



## REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG

### Rozdział 1.

#### Postanowienia ogólne

##### § 1

Cyfrowy Polsat S.A. z siedzibą w Warszawie, ul. Łubinowa 4a, 03-878 Warszawa, zarejestrowany w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000010078, NIP 796-18-10-732, o kapitale zakładowym 13.934.113,44 zł w pełni opłaconym, zwany dalej „Cyfrowy Polsat”, udostępnia konsumentom kodowane programy telewizyjne i/lub radiowe oraz inne usługi, szczegółowo określone w Umowie, niniejszym regulaminie („Regulamin”), Promocyjnych Warunkach Umowy oraz Cenniku.

### Rozdział 2.

#### Definicje

##### § 2

Użyte w niniejszym Regulaminie wyrażenia i zwroty oznaczają:

- Abonent** – osoba fizyczna (konsument), która zawarła Umowę Abonencką z Cyfrowym Polsatem, posiadająca Sprzęt, z zastrzeżeniem § 5 ust. 2;
- Aktywacja** – czynności, w tym uruchomienie sygnału, umożliwiające odbiór usług świadczonych przez Cyfrowy Polsat;
- Autoryzowany Punkt Sprzedaży** – punkt, którego prowadzący posiada autoryzację Cyfrowego Polsatu i upoważniony jest do zawarcia i dokonywania zmian Umowy z Abonentem oraz do obsługi Klientów;
- Awaria** – nieplanowane przez Cyfrowy Polsat zdarzenie polegające na braku sygnału lub istotnym pogorszeniu odbioru, obejmujące swym zasięgiem znaczną część sieci, wynikające z przyczyn leżących po stronie Cyfrowego Polsatu, w szczególności z nieprawidłowego działania urządzeń Cyfrowego Polsatu, z wyłączeniem przerw spowodowanych koniecznością przeprowadzenia prac konserwacyjnych oraz przerw wynikających z działania siły wyższej;
- Cennik** – zestawienie cen towarów i/lub Usług świadczonych przez Cyfrowy Polsat oraz innych opłat i należności, stanowiące integralną część Umowy. Aktualny Cennik dostępny jest na stronie [www.cyfrowypolsat.pl](http://www.cyfrowypolsat.pl), w Centrum Obsługi Klienta i w Autoryzowanych Punktach Sprzedaży;
- Centrum Obsługi Klienta** – jednostka obsługująca Klientów Cyfrowego Polsatu zlokalizowana w Warszawie przy ul. Łubinowej 4a lub w innym wskazanym przez Cyfrowy Polsat miejscu;
- Dekoder** – Urządzenie Dekodujące sygnał Usług (programów telewizyjnych i/lub radiowych) wraz z wyposażeniem, w szczególności pilotem, zasilaczem i kablami;
- CAM** – Urządzenie Dekodujące sygnał Usług (programów telewizyjnych i/lub radiowych), które po połączeniu z dekodерem wyposażonym w moduł Common Interface oraz z Kartą umożliwia odbiór Pakietu Programów lub innych usług. Lista dekodерów współpracujących z CAM zamieszczona jest na stronie internetowej [www.cyfrowypolsat.pl](http://www.cyfrowypolsat.pl);
- Hasło** – indywidualny, wybrany przez Klienta kod określony w formacie wskazanym przez Cyfrowy Polsat, służący do identyfikacji Klienta w kontaktach z Cyfrowym Polsatem;
- Karta** – stanowiąca własność Cyfrowego Polsatu elektroniczna karta, która – po jej należytnym umieszczeniu w Urządzeniu Dekodującym, do którego została przyporządkowana, oraz po Aktywacji – umożliwia odbiór (odkodowanie) wybranych przez Abonenta/Użytkownika Usług;
