

WARUNKI ZAMAWIANIA SERWISU MAX W CYFROWYM POLSACIE

I. Postanowienia ogólne

1. Serwis Max to usługa subskrypcyjna, która obejmuje stronę internetową <https://www.max.com>, aplikację oraz powiązane treści i usługi, oferowane w różnych wariantach/pakietach (dalej „**Max**” lub „**Serwis Max**”).
2. Dostawcą Max jest HBO Europe s.r.o., spółka prawa czeskiego (adres siedziby spółki: Jankovcova 1037/49, Praha 7, PSC: 170 00 Czech Republic). HBO Europe s.r.o. Dostawca jest odpowiedzialny m.in. za dedykowaną aplikację i jej funkcjonalność, skład i aktualizację treści. Warunki świadczenia usługi Max określone są przez wskazanego powyżej dostawcę i dostępne na jego stronie pod adresem www.max.com
3. Cyfrowy Polsat świadczy usługę dostępu, która umożliwia Abonentom złożenie zamówienia i uzyskanie prawa dostępu do Serwisu Max (dalej „**dostęp Max**” lub „**Usługa dostępu Max**”). W ramach Usługi dostępu Max Cyfrowy Polsat udostępnia dwa wybrane z oferowanych przez dostawcę Serwisu Max wariantów/pakietów usług i treści: **Max Premium** lub **Max Standard**. Cechy tych wariantów/pakietów określa dostawca Serwisu Max. Cena i dostępność tych wariantów do zamówienia w Cyfrowym Polsacie zależy od wybranej przez Abonenta oferty.
4. Korzystanie z Max wymaga założenia konta w Serwisie Max i akceptację warunków świadczenia usługi Max określonych przez jego dostawcę. Dane podane przez Abonenta przy zakładaniu konta w Max są przetwarzane przez jego dostawcę, jako odrębnego administratora danych, na zasadach przez niego określonych.
5. W celu rejestracji konta w Max wymagane jest przejście wszystkich etapów tego procesu tj.:
 - a. Cyfrowy Polsat w terminie 24h od zamówienia wyśle do Abonenta na wskazany numer telefonu komórkowego lub adres email, powitalną wiadomość z instrukcją aktywacji Max oraz danymi rejestracyjnymi.
 - b. Abonent postępując zgodnie z instrukcją, posługując się danymi właściwymi dla swojego kontraktu dokończy proces rejestracji.

II. Warunki zamówienia dostępu Max

1. Abonent w ramach zamówienia Pakietu HBO+ bezpłatnie Max otrzyma następujący wariant/pakiet w serwisie Max:
 - a. jeżeli Abonent ma usługę dostępu do Max na czas określony, to w tym okresie otrzyma dostęp do wariantu Premium (**Max Premium**).
 - b. jeżeli usługa dostępu do Max posiadana przez Abonenta jest lub stanie się usługą na czas nieokreślony, otrzyma on dostęp do wariantu Standard (**Max Standard**).
2. Warunkami skorzystania z Usługi dostępu Max w Cyfrowym Polsacie są (łącznie):
 - a. posiadanie statusu aktywnego Abonenta
 - i. Usługi Telewizyjnej w Cyfrowym Polsacie na podstawie obowiązującej umowy lub
 - ii. Usługi Telewizji Internetowej w Cyfrowym Polsacie na podstawie obowiązującej umowy,
 - b. brak zaległości płatniczych wobec Cyfrowego Polsatu z jakiegokolwiek tytułu,
 - c. posiadanie dostępu do Internetu,

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.

- d. podanie adresu email lub numeru komórkowego w celu otrzymania informacji do aktywacji konta w serwisie.
3. Abonent może dokonać zamówienia **Serwisu Max** w ramach Usługi dostępu w Cyfrowym Polsacie:
- 3.1. W przypadku Abonenta **Usługi Telewizji** wyłącznie w ramach zamówienia **Pakietu HBO+bezpłatnie Max**:
- a. w momencie zawierania umowy – zamówienie i rezygnacja z pakietu **HBO+bezpłatnie Max**, następuje na zasadach określonych w obowiązującym Abonenta Telewizji Cenniku oraz Cenniku usług dodatkowych niebędących usługami komunikacji elektronicznej, dostępnych przy zawarciu Umowy;
 - b. w trakcie trwania Umowy – zamówienie i rezygnacja z pakietu **HBO+bezpłatnie Max** następuje zgodnie z warunkami składania zamówień opisanymi w obowiązującym Abonenta Telewizji Cenniku oraz Cenniku usług dodatkowych niebędących usługami komunikacji elektronicznej, dostępnym w trakcie trwania Umowy;
 - c. w przypadku zakupu pakietu HBO korzystanie z Max jest możliwe bez dodatkowych opłat przez okres korzystania z pakietu HBO;
 - d. minimalny czas, na który może zostać złożone zamówienie w trakcie trwania Umowy wynosi jeden pełny Okres rozliczeniowy;
 - e. opłata za **Pakiet HBO+bezpłatnie Max** naliczana jest miesięcznie z góry w Okresach rozliczeniowych obowiązujących w Umowie;
 - f. opłata za **Pakiet HBO+bezpłatnie Max** może być pobierana w ramach Usługi Fakultatywnego Rachunku (UFOR), co oznacza, że Cyfrowy Polsat pośredniczy w sprzedaży lub świadczeniu usług innego dostawcy, a opłata za daną usługę jest uwzględniona na Rachunku. Abonent może korzystać z UFOR po wyrażeniu zgody na jej świadczenie. Opis oraz zasady korzystania z UFOR zawarte są w Regulaminie świadczenia usług komunikacji elektronicznej Telewizji przez Cyfrowy Polsat S.A.
- 3.2. W przypadku Abonenta **Usługi Telewizji Internetowej**, wyłącznie w ramach zamówienia **Pakietu HBO + bezpłatnie Max**:
- a. w momencie zawierania umowy – zamówienie i rezygnacja z **Pakietu HBO+bezpłatnie Max** następuje na zasadach i na czas wskazany w obowiązującym Abonenta Regulaminie Promocji;
 - b. w trakcie trwania umowy – zamówienie **Pakietu HBO+bezpłatnie Max** następuje na zasadach i na czas wskazany w Sklepie (Aplikacji);
 - c. opłata za **Pakiet HBO+bezpłatnie Max** naliczana jest miesięcznie z góry w okresach rozliczeniowych obowiązujących w Umowie o świadczenie usługi Telewizji Internetowej, w wysokości określonej w obowiązującej Abonenta Umowie lub Cenniku ogólnym dla usługi Telewizji Internetowej lub w przypadku zamówienia Pakietu HBO w trakcie trwania Umowy, opłata za Pakiet HBO naliczana jest na okres 30 dni z góry w wysokości wskazanej w Sklepie (Aplikacji).
 - d. w przypadku zakupu pakietu HBO korzystanie z Max jest możliwe bez dodatkowych opłat przez okres korzystania z pakietu HBO.

III. Odpowiedzialność

- 1. Cyfrowy Polsat ponosi odpowiedzialność za brak dostarczenia Usługi dostępu w terminie oraz brak zgodności Usługi dostępu z umową/niniejszymi Warunkami.
- 2. Jeżeli Usługa dostępu, nie została dostarczona w terminie Abonent ma prawo wezwania do jej dostarczenia w trybie reklamacji określonym w pkt.IV. Jeżeli Cyfrowy Polsat nie dostarczy Usługi dostępu niezwłocznie lub w dodatkowym, wyraźnie uzgodnionym z Abonentem terminie, Abonent może odstąpić od umowy.
- 3. Abonent może odstąpić bez wzywania do dostarczenia Usługi dostępu, jeżeli:
 - a. Cyfrowy Polsat oświadczył, lub z okoliczności wyraźnie wynika, że nie dostarczy Usługi dostępu, lub
 - b. Abonent i Cyfrowy Polsat uzgodnili, lub z okoliczności zawarcia umowy wyraźnie wynika, że określony

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.

termin dostarczenia Usługi dostępu miał istotne znaczenie dla Abonenta, a Cyfrowy Polsat nie dostarczył jej w tym terminie.

4. W przypadku, świadczenia Usługi dostępu w sposób niezgodny z umową, Abonent może żądać doprowadzenia Usługi dostępu do zgodności z umową w trybie reklamacji określonym w pkt. IV.
5. Abonent może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo o odstąpieniu od umowy dotyczącej Usługi dostępu:
 - a. jeśli zgodnie z odpowiedzią Cyfrowy Polsat, na żądanie złożone na podstawie ust. 4, doprowadzenie do zgodności Usługi z umową jest niemożliwe albo wymaga nadmiernych kosztów;
 - b. Cyfrowy Polsat nie doprowadzi Usługi do zgodności z umową zgodnie z żądaniem złożonym na podstawie ust. 4;
 - c. brak zgodności z umową nadal występuje, mimo że Cyfrowy Polsat próbowała doprowadzić Usługę do zgodności z umową zgodnie z żądaniem złożonym na podstawie ust. 4;
 - d. brak zgodności Usługi z umową jest na tyle istotny, że uzasadnia natychmiastowe odstąpienie od umowy;
 - e. z oświadczenia Cyfrowego Polsatu, złożonego w odpowiedzi na żądanie zgłoszone na podstawie ust. 4, wyraźnie wynika, że Usługa nie zostanie doprowadzona do zgodności z umową w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności.
6. W przypadku uznania zasadności żądania obniżenia ceny, o którym mowa w ust. 4 Cyfrowy Polsat dokona tego obniżenia w proporcji do ceny Usługi dostępu wynikającej z umowy oraz wartości usługi niezgodnej z umową, z uwzględnieniem czasu jej trwania.
7. Uprawnienie do odstąpienia od umowy, o którym mowa w ust. 5 nie przysługuje jeżeli brak zgodności z umową jest nieistotny.
8. Cyfrowy Polsat ponosi odpowiedzialność za brak zgodności Usługi dostępu, który wystąpił lub ujawnił się w czasie, w którym Usługi dostępu ta miała być dostarczana.
9. Cyfrowy Polsat jest uprawniony do odmowy uznania oświadczenia o niezgodności Usługi dostępu z umową m.in. w przypadku gdy:
 - a. środowisko cyfrowe Abonenta nie jest kompatybilne z wymaganiami technicznymi, o których mowa w Regulaminie serwisu.
 - b. Abonent nie wykonuje obowiązku współpracy w celu ustalenia, czy brak zgodności Usługi dostępu z umową w odpowiednim czasie wynika z cech środowiska cyfrowego konsumenta.

IV. Reklamacje

1. Abonent ma prawo do złożenia reklamacji dotyczących świadczenia Usługi dostępu, podając dane niezbędne do weryfikacji Abonenta tj. imię i nazwisko oraz adres zamieszkania Abonenta oraz informacje o okolicznościach reklamacji m.in. datę wystąpienia problemu.
2. Reklamacja może zostać złożona:
 - a. drogą elektroniczną z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres e-mail kontakt@polsatbox.pl lub za pośrednictwem iPolsat Box;
 - b. w formie pisemnej – na adres Cyfrowy Polsat S.A., ul. Łubinowa 4a, 03-878 Warszawa pisemnie lub ustnie do protokołu w Punkcie sprzedaży;
 - c. telefonicznie pod numerem telefonu (infolinia): 699 00 22 22, 801 08 08 08, 222 127 222 (opłata zgodna z taryfą operatora).

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.

3. Reklamacja będzie rozpatrzona w rozsądnym terminie. W przypadkach szczególnie skomplikowanych lub wymagających dodatkowych wyjaśnień rozpatrzenie reklamacji nastąpi nie później niż w ciągu 14 dni od jej otrzymania.
4. Odpowiedź na reklamację zostanie udzielona w formie elektronicznej na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana przez Abonenta. W przypadku złożenia przez Konsumenta reklamacji drogą pisemną w Punkcie sprzedaży lub telefonicznie Abonent powinien wskazać sposób komunikacji z podaniem adresu poczty elektronicznej lub adresu zamieszkania/do korespondencji dla odpowiedzi pisemnej.
5. Cyfrowy Polsat może wezwać Abonenta do uzupełnienia informacji niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji, w szczególności w celu ustalenia czy brak zgodności Usługi dostępu z umową wynika z cech środowiska cyfrowego Abonenta. W przypadku braku ich uzupełnienia przez Abonenta reklamacja pozostawiana jest bez rozpatrzenia. Abonent ma obowiązek współpracy z Cyfrowym Polsatem w zakresie uzupełnienia danych niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji.
6. Konsument ma prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym lub w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich lub przed sądem polubownym.
7. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich może być prowadzone przez podmiot uprawniony wpisany do rejestru podmiotów uprawnionych, prowadzonego przez Prezesa UOKiK, na wniosek Abonenta będącego konsumentem, a jeśli przewiduje to regulamin tego podmiotu – także na wniosek Cyfrowego Polsatu.
8. Udział Cyfrowego Polsatu w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich jest dobrowolny. W przypadku, gdy w następstwie reklamacji złożonej przez Abonenta będącego konsumentem spór nie został rozwiązany, Cyfrowy Polsat każdorazowo podejmuje decyzję o zgodzie na udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich lub o odmowie udziału w takim postępowaniu i przekazuje ją Abonentowi będącemu konsumentem na papierze lub innym trwałym nośniku. Jeśli Cyfrowy Polsat nie złożył żadnego oświadczenia, uznaje się, że wyraża zgodę na udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.
9. Zasady i procedury dostępu do pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich określone są odrębnie w przepisach prawa lub w regulacjach, które są stosowane przez podmioty uprawnione w ramach rozwiązywania sporów konsumenckich, w szczególności, obowiązujących w tych podmiotach regulaminach.

V. Postanowienia końcowe

1. Cyfrowy Polsat jest uprawniony do wprowadzenia zmian w warunków Usługi dostępu.
2. Zmiana która nie jest niezbędna do zachowania zgodności Usługi dostępu z umową może być dokonana w uzasadnionych przypadkach takich jak:
 - a. zmiany przepisów prawa mających wpływ na treść i konieczności dostosowania warunków w celu zachowania jego zgodności z prawem;
 - b. zmian wynikających z konieczności dostosowania warunków do zaleceń, nakazów, orzeczeń; postanowień, interpretacji, wytycznych lub decyzji uprawnionych organów administracji publicznej;
 - c. usprawnienie działania Usługi dostępu oraz obsługi klienta;
 - d. zmian związanych z bezpieczeństwem świadczenia Usługi;
 - e. przeciwdziałanie nadużyciom związanym z korzystaniem z Usługi dostępu;
 - f. zmian technologicznych i funkcjonalnych Usługi dostępu;
 - g. zmiany w zakresie wprowadzania nowych, dodatkowych funkcji, opcji Usługi dostępu;
 - h. zmian redakcyjnych związanych z koniecznością poprawy, usunięcia omyłek redakcyjnych, błędów;

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.

- i. zmian o charakterze administracyjnym, w tym zmian danych identyfikujących lub kontaktowych.
- 3. Cyfrowy Polsat poinformuje Abonentów o zmianach wskazanych w ust. 2 poprzez opublikowanie informacji o dokonywanych zmianach na stronie www.polsatbox.pl. Publikacja nastąpi z 30 dniowym wyprzedzeniem, o ile zachowanie tego terminu jest możliwe ze względu na charakter wprowadzanych zmian.
- 4. W przypadku zmiany, która istotnie i negatywnie wpływa na dostęp lub korzystanie z Usługi dostępu, Cyfrowy Polsat poinformuje Abonenta o tej zmianie i terminie jej dokonania z 30 dniowym wyprzedzeniem na trwałym nośniku, o ile zachowanie tego terminu jest możliwe ze względu na charakter wprowadzanych zmian.
- 5. Jeśli Abonent nie akceptuje zmian wprowadzonych zgodnie z ust. 4, jest uprawniony do wypowiedzenia umowy o świadczenie Usługi dostępu do Serwisu Max bez zachowania okresu wypowiedzenia, nie później niż w terminie 30 dni od dnia dokonania zmiany lub poinformowania o niej, jeżeli poinformowanie nastąpiło później niż ta zmiana.
- 6. Niniejsze Warunki obowiązują od **10.11.2024 r.** i są dostępne na www.polsatbox.pl oraz w Punktach sprzedaży.

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.