

REGULAMIN SKLEPU INTERNETOWEGO CYFROWEGO POLSATU

§1 DEFINICJE

1. **Cyfrowy Polsat (Spółka)** - Cyfrowy Polsat S.A. z siedzibą w Warszawie, ul. Łubinowa 4a, 03-878 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000010078, kapitał zakładowy 25.581.840,64 zł w pełni wpłacony, NIP 796-18-10-732, REGON 670925160, infolinia dotycząca działania Sklepu: z telefonu stacjonarnego: 801 08 08 08, z telefonu komórkowego: 222 127 222 lub 699 002 222 (opłaty zgodnie z pakietem taryfowym dostawcy usług, z którego korzysta Klient), adres e-mail dotyczący Sklepu: kontakt@polsatbox.pl.
2. **Klient** - osoba fizyczna, która składa Zamówienie w Sklepie, która posiada pełną zdolność do czynności prawnych.
3. **Regulamin** - niniejszy Regulamin Sklepu Internetowego.
4. **Sklep Internetowy (Sklep)** - serwis internetowy umożliwiający składanie Zamówień, dostępny pod adresami: www.polsatbox.pl
5. **Sprzęt** - produkty prezentowane w Sklepie. Klient nabywa Sprzęt na własność lub otrzymuje na czas Umowy w ramach usługi udostępnienia zgodnie z opisem w Sklepie przy składaniu Zamówienia.
6. **Środowisko cyfrowe** — sprzęt komputerowy, oprogramowanie i połączenia sieciowe wykorzystywane przez Klienta w celu uzyskania dostępu lub korzystania z Usługi
7. **Umowa** — oznacza Umowę o świadczenie Usług lub nabycie Sprzętów lub inną umowę, której zamówienie jest możliwe w Sklepie. Umowę w rozumieniu niniejszej definicji stanowi także aneks.
8. **Usługi** — świadczone przez Spółkę usługi, które prezentowane są w Sklepie.
9. **Zamówienie** - oświadczenie Klienta składane za pośrednictwem Sklepu, wyrażające wolę przesłania mu odpowiednich dokumentów w celu zawarcia Umowy.

§ 2 POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Regulamin określa warunki korzystania przez Klientów ze Sklepu, w szczególności składania za jego pośrednictwem Zamówień i ich realizacji, w tym procesu zawierania, na podstawie dokumentów dostarczanych w wyniku realizacji Zamówień, Umów pomiędzy Klientem a Spółką.
2. Klient zawiera umowę o świadczenie usługi Sklep poprzez akceptację Regulaminu.
3. Każdy korzystający ze Sklepu, zobowiązany jest do przestrzegania postanowień niniejszego Regulaminu.
4. Korzystanie ze Sklepu jest nieodpłatne. Klient ponosi koszty transmisji danych w sieci Internet zgodnie z taryfą swojego dostawcy.
5. Przy korzystaniu ze Sklepu Klienci zobowiązani są do niedostarczania treści o charakterze bezprawnym.

§ 3 WYMAGANIA TECHNICZNE

1. Dostępność techniczna Sklepu wymaga zapewnienia przez Klienta następujących narzędzi i warunków technicznych służących korzystaniu z serwisów internetowych:
 - a. korzystanie przez Klienta z urządzenia zapewniającego dostęp do sieci Internet, o rozdzielczości ekranu 320px x 480px;
 - b. korzystanie z jednej z poniższych przeglądarek stron WWW:
 - Internet Explorer 11 lub nowszy z włączoną obsługą Java Script, akceptująca co najmniej niezbędne cookies;
 - Mozilla Firefox 55 lub nowsza z włączoną obsługą Java Script, akceptująca co najmniej niezbędne pliki cookies;
 - Google Chrome w wersji 65.x lub nowsza z włączoną obsługą Java Script, akceptująca co najmniej niezbędne cookies;
 - Google Chrome Mobile w wersji 65.x lub nowszej z włączoną obsługą Java Script, akceptująca co najmniej niezbędne cookies;
 - przeglądarki z WebKit Mobile w wersji 5.x lub nowszej z włączoną obsługą Java Script, akceptująca co najmniej niezbędne cookies;
 - Safari w wersji 10 lub nowszej z włączoną obsługą Java Script, akceptująca co najmniej niezbędne cookies;
 - inna przeglądarka o parametrach analogicznych do przeglądarek wymienionych powyżej.
2. Spółka zastrzega, że korzystanie ze Sklepu może wiązać się z ryzykiem związanym z wykorzystaniem sieci Internet (m.in. wirusy internetowe, ingerencja osób nieuprawnionych) i informuje Klientów o konieczności przedsięwzięcia odpowiednich kroków zabezpieczających, w tym zainstalowanie odpowiedniego oprogramowania antywirusowego.

§ 4 SKŁADANIE ZAMÓWIENIA

1. Sklep umożliwia składanie Zamówień w zakresie Umów o świadczenie Usług lub dostarczanie Sprzętów prezentowanych w Sklepie. Zamówienie może dotyczyć tylko dostarczenia dokumentów w celu zawarcia Umowy o świadczenie Usług lub nabycie Sprzętów na warunkach prezentowanych w Sklepie w dacie złożenia Zamówienia.
2. W celu doprowadzenia do realizacji Zamówienia Klient powinien postępować zgodnie z instrukcją wyświetlaną w Sklepie w toku składania Zamówienia, w tym w szczególności wykonać w Sklepie następujące czynności:
 - a. zapoznać się i zaakceptować niniejszy Regulamin;
 - b. dokonać wyboru przedmiotu Zamówienia spośród prezentowanych w Sklepie, w tym formy w jakiej ma być zawarta Umowa dostarczona w wyniku realizacji Zamówienia;
 - c. zapoznać się z prezentowanymi w Sklepie warunkami, na jakich możliwe jest korzystanie z prezentowanych w Sklepie Usług, a także z prezentowanymi tam informacjami o właściwościach Sprzętu;
 - d. zapoznać się z dokumentami prezentowanymi w Sklepie, dotyczącymi warunków zawarcia i wykonywania Umów oraz je zaakceptować, a w szczególności: regulaminami świadczenia Usług przez Spółkę, regulaminami Usług dodatkowych, regulaminami promocji, dostępnymi w Sklepie wzorami Umów, pouczeniami dotyczącymi Umowy zawieranej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa oraz informacjami dotyczącymi przetwarzania danych osobowych a także z prezentowanymi tam informacjami o

Centrum Obsługi Klienta • z telefonu stacjonarnego: tel. **801 080 808** • z telefonu komórkowego: tel. **699 002 222 • 22 212 72 22** (opłata wg taryfy operatora)
e-mail: kontakt@polsatbox.pl

Cyfrowy Polsat S.A. z siedzibą w Warszawie, ul. Łubinowa 4a, 03-878 Warszawa, zarejestrowana przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS: 0000010078, NIP: 796-18-10-732, REGON: 670925160, kapitał zakładowy 25.581.840,64 zł w pełni wpłacony.

- funkcjonalnościach Sprzętu;
- e. poprawnie wypełnić właściwy formularz, dedykowany dla wybranego przez Klienta przedmiotu Zamówienia;
 - f. zaznaczyć zgody i złożyć inne oświadczenia lub dostarczyć dokumenty oznaczone na stronie internetowej Sklepu jako wymagane dla wybranego przez Klienta przedmiotu Zamówienia;
 - g. podać adres e-mail, na który zostanie przesłany link do Płatności online, w przypadku wyboru przez Klienta Płatności online;
 - h. podać adres e-mail oraz numer telefonu, jeżeli wybrana ścieżka Zamówienia wymaga podania adresu e-mail lub/ oraz numeru telefonu;
 - i. wykonać ewentualne dalsze czynności, jeżeli prezentowana w Sklepie ścieżka doprowadzenia do realizacji Zamówienia wyraźnie wskazuje na konieczność podjęcia przez Klienta określonej czynności.
3. Klient ma możliwość wyboru za pośrednictwem Sklepu - przed złożeniem Zamówienia - także innych zgód i oświadczeń, których wyrażenie przez Klienta ma charakter dobrowolny i niezależny od wymagań dla skutecznego złożenia Zamówienia.
 4. Oświadczenia Klienta zaznaczone w ramach Zamówienia zostaną w uwzględnione na formularzach dokumentów kierowanych do Klienta w celu zawarcia Umowy w związku z realizacją powyższego Zamówienia.
 5. W celu przesłania Zamówienia do Spółki Klient naciska na stronie internetowej Sklepu **przycisk „Zamawiam”**, potwierdzający wolę złożenia Zamówienia.
 6. Po przesłaniu Zamówienia dotyczącego dostarczenia dokumentów niezbędnych do zawarcia Umowy, Spółka niezwłocznie przystąpi do weryfikacji Zamówienia.
 7. Spółka dokona weryfikacji oświadczeń przesłanych przez Klienta w ramach składania Zamówienia, w tym weryfikacji wiarygodności płatniczej Klienta i w przypadku pozytywnych wyników tej weryfikacji przystąpi do realizacji Zamówienia. Spółka zastrzega, że w przypadku, gdy ocena wiarygodności płatniczej Klienta powodowałaby - w świetle warunków promocji, w odniesieniu do którego złożone zostało Zamówienie - obowiązek wniesienia kaucji przez Klienta, Klient zostanie poinformowany drogą elektroniczną na wskazany w Zamówieniu adres poczty elektronicznej o tym obowiązku wraz z informacją o niemożności realizacji Zamówienia. Brak zgody Klienta na wpłatę wymaganej kaucji wiąże się z brakiem możliwości realizacji Zamówienia.
 8. Spółka może odmówić przyjęcia Zamówienia w przypadku:
 - a. podania przez Klienta nieprawdziwych lub niepełnych danych wymaganych w formularzu Zamówienia, przy czym odmowa realizacji Zamówienia nie nastąpi, jeśli na prośbę Spółki, wyrażoną drogą elektroniczną lub telefonicznie (odpowiednio: na adres poczty elektronicznej lub numer telefonu wskazany w Zamówieniu), Klient w określonym terminie udzielił Spółce niezbędnych wyjaśnień w sprawie podanych i wymaganych w formularzu Zamówienia danych;
 - b. przejściowego braku w magazynach Spółki zapasów Sprzętu, którego dotyczy Zamówienie - jeśli Klient po powiadomieniu go o zaistniałej sytuacji nie wyraził zgody na realizację Zamówienia po uzupełnieniu powyższych zapasów;
 - c. nieuregulowania przez Klienta, w wyznaczonym przez Spółkę terminie, zaległych należności na rzecz Spółki, o których Spółka uzyskała informację w związku z prowadzoną przez Spółkę na podstawie Zamówienia weryfikacją wiarygodności płatniczej Klienta;
 - d. braku Płatności online w przypadku wyboru Zamówienia z opcją Płatności online;
 - e. brak wpłaty wymaganej kaucji, o której mowa powyżej.
 9. W sytuacjach zagrożenia odmową realizacji Zamówienia, o której mowa powyżej Spółka skontaktuje się z Klientem (drogą mailową lub telefonicznie na wskazany w Zamówieniu odpowiednio: adres poczty elektronicznej lub numer telefoniczny) celem wyjaśnienia statusu Zamówienia, wskazując — że brak realizacji poszczególnych wymagań w określonym przez Spółkę dodatkowym terminie, będzie równoznaczny z odmową realizacji Zamówienia.
 10. Złożenie Zamówienia nie skutkuje zawarciem Umowy o świadczenie Usług lub nabycie Sprzętu. Po skutecznym złożeniu Zamówienia dotyczącego Umowy i wyboru przez Klienta formy zawarcia Umowy:
 - a. **w przypadku formy pisemnej** - do zawarcia dostarczonej w wyniku Zamówienia Umowy dochodzi z chwilą podpisania przez Klienta doręczonych mu przez kuriera lub przedstawiciela dokumentów dotyczących tej Umowy;
 - b. **w przypadku formy dokumentowej** - do zawarcia dostarczonej w wyniku Zamówienia Umowy dochodzi w chwili dotarcia do Spółki informacji, że Klient nacisnął na wskazanej dedykowanej stronie internetowej odpowiedni przycisk lub dotarcia do Spółki poprawnej wiadomości SMS, którym zaakceptował wolę zawarcia Umowy, w zależności od dostępnego sposobu akceptacji.
 11. Złożenie Zamówienia nie stanowi automatycznie zobowiązania do zapłaty, ale należy uwzględnić, że dokonanie Zamówienia może wiązać się z koniecznością dokonania opłat jednorazowych związanych z zawarciem zamówionej Umowy, wskazanych w podsumowaniu Zamówienia. Płatności związane z realizacją Zamówienia mogą być dokonywane przez Klienta w gotówce na ręce kuriera lub przedstawiciela, który doręczył przesyłkę z Umową lub w ramach opcji Płatności online.

§ 5 OPCJA PŁATNOŚCI ONLINE

1. W przypadku wybranych Usług lub Sprzętu prezentowanych w Sklepie, Spółka może zapewnić możliwość dokonania opłat jednorazowych związanych z Zamówieniem w ramach Płatności on-line.
2. W przypadku wyboru tej opcji przez Klienta, po złożeniu przez Klienta Zamówienia z wyborem Płatności online Spółka przesyła na adres e-mail Klienta link do strony internetowej dostawcy usług płatniczych, na której Klient może dokonać Płatności online w sposób oferowany przez dostawcę usług płatniczych.
3. Warunki korzystania z płatności online, w tym wymagania techniczne związane ze stroną internetową dostawcy usług płatniczych, umożliwiającą wykonanie Płatności online, oraz jej dostępność, są określone przez i uzależnione od dostawcy usług płatniczych, w odrębnym **regulaminie danego dostawcy, który wymaga akceptacji Klienta niezależnie od Spółki**.
4. Link do strony internetowej dostawcy usług płatniczych, umożliwia skorzystanie z Płatności online w czasie **48 godzin** od daty jego wysłania przez Spółka.
5. Spółka informuje Klienta na podany adres e-mail o:

Centrum Obsługi Klienta • z telefonu stacjonarnego: tel. **801 080 808** • z telefonu komórkowego: tel. **699 002 222 • 22 212 72 22** (opłata wg taryfy operatora)
e-mail: kontakt@polsatbox.pl

Cyfrowy Polsat S.A. z siedzibą w Warszawie, ul. Łubinowa 4a, 03-878 Warszawa, zarejestrowana przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS: 0000010078, NIP: 796-18-10-732, REGON: 670925160, kapitał zakładowy 25.581.840,64 zł w pełni wpłacony.

- a. zrealizowanej Płatności online;
 - b. braku Płatności online w terminie, o którym mowa w ust. 2 oraz o odmowie realizacji Zamówienia w takim przypadku.
6. W przypadku braku realizacji Zamówienia ze względu na brak Płatności online, Klient może ponownie złożyć Zamówienie.
 7. W przypadku braku zawarcia Umowy objętej Zamówieniem w ramach którego Klient dokonał przedpłaty w ramach Płatności online, dokonana opłata zwracana jest automatycznie w sposób jaki została dokonana lub w sposób uzgodniony z Klientem.

§ 6 REALIZACJA ZAMÓWIENIA

1. Spółka realizuje Zamówienia wyłącznie na terenie Polski.
2. Spółka realizuje Zamówienia w dni robocze (od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy).
3. Realizacja Zamówienia powinna nastąpić w terminie do 5 dni roboczych od dnia, w którym nastąpiło przyjęcie Zamówienia. W szczególnych przypadkach czas realizacji Zamówienia może zostać wydłużony, o czym Spółka poinformuje Klienta mailowo.
4. Przesyłki kierowane przez Spółkę w związku z realizacją Zamówienia będą doręczane przez wybraną przez Spółkę firmę kurierską lub w przypadku określonych Usług lub Sprzętu mogą być realizowane za pośrednictwem upoważnionego przedstawiciela Spółki. O szczegółach realizacji Zamówienia realizowanego:
 - a. przez kuriera - w szczególności o nazwie firmy kurierskiej oraz o numerze listu przewozowego, Klient otrzymuje informację drogą elektroniczną na wskazany w Zamówieniu adres poczty elektronicznej, a także poprzez wiadomość SMS wysłaną na wskazany w Zamówieniu numer telefonu. Powyższe informacje zostaną przekazane Klientowi w dniu poprzedzającym datę planowanego doręczenia przesyłki do Klienta;
 - b. przez przedstawiciela - Klient zostanie poinformowany drogą telefoniczną przez przedstawiciela. W trakcie rozmowy zostanie ustalona z Klientem data planowanego doręczenia przesyłki oraz usługi montażu, jeśli została objęta Zamówieniem.
5. Koszty doręczenia Klientowi przesyłki z dokumentami wynikającymi z Zamówienia dotyczącego Umowy, w zależności od rodzaju oferty, ponosi Klient lub Spółka, zgodnie z informacją dostępną w Sklepie przy składaniu Zamówienia.
6. W przypadku skutecznego złożenia Zamówienia obejmującego Umowę zawieraną w formie pisemnej lub Sprzętu, Spółka skieruje do Klienta przesyłkę, w której zostaną przekazane dokumenty niezbędne dla zawarcia Umowy, w tym egzemplarze dokumentów, które po podpisaniu przez Klienta powinny zostać zwrócone kurierowi. W przesyłce znajdować się będzie także odpowiednia karta niezbędna do odbioru Usług oraz Sprzęt wraz z odpowiednią dokumentacją i akcesoriami jeśli był objęty Zamówieniem.
7. W przypadku skutecznego złożenia Zamówienia obejmującego Umowę zawieraną w formie dokumentowej zostanie przez Spółkę wysłana na trwałym nośniku zaproponowana i uzgodniona z Klientem w trakcie składania Zamówienia treść Umów oraz pozostałe związane z nimi dokumenty określające warunki świadczenia Usług i dostarczania Sprzętów na rzecz Klienta przez Spółkę.
8. Klient nie może dokonywać zmian w treści dokumentów (w Umowie i jej załącznikach) doręczonych w związku z realizacją Zamówienia.
9. W przypadku nieotrzymania przez Klienta wiadomości e-mail lub SMS, Klient powinien skontaktować się ze Spółką za pośrednictwem poczty elektronicznej, wysyłając wiadomość na adres esklep@polsatbox.pl lub zgłaszając powyższą okoliczność telefonicznie pod numerem 22 4269222.
10. Klient przed zawarciem Umowy Zamówionej za pośrednictwem Sklepu, zobowiązany jest do weryfikacji prawidłowości i zgodności z Zamówieniem wszelkich dotyczących go danych osobowych i informacji dotyczących Usług i Sprzętów, wskazanych w dostarczonych dokumentach.
11. Klient jest zobowiązany do okazania kurierowi lub przedstawicielowi przy odbiorze przesyłki objętej Zamówieniem oryginału swojego dowodu osobistego.
12. W przypadku (2) dwukrotnej bezskutecznej próby doręczenia Klientowi przesyłki związanej z Zamówieniem na adres wskazany w Zamówieniu, Zamówienie wygasa (zostaje anulowane) i może zostać złożone ponownie.

§ 7 PRAWO ODSTĄPIENIA

1. Klient może złożyć oświadczenie o rezygnacji z Zamówienia za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: kontakt@polsatbox.pl lub telefonicznie pod numerem: 801 080 808, z telefonu komórkowego: 699 002 222 lub 22 212 72 22 (opłata wg taryfy operatora). W ten sam sposób Klient będący osobą fizyczną może odstąpić od Zamówienia bez podania przyczyny, składając stosowne oświadczenie, w terminie 14 dni od daty jego zawarcia. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia o odstąpieniu przed jego upływem.
2. Klientowi będącemu osobą fizyczną przysługuje także prawo odstąpienia od Umowy zawartej w wyniku realizacji Zamówienia na odległość. Na stronie internetowej Sklepu zamieszczone zostały szczegółowe informacje, w tym pouczenia i wzory formularzy, dotyczące zasad korzystania z prawa odstąpienia oraz skutków wykonania powyższego uprawnienia i z wiążących z nim praw i obowiązków Klienta oraz Spółki, w szczególności o zasadach, terminach zwrotu Sprzętu w związku z odstąpieniem od Umowy, a także o zasadach rozliczeń związanych z korzystaniem z Usług świadczonych przez Spółkę na jego żądanie przed upływem terminu na skorzystanie z prawa odstąpienia od Umowy.

§ 8 REKLAMACJE

1. Klientowi przysługuje uprawnienie do złożenia reklamacji w sprawach nieprawidłowości funkcjonowania Sklepu lub realizacji Zamówień.
2. Reklamacja, może zostać złożona pisemnie na adres: Cyfrowy Polsat S.A. ul. Łubinowa 4a, 03-878 Warszawa lub telefonicznie: z telefonu stacjonarnego: 801 08 08 08, z telefonu komórkowego: 222 127 222 lub 699 002 222 (opłaty zgodnie z pakietem taryfowym dostawcy usług, z którego korzysta Klient) albo drogą elektroniczną na adres: kontakt@polsatbox.pl.
3. Reklamacja powinna zawierać imię i nazwisko Klienta, określenie przedmiotu reklamacji, przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację, podpis — w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
4. W przypadku gdy reklamacja nie spełnia warunków określonych powyżej przedstawiciel Usługodawcy przyjmujący reklamację jest obowiązany do niezwłocznego poinformowania Klienta o konieczności jej uzupełnienia.

Centrum Obsługi Klienta • z telefonu stacjonarnego: tel. 801 080 808 • z telefonu komórkowego: tel. 699 002 222 • 22 212 72 22 (opłata wg taryfy operatora)
e-mail: kontakt@polsatbox.pl

Cyfrowy Polsat S.A. z siedzibą w Warszawie, ul. Łubinowa 4a, 03-878 Warszawa, zarejestrowana przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS: 0000010078, NIP: 796-18-10-732, REGON: 670925160, kapitał zakładowy 25.581.840,64 zł w pełni wpłacony.

5. 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 Klienta, niezwłocznie wzywa Klienta do jej uzupełnienia, określając termin 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. Klient ma obowiązek współpracy z Cyfrowym Polsatem przy rozpatrywaniu reklamacji Klienta.
6. 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.
7. Cyfrowy Polsat informuje o wyniku postępowania reklamacyjnego na trwałym nośniku w formie elektronicznej, chyba że Klient zaznaczył w reklamacji inny sposób powiadomienia.
8. Zasady i tryb rozpatrywania reklamacji dotyczących Usług, których dotyczą zamówione w Sklepie Umowy określają warunki tych Umów, w tym właściwy regulamin świadczenia usług doręczonym Klientowi przed zawarciem Umowy.

§9 ODPOWIEDZIALNOŚĆ

1. Cyfrowy Polsat ponosi odpowiedzialność za brak dostarczenia usługi Sklep w terminie oraz brak zgodności usługi Sklep z Regulaminem (umową).
2. Usługa Sklep jest dostępna niezwłocznie. Jeżeli usługa Sklep nie została dostarczona w terminie, Klient ma prawo wezwania do jej dostarczenia w trybie reklamacji określonym w §8. Jeżeli Cyfrowy Polsat nie dostarczy usługi Sklep niezwłocznie lub w dodatkowym, wyraźnie uzgodnionym z Klientem terminie, Klient może odstąpić od umowy (zamówienia). Klient może odstąpić bez wzywania do dostarczenia usługi Sklep, jeżeli:
 - a. Cyfrowy Polsat oświadczył lub z okoliczności wyraźnie wynika, że nie dostarczy usługi, lub
 - b. Klient i Cyfrowy Polsat uzgodnili lub z okoliczności zawarcia umowy na usługę Sklep wyraźnie wynika, że określony termin dostarczenia usługi Sklep miał istotne znaczenie dla Klienta, a Cyfrowy Polsat nie dostarczył jej w tym terminie.
3. W przypadku, świadczenia usługi Sklep w sposób niezgodny z Regulaminem, Klient może żądać doprowadzenia usługi Sklep do zgodności z Regulaminem poprzez złożenie reklamacji, o której mowa w §8.
4. Klient może złożyć oświadczenie o odstąpieniu od umowy na usługę Sklep:
 - a. jeśli zgodnie z odpowiedzią Cyfrowy Polsat na żądanie złożone na podstawie ust.3 doprowadzenie do zgodności usługi z Regulaminem jest niemożliwe albo wymaga nadmiernych kosztów;
 - b. Cyfrowy Polsat nie doprowadzi usługi do zgodności z Regulaminem zgodnie z żądaniem złożonym przez Klienta złożonym na podstawie ust. 3;
 - c. brak zgodności z Regulaminem nadal występuje, mimo że Klient próbował doprowadzić Usługę do zgodności z Regulaminem stosownie do żądania złożonego na podstawie ust. 3;
 - d. brak zgodności usługi z Regulaminem jest na tyle istotny, że uzasadnia natychmiastowe odstąpienie od umowy;
 - e. z oświadczenia Cyfrowego Polsatu złożonego w odpowiedzi na żądanie zgłoszone na podstawie ust. 3, wyraźnie wynika, że usługa nie zostanie doprowadzona do zgodności z Regulaminem w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności.
5. Cyfrowy Polsat jest uprawniony do odmowy uznania oświadczenia Klienta o niezgodności usługi Sklep z Regulaminem m.in. w przypadku gdy:
 - a. Środowisko cyfrowe Klienta nie jest kompatybilne z wymaganiami technicznymi, o których mowa w Regulaminie.
 - b. Klient nie wykonuje obowiązku współpracy w celu ustalenia, czy brak zgodności Usługi z Regulaminem w odpowiednim czasie wynika z cech Środowiska cyfrowego Klienta.
6. Cyfrowy Polsat ponosi odpowiedzialność za brak zgodności usługi Sklep z Regulaminem, który wystąpił lub ujawnił się w czasie oznaczonym przez prawo.

§10 POZASĄDOWE ROZSTRZYGANIE SPORÓW

1. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporu cywilnoprawnego dotyczącego umowy zawartej z konsumentem może być prowadzone na wniosek kupującego będącego Konsumentem lub na wniosek Spółki złożony do wojewódzkiego inspektora Inspekcji handlowej właściwego ze względu na miejsce wykonywania działalności gospodarczej przez Spółki albo do innego podmiotu uprawnionego, wpisanego do rejestru podmiotów uprawnionych, prowadzonego przez Prezesa UOKiK.
2. Udział Spółki w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich jest dobrowolny. W przypadku, gdy w następstwie reklamacji złożonej przez kupującego będącego konsumentem spór nie został rozwiązany, Spółka 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 konsumentowi na papierze lub innym trwałym nośniku. Jeśli Spółka nie złożył żadnego oświadczenia, uznaje się, że wyraża zgodę na udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.
3. Spór o prawa majątkowe wynikające z umowy zawartej z konsumentem może być także poddany pod rozstrzygnięcie stałych sądów polubownych przy wojewódzkich inspektoratach Inspekcji handlowej.

Centrum Obsługi Klienta • z telefonu stacjonarnego: tel. **801 080 808** • z telefonu komórkowego: tel. **699 002 222 • 22 212 72 22** (opłata wg taryfy operatora)
e-mail: kontakt@polsatbox.pl

Cyfrowy Polsat S.A. z siedzibą w Warszawie, ul. Łubinowa 4a, 03-878 Warszawa, zarejestrowana przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS: 0000010078, NIP: 796-18-10-732, REGON: 670925160, kapitał zakładowy 25.581.840,64 zł w pełni wpłacony.

4. 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.

§11 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Niniejszy Regulamin jest dostępny na stronie www.polsatbox.pl w formie która umożliwia jego pozyskanie, odtwarzanie, utrwalenie i wydrukowanie oraz na żądanie Klienta może być przesłany na podany przez żądającego adres e-mail. Spółka rekomenduje Klientom zapisanie Regulaminu na trwałym nośniku (np. urządzenie końcowe, dysk komputera).
2. Cyfrowy Polsat jest administratorem danych osobowych. Informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych Klientów dostępne są pod następującymi adresami: www.cyfrowypolsat.pl/polityka-prywatnosci.cp oraz www.cyfrowypolsat.pl/dane-osobowe/.
3. Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 stycznia 2023 r.