrowego Polsatu rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadomi Abonenta.
5. W przypadku gdy reklamacja złożona pisemnie, ustnie do protokołu lub telefonicznie, nie spełnia warunków określonych w ust. 3 pkt. a-e, przedstawiciel Cyfrowego Polsatu przyjmujący reklamację jest obowiązany do niezwłocznego poinformowania Abonenta o konieczności jej uzupełnienia.
6. Jeżeli będzie to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, Cyfrowy Polsat niezwłocznie wezwie 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.
7. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w COK 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 (czternastu) 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 (czternastu) dni od dnia jej złożenia.
10. Cyfrowy Polsat udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej w terminie 30 (trzydziestu) dni od dnia jej złożenia.
11. W przypadku nierozpatrzenia reklamacji w terminie 30 (trzydziestu) dni od dnia jej wniesienia, uważa się, że reklamacja została uwzględniona.
12. Po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego Abonent może skierować sprawę do sądu powszechnego. Abonent może dochodzić roszczeń w postępowaniu mediacyjnym lub przed sądem polubownym.

VIII. ZAWIESZENIE DOSTĘPU DO USŁUGI KANAŁY ONLINE

Cyfrowy Polsat może zawiesić natychmiastowo dostęp Abonenta do Usługi Kanały Online jeżeli: (i) Abonent przestanie spełniać warunki określone w niniejszym Regulaminie, uprawniające do uzyskania dostępu do Usługi Kanały Online; (ii) Abonent dopuści się rażącego naruszenia postanowień Regulaminu lub Regulaminu Ipla.

IX. WSPARCIE TECHNICZNE OPROGRAMOWANIA

1. Abonent może uzyskać od Redefine wsparcie techniczne związane z Oprogramowaniem pod adresem mailowym pomoc@ipla.pl.
2. Konsultanci Redefine dostępni są pod wskazanym w ust. 1 adresem w dni robocze od poniedziałku do piątku w godzinach od 9:00 do 17:00.



3. Abonenci mogą również korzystać ze wsparcia technicznego konsultantów Redefine związanego z Oprogramowaniem w dni robocze od poniedziałku do piątku w godzinach od 9:00 do 17:00 za pośrednictwem chat-u Redefine znajdującego się pod adresem www.ipla.pl w zakładce iplaHELP – POMOC TECHNICZNA lub pod numerem telefonu 22-611-71-15.

X.POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Cyfrowy Polsat uprawniony jest do zaprzestania świadczenia dostępu do Usługi Kanały Online oraz do zmiany Regulaminu w niezbędnym zakresie w każdym czasie. Zmiany w Regulaminie stają się obowiązujące w terminie miesiąca dwóch tygodni od dnia ich udostępnienia przez Cyfrowy Polsat na stronie www.cyfrowypolsat.pl.
2. Oświadczenia Abonenta kierowane do Cyfrowego Polsatu w formie pisemnej wymagają własnoręcznego, czytelnego podpisu Abonenta, pod rygorem braku skutków prawnych takiego oświadczenia.
3. Regulamin dostępny jest także w siedzibie Cyfrowego Polsatu w godzinach 9:00 – 17:00.
4. Regulamin wchodzi w życie z dniem 15 maja 2014 roku.