- Kaucja** – kwota środków pieniężnych, wpłacana przy zawieraniu Umowy Abonenckiej bądź w trakcie jej trwania przez Abonenta na rzecz Cyfrowego Polsatu, w celu zabezpieczenia roszczeń z tytułu Usług lub innych należności;
- Klient** – Abonent, Użytkownik lub osoba fizyczna ubiegająca się o zawarcie umowy z Cyfrowym Polsatem;
- Okres Podstawowy** – określony w Umowie Abonenckiej zawartej z Abonentem bądź w Promocyjnych Warunkach Umowy minimalny czas trwania Umowy Abonenckiej (korzystania z Usług). W przypadku gdy Abonentowi w związku z zawarciem Umowy Abonenckiej została udzielona ulga, rozwiązanie Umowy Abonenckiej 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 Abonenckiej do dnia jej rozwiązania;
- Okres Rozliczeniowy** – okres, za który dokonywane są rozliczenia należności. O ile Umowa Abonencka lub Promocyjne Warunki Umowy nie stanowią inaczej, Okres Rozliczeniowy trwa miesiąc i rozpoczyna się z dniem podpisania Umowy Abonenckiej. W szczególnych przypadkach Okres Rozliczeniowy może trwać dłużej niż miesiąc, nie dłużej jednak niż dwa miesiące;
- Oplata Abonamentowa** – stała opłata ponoszona przez Abonenta z tytułu dostępu w Okresie Rozliczeniowym do usługi określonej w Umowie Abonenckiej oraz obsługi serwisowej, z wyłączeniem usług serwisowych dodatkowo płatnych. Zestawienie Opłat Abonamentowych zawiera Cennik;
- Usługi** – Pakiet Programów lub inne usługi świadczone przez Cyfrowy Polsat, określone w Umowie Abonenckiej, Regulaminie, Promocyjnych Warunkach Umowy bądź w Cenniku;
- Pakiet Programów** – Pakiety Mini, Pakiety Podstawowe, Pakiety Dodatkowe lub inna grupa programów telewizyjnych lub telewizyjnych i radiowych określona w Cenniku i/lub Umowie Abonenckiej bądź w Promocyjnych Warunkach Umowy, objęta jedną Opłatą Abonamentową;
- Promocyjne Warunki Umowy** – zasady promocyjnego świadczenia Usług lub sprzedaży/udostępnienia Sprzętu przez Cyfrowy Polsat;
- Sprzęt** – Dekoder albo CAM, Karta, zestaw antenowy (w szczególności składający się z czaszy antenowej i konwertera);
- Umowa** – Umowa Abonencka lub umowa w zakresie zapewnienia dostępu do programów telewizyjnych i/lub radiowych, zawarta z Cyfrowym Polsatem przez Użytkownika;
- Umowa Abonencka** – umowa w zakresie zapewnienia dostępu do programów telewizyjnych i/lub radiowych zawarta na piśmie, stanowiąca podstawę do świadczenia Usług przez Cyfrowy Polsat, której integralną część stanowią niniejszy Regulamin i Cennik;
- Użytkownik** – osoba fizyczna (konsument), posiadająca Sprzęt, która korzysta z Usług w wybranych przez siebie okresach miesięcznych na podstawie złożonego oświadczenia i po dokonaniu stosownych opłat zgodnie z Cennikiem i Regulaminem;
- Urządzenie Dekodujące** – urządzenie umożliwiające, po należytnym umieszczeniu w nim przyporządkowanej do niego Karty oraz po Aktywacji, odbiór (odkodowanie) wybranych przez Abonenta/Użytkownika Usług, w szczególności Dekoder i CAM;
- Przedstawiciel Cyfrowego Polsatu** – podmiot upoważniony przez Cyfrowy Polsat do zawierania i dokonywania zmian Umowy Abonenckiej.



### Rozdział 3. Zawarcie Umowy § 3

1. Osoba ubiegająca się o zawarcie umowy składa w Centrum Obsługi Klienta, w Autoryzowanym Punkcie Sprzedaży lub u Przedstawiciela Cyfrowego Polsatu wniosek o zawarcie Umowy Abonenckiej. Cyfrowy Polsat dopuszcza możliwość złożenia wniosku ustnie, pisemnie, telefonicznie, za pośrednictwem poczty elektronicznej – na stronie internetowej Cyfrowego Polsatu bądź w inny sposób przewidziany przez Cyfrowy Polsat.
2. Umowa Abonencka może zostać zawarta przez Klienta:
  - a) w Autoryzowanym Punkcie Sprzedaży,
  - b) w Centrum Obsługi Klienta,
  - c) z należycie umocowanym Przedstawicielem Cyfrowego Polsatu,
  - d) na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa.
3. O ile Cyfrowy Polsat będzie dopuszczał taką możliwość, Klient może zawrzeć Umowę w wybranych okresach miesięcznych. Zawarcie takiej Umowy musi zostać poprzedzone oświadczeniem konsumenta ubiegającego się o zawarcie Umowy – złożonym pisemnie, telefonicznie, za pośrednictwem poczty elektronicznej – na stronie internetowej Cyfrowego Polsatu bądź w inny sposób przewidziany przez Cyfrowy Polsat – w którym Klient wskaże zamawiane Usługi, z uwzględnieniem postanowień Regulaminu i Cennika. Oświadczenie złożone przez Klienta jest skuteczne do chwili jego odwołania bądź zmiany dokonanej zgodnie z zasadami określonymi w niniejszym ustępie.
4. Umowa z Użytkownikiem zostaje zawarta po złożeniu oświadczenia opisanego w ust. 3 powyżej, dokonaniu opłaty określonej w Cenniku dla zamówionych w oświadczeniu Usług oraz z chwilą rozpoczęcia przez Cyfrowy Polsat świadczenia Usług. Cyfrowy Polsat zobowiązuje się rozpocząć świadczenie wybranych przez Użytkownika Usług każdorazowo w terminie 2 (dwóch) dni od dnia uznania rachunku bankowego Cyfrowego Polsatu pełną kwotą opłaty za zamówione przez Użytkownika Usługi. Dokonanie niepełnej wpłaty nie powoduje zawarcia Umowy. W przypadku wniesienia przez Użytkownika wpłaty będącej wielokrotnością opłat przewidzianych w Cenniku dla Usług zamówionych przez Użytkownika, Cyfrowy Polsat świadczyć będzie wybrane Usługi przez kolejne miesiące aż do wyczerpania środków pieniężnych na koncie Użytkownika w Cyfrowym Polsacie, chyba że Użytkownik złoży w tym zakresie odmienne oświadczenie.
5. Użytkownik może zwrócić się o zarejestrowanie jego danych w bazie klientów Cyfrowego Polsatu poprzez wypełnienie formularza rejestracyjnego i przesłanie go do Cyfrowego Polsatu. Użytkownik objęty rejestracją zobowiązany jest do powiadomienia Cyfrowego Polsatu o zmianie danych, w terminie 7 (siedmiu) dni od tej zmiany, poprzez przesłanie formularza aktualizacyjnego zawierającego aktualne dane Użytkownika lub oświadczenie złożone telefonicznie, za pośrednictwem poczty elektronicznej – na stronie internetowej Cyfrowego Polsatu bądź w inny sposób przewidziany przez Cyfrowy Polsat.
6. Cyfrowy Polsat może uzależnić zarejestrowanie danych od otrzymania stosownych dokumentów lub wyjaśnień potwierdzających prawdziwość danych zamieszczonych w formularzu rejestracyjnym lub w formularzu aktualizacyjnym. Cyfrowy Polsat może zażądać przedłożenia przez Użytkownika stosownych dokumentów lub wyjaśnień również w trakcie obowiązywania Umowy pod rygorem anulowania rejestracji.
7. Formularze rejestracyjne dostępne są w Autoryzowanych Punktach Sprzedaży oraz na stronie [www.cyfrowypolsat.pl](http://www.cyfrowypolsat.pl).
8. W przypadku zawierania Umowy poza lokalem lub na odległość, Klient ma prawo odstąpienia od Umowy bez podawania przyczyny w terminie 10 (dziesięciu) 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 Klienta 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.
9. W przypadku skorzystania z prawa odstąpienia od Umowy konsument, który nabył Sprzęt, zobowiązany jest zwrócić go niezwłocznie, na swój koszt i ryzyko, do Centrum Obsługi Klienta z dopiskiem „Zwrot Sprzętu”.
10. Postanowienia Umowy Abonenckiej oraz odrębnych warunków świadczenia Usług odmienne od postanowień zawartych w Regulaminie, w szczególności Promocyjne Warunki Umowy, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.

### § 4

1. Umowa Abonencka zostaje zawarta na piśmie. Umowa Abonencka może być zawarta także w innej formie, o ile Cyfrowy Polsat przewiduje taką możliwość. Zawarcie Umowy następuje po spełnieniu przez Klienta wymogów określonych w Regulaminie bądź w Promocyjnych Warunkach Umowy.
2. Umowa Abonencka zawierana jest na czas nieokreślony. Umowa Abonencka może być zawarta także na czas określony, o ile Cyfrowy Polsat przewiduje taką możliwość.
3. Cyfrowy Polsat dopuszcza możliwość dokonywania przez Abonenta zmiany zakresu Usług świadczonych na jego rzecz w innej formie niż pisemna, a także dokonywania innych ustaleń z Cyfrowym Polsatem przy użyciu Hasła. Abonenci zostaną poinformowani przez Cyfrowy Polsat o możliwości, sposobie i zakresie użycia Hasła w przypadku jego wprowadzenia.

### § 5

1. Umowę Abonencką może zawrzeć osoba posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, która poda aktualne dane niezbędne do zawarcia Umowy Abonenckiej oraz okaże oryginały lub poświadczone na zgodność z oryginałem kopie dokumentów wymaganych przez Cyfrowy Polsat.
2. Umowa Abonencka może przewidywać, że z Usług będzie korzystała inna niż Abonent osoba fizyczna (beneficjent). Dla celów określonych w niniejszym punkcie, Abonent oznacza osobę fizyczną lub prawną, która zawarła Umowę Abonencką, działając na rzecz beneficjenta tych usług – osoby fizycznej (konsumenta). W takim przypadku Abonent będzie zobowiązany do terminowego uiszczania wszystkich opłat przewidzianych Umową Abonencką, Regulaminem, Promocyjnymi Warunkami Umowy i Cennikiem. Jednocześnie Abonent ponosi odpowiedzialność za należyte [zgodne z Umową Abonencką, Promocyjnymi Warunkami Umowy i Regulaminem] korzystanie z Usług przez beneficjenta.
3. Cyfrowy Polsat może uzależnić zawarcie Umowy Abonenckiej od podania danych niezbędnych do jej zawarcia. W przypadku Klienta będącego osobą fizyczną są to następujące dane:
  - a) nazwisko i imiona,
  - b) adres miejsca zameldowania na pobyt stały,



- c) numer ewidencyjny PESEL – w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej,
  - d) 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,
  - e) zawarte w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Cyfrowego Polsatu wynikających z Umowy Abonenckiej.
4. Cyfrowy Polsat może również uzależnić zawarcie Umowy Abonenckiej od:
- a) dostarczenia przez Klienta dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Cyfrowego Polsatu wynikających z Umowy Abonenckiej,
  - b) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Klienta wynikającej z danych będących w posiadaniu Cyfrowego Polsatu lub udostępnionych mu przez biura informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie o udostępnianiu informacji gospodarczych.
5. W przypadku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Klienta, Cyfrowy Polsat może uzależnić zawarcie Umowy Abonenckiej, rozszerzenie zakresu Usług lub dalsze świadczenie Usług od zabezpieczenia należytego wykonania Umowy Abonenckiej przez Klienta bądź od spełnienia dodatkowych wymogów, w szczególności poprzez wniesienie Kaucji.
6. Ponadto Cyfrowemu Polsatowi przysługuje prawo odmowy zawarcia Umowy Abonenckiej, jeżeli:
- a) Klient posługuje się dokumentami uszkodzonymi lub budzącymi wątpliwość co do ich autentyczności lub kompletności,
  - b) wcześniejsza Umowa Abonencka zawarta z Klientem została rozwiązana przez Cyfrowy Polsat lub wygasła w związku z naruszeniem przez Klienta jej postanowień bądź postanowień Regulaminu lub Promocyjnych Warunków Umowy.

#### **Rozdział 4.** **Dekoder i Karta** **§ 6**

1. Do odbioru Usług niezbędne jest posiadanie Sprzętu przez Abonenta/Użytkownika. Korzystanie z Usług może odbywać się przy użyciu Urządzenia Dekodującego stanowiącego własność Abonenta/Użytkownika bądź Urządzenia Dekodującego udostępnionego przez Cyfrowy Polsat, o ile Cyfrowy Polsat świadczy taką usługę.
2. Cyfrowy Polsat nie świadczy usług instalacji Sprzętu, tj. czynności technicznych mających na celu zestawienie urządzeń, w szczególności Sprzętu, w miejscu wskazanym przez Klienta, chyba że co innego wynika z Umowy Abonenckiej bądź z Promocyjnych Warunków Umowy. Abonent przyjmuje do wiadomości, iż korzystanie z Urządzenia Dekodującego jest możliwe pod warunkiem prawidłowego zainstalowania Sprzętu w szczególności w miejscu umożliwiającym odbiór sygnału. Szczegóły dotyczące warunków technicznych umożliwiających odbiór sygnału dostępne są w Autoryzowanym Punkcie Sprzedaży, Centrum Obsługi Klienta oraz na stronie [www.cyfrowypolsat.pl](http://www.cyfrowypolsat.pl).
3. Karta i udostępnione Urządzenie Dekodujące stanowią własność Cyfrowego Polsatu.
4. Abonent/Użytkownik zobowiązuje się używać Sprzętu zgodnie z jego przeznaczeniem i w sposób określony w instrukcji obsługi oraz zgodnie z warunkami przewidzianymi w Umowie, Regulaminie i Promocyjnych Warunkach Umowy.
5. Abonent/Użytkownik nie ma prawa niszczyć, dokonywać jakichkolwiek zmian w udostępnionym mu Urządzeniu Dekodującym ani też niszczyć, przerabiać lub kopiować Karty, w tym także usuwać numerów seryjnych Karty czy Urządzenia Dekodującego.
6. Abonent nie jest upoważniony do przekazywania udostępnionego mu Urządzenia Dekodującego ani Karty osobom trzecim pod jakimkolwiek tytułem prawnym, w szczególności poprzez użyczenie, najem. W przypadku naruszenia tego zakazu Cyfrowy Polsat uprawniony jest do natychmiastowej dezaktywacji Urządzenia Dekodującego i Karty.
7. Cyfrowy Polsat zastrzega sobie prawo do wymiany Karty na nową i dezaktywacji dotychczas używanej Karty oraz do przeprowadzenia aktualizacji oprogramowania Urządzenia Dekodującego, w każdym czasie w przypadku zagrożenia bezpieczeństwa systemu kodowania sygnałów lub z innych przyczyn technicznych, organizacyjnych lub prawnych uniemożliwiających świadczenie Usług. O wymianie Karty Cyfrowy Polsat każdorazowo poinformuje Abonenta/Użytkownika. Wymiana Karty nastąpi bez dodatkowych opłat po stronie Abonenta/Użytkownika.
8. Z chwilą oddania Urządzenia Dekodującego i Karty Abonentowi/Użytkownikowi do użytkowania przechodzi na niego ryzyko uszkodzenia lub utraty Karty i Urządzenia Dekodującego. W przypadku utraty udostępnionego Abonentowi/Użytkownikowi Urządzenia Dekodującego lub Karty Abonent/Użytkownik zobowiązany jest do niezwłocznego zgłoszenia tego faktu do Centrum Obsługi Klienta. Abonent/Użytkownik zobowiązany jest poinformować jednocześnie Cyfrowy Polsat o tym fakcie pisemnie, na adres wskazany w § 21 ust. 2 w terminie 7 (siedmiu) dni od powzięcia informacji na ten temat. Przed udostępnieniem Abonentowi/Użytkownikowi kolejnego Urządzenia Dekodującego lub Karty Cyfrowy Polsat ma prawo obciążyć Abonenta karą umowną w wysokości przewidzianej w Cenniku. W takim przypadku wydanie kolejnego Urządzenia Dekodującego lub Karty może nastąpić po zapłacie kary umownej oraz po podpisaniu stosownego dokumentu potwierdzającego dokonanie wymiany.
9. W przypadku niezwrócenia przez Abonenta/Użytkownika udostępnionego Urządzenia Dekodującego lub Karty w terminie wskazanym w Regulaminie, Abonent/Użytkownik będzie zobowiązany do uiszczenia kary umownej w wysokości określonej w Cenniku. Zapłata kary umownej nie zwalnia Abonenta/Użytkownika z obowiązku zwrócenia udostępnionego Urządzenia Dekodującego lub Karty.
10. W przypadku stwierdzenia, że zwrócone udostępnione Urządzenie Dekodujące lub Karta są niekompletne, uszkodzone lub noszą ślady dokonanych zmian, Cyfrowy Polsat ma prawo do obciążenia Abonenta/Użytkownika karą umowną z tego tytułu w wysokości określonej w Cenniku.
11. W przypadku rozwiązania bądź wygaśnięcia Umowy Abonenckiej, Abonent jest zobowiązany do zwrotu, na własny koszt, udostępnionego mu Urządzenia Dekodującego i Karty w terminie do 30 (trzydziestu) dni od rozwiązania/wygaśnięcia Umowy Abonenckiej w Autoryzowanych Punktach Sprzedaży Cyfrowego Polsatu lub na adres Cyfrowego Polsatu: ul. Łubinowa 4a, Warszawa. Aktualizowana na bieżąco lista Autoryzowanych Punktów Sprzedaży Cyfrowego Polsatu, które przyjmują zwracane Urządzenia Dekodujące i Karty jest i będzie dostępna na stronie [www.cyfrowypolsat.pl](http://www.cyfrowypolsat.pl) oraz pod numerem infolinii Cyfrowego Polsatu.
12. Cyfrowy Polsat zapewnia Abonentowi/Użytkownikowi wymianę bądź naprawę udostępnionego Urządzenia Dekodującego i Karty na następujących zasadach:
- a) nieodpłatnie – w przypadku ujawnienia wad technicznych Urządzenia Dekodującego lub Karty, wynikających z przyczyn tkwiących w nich w chwili wydania Abonentowi/Użytkownikowi,
  - b) w przypadku innych uszkodzeń niż wada określona w punkcie a) powyżej – jeżeli usunięcie uszkodzenia możliwe jest w drodze naprawy, Abonent/



Użytkownik poniesie koszty naprawy.

W przypadku uszkodzenia bądź zniszczenia udostępnionego Urządzenia Dekodującego lub Karty, którego naprawa jest niemożliwa lub pociąga za sobą koszt przekraczający ich wartość, Cyfrowy Polsat uprawniony jest do obciążenia Abonenta/Użytkownika karą umowną w wysokości określonej w Cenniku.

13. Czynności określone w ust. 12 realizowane są w Autoryzowanych Punktach Sprzedaży lub w Centrum Obsługi Klienta. Wymiana samej Karty możliwa jest jedynie w Centrum Obsługi Klienta, chyba że Cyfrowy Polsat wskaże inne dodatkowe miejsce wymiany.

14. Wymiana bądź naprawa Urządzenia Dekodującego lub Karty nastąpi po ich dostarczeniu przez Abonenta/Użytkownika do Autoryzowanego Punktu Sprzedaży lub Centrum Obsługi Klienta. Wymiana bądź naprawa takiego Urządzenia Dekodującego następuje zgodnie z bezwzględnie obowiązującymi przepisami prawa bądź zgodnie z gwarancją, o ile została ona udzielona.

15. Obsługa serwisowa dla Klientów jest realizowana:

- a) za pośrednictwem Centrum Obsługi Klienta,
- 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 możliwości techniczne,
- c) w Autoryzowanych Punktach Sprzedaży, w dniach i godzinach ich pracy.

16. W ramach obsługi serwisowej Cyfrowy Polsat zapewnia:

- a) całodobową telefoniczną obsługę Klientów,
- b) usuwanie Awarii,
- c) informację o świadczonych Usługach.

## **Rozdział 5.**

### **Warunki świadczenia Usług**

#### **§ 7**

1. Cyfrowy Polsat rozpocznie świadczenie Usług po uiszczeniu przez Abonenta/Użytkownika opłat wskazanych w Cenniku, Umowie bądź w Promocyjnych Warunkach Umowy, w szczególności opłaty za Aktywację i Opłaty Abonamentowej.

2. Cyfrowy Polsat świadczy Usługi w szczególności poprzez udostępnianie Pakietów Programów. Zawartość Pakietów Programów szczegółowo określają: Cennik albo Umowa Abonencka, albo Promocyjne Warunki Umowy.

3. Cyfrowy Polsat świadczy Usługi w zakresie istniejących możliwości technicznych w jakości SD oraz w przypadku wskazanym w Cenniku w jakości HD, 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu.

4. Abonentowi/Użytkownikowi mogą zostać udostępnione, bez dodatkowych opłat, programy telewizyjne lub radiowe niewchodzące w skład Pakietów Programów, w szczególności w ramach promocji lub testowego rozprowadzania programów. Zarówno udostępnianie, jak i wycofywanie takich programów nie wymaga zmiany Umowy ani uprzedniego powiadomienia o tym Abonenta.

5. Cyfrowy Polsat zastrzega sobie prawo zastępowania programów telewizyjnych i/lub radiowych w ramach Pakietu Programów przez inne programy lub zmniejszenie ich liczby, jeżeli wynika to z ważnych przyczyn prawnych, technicznych, organizacyjnych lub ekonomicznych. W szczególności zalicza się do nich: utratę przez Cyfrowy Polsat uprawnień do rozprowadzania programów, zaprzestanie nadawania programu przez nadawcę, zmianę satelity lub systemu nadawania, zakończenie rozprowadzania z powodu zbyt niskiego poziomu oglądalności. O zmianach takich Abonenci/Użytkownicy będą uprzednio informowani, w szczególności poprzez emisję stosownego komunikatu tekstowego na ekranie odbiornika telewizyjnego Abonenta/Użytkownika, poprzez emisję w trakcie odbioru programów przez Abonenta scrolla (przewijanego tekstu) informacyjnego dotyczącego zmiany lub poprzez zamieszczenie informacji o takiej zmianie na stronie internetowej Cyfrowego Polsatu i w programie dla Abonentów. W takim przypadku Abonentowi przysługuje prawo do rozwiązania Umowy Abonenckiej bez zachowania terminu wypowiedzenia, jednakże nie później niż 30 dni od dokonania takiej zmiany, ze skutkiem na koniec Okresu Rozliczeniowego, w którym przyjęto pisemne oświadczenie Abonenta o rozwiązaniu Umowy Abonenckiej bez zachowania okresu wypowiedzenia.

6. Rozpowszechnianie, rozprowadzanie, kopiowanie, dystrybucja oraz publiczne odtwarzanie programów radiowych i telewizyjnych dostępnych w ramach wybranego Pakietu Programów lub wykorzystywanie programów w innych celach niż osobisty użytek albo w celach zarobkowych, jak również wszelka inna ingerencja w treść lub formę utworów nadawanych w ich ramach są zabronione.

7. Korzystanie z Usług dozwolone jest wyłącznie na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

## **Rozdział 6.**

### **Płatności**

#### **§ 8**

1. Wysokość opłat za Usługi świadczone przez Cyfrowy Polsat określają: Cennik, Umowa bądź Promocyjne Warunki Umowy.

2. Cennik jest dostarczany nieodpłatnie Abonentowi wraz z Umową Abonencką, a także na żądanie Abonenta. Dostępny jest również w Centrum Obsługi Klienta, w Autoryzowanych Punktach Sprzedaży i na stronie [www.cyfrowypolsat.pl](http://www.cyfrowypolsat.pl).

3. Abonent zobowiązany jest w trakcie trwania Umowy Abonenckiej uiszczać Cyfrowemu Polsatowi Opłatę Abonamentową z góry, z częstotliwością odpowiadającą Okresom Rozliczeniowym lub ich wielokrotności.

4. Okres Rozliczeniowy rozpoczyna się z dniem zawarcia Umowy Abonenckiej, chyba że co innego wynika z Umowy Abonenckiej, Regulaminu bądź Promocyjnych Warunków Umowy. Kolejne Okresy Rozliczeniowe rozpoczynają się w tym samym dniu każdego kolejnego miesiąca, a w przypadku gdy w danym miesiącu nie będzie takiego dnia, Okres Rozliczeniowy rozpoczyna się w dniu poprzednim.

5. Termin płatności Opłaty Abonamentowej upływa w pierwszym dniu Okresu Rozliczeniowego, chyba że coś innego wynika z Umowy bądź Promocyjnych Warunków Umowy.

6. Cyfrowy Polsat może w każdym czasie zmienić dzień, który będzie uznawany za początek Okresu Rozliczeniowego, ze skutkiem od dnia powiadomienia Abonenta o tej zmianie.

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 Abonenckiej z powodu zmiany Cennika:

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

#### § 9

Oplaty pobierane przez Cyfrowy Polsat nie obejmują opłat za posiadanie i używanie odbiornika telewizyjnego lub radiowego, które Abonent lub Użytkownik powinien uiszczać zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

#### § 10

1. Abonent/Użytkownik będzie uiszczał opłaty na rachunek bankowy wskazany przez Cyfrowy Polsat. O ile Cyfrowy Polsat dopuszcza taką możliwość, opłaty mogą być uiszczane także w Autoryzowanych Punktach Sprzedaży lub w inny sposób, o którym Cyfrowy Polsat powiadomi Abonentów i Użytkowników.

2. Za dzień dokonania zapłaty uważa się dzień uznania rachunku bankowego wskazanego przez Cyfrowy Polsat lub dzień uiszczenia należności w Autoryzowanym Punkcie Sprzedaży.

3. W przypadku opóźnienia w płatności jakiegokolwiek opłaty, w całości lub w części, Cyfrowy Polsat ma prawo naliczyć odsetki ustawowe i zawiesić świadczenie Usług w części bądź w całości albo zawiesić świadczenie Usług w części bądź w całości i dochodzić jednorazowych opłat przewidzianych w Cenniku.

4. Rozwiązanie Umowy Abonenckiej bądź zawieszenie przez Cyfrowy Polsat świadczenia Usług w części bądź w całości nie zwalnia Abonenta od uiszczenia należności za wykonane na jego rzecz Usługi.

5. Cyfrowy Polsat wystawi fakturę VAT Abonentowi nieprowadzącemu działalności gospodarczej na jego pisemne żądanie, zgłoszone w terminie 3 (trzech) miesięcy od daty wykonania Usługi, pod warunkiem uprzedniego przekazania przez niego wszystkich danych niezbędnych do wystawienia faktury VAT, chyba że Umowa Abonencka stanowi inaczej.

#### § 11

W przypadku zaległości płatniczych Cyfrowy Polsat zastrzega sobie prawo do przekazania informacji o zaległościach do podmiotów wskazanych stosownymi przepisami prawa, w szczególności do biura informacji gospodarczej.

### Rozdział 7.

#### Zmiana zakresu usług

#### § 12

1. Abonent, który nie ma żadnych zaległości płatniczych, może złożyć wniosek o zmianę (rozszerzenie bądź zmniejszenie) zakresu świadczonych Usług, o ile Umowa bądź Promocyjne Warunki Umowy nie stanowią inaczej.

2. Na wniosek Abonenta zakres świadczonych Usług może zostać rozszerzony o Usługi, z których dotychczas Abonent nie korzystał (poprzez zwiększenie liczby oferowanych programów telewizyjnych). W takim przypadku Cyfrowy Polsat rozpocznie świadczenie nowo wybranych Usług począwszy od najbliższego Okresu Rozliczeniowego następującego po otrzymaniu wniosku Abonenta i po uiszczeniu przez niego Opłaty Abonamentowej za nowo wybrane Usługi. Wniosek Abonenta w tym zakresie winien zostać złożony co najmniej na 8 (osiem) dni przed kolejnym Okresem Rozliczeniowym.

3. W przypadku gdy wniosek o rozszerzenie zakresu Usług, o którym mowa w ust. 2 niniejszego paragrafu, nie został złożony w formie pisemnej, wówczas – o ile Cyfrowy Polsat dopuszcza taką możliwość – zmiana Umowy Abonenckiej następuje z chwilą rozpoczęcia przez Cyfrowy Polsat świadczenia Usług w zmienionym zakresie. Cyfrowemu Polsatowi przysługuje prawo uprzedniej weryfikacji wniosku o rozszerzenie zakresu Usług.

4. Zakres świadczonych Usług na wniosek Abonenta może zostać zmniejszony poprzez rezygnację z niektórych Usług (tj. poprzez zmniejszenie liczby programów telewizyjnych). W takim przypadku Umowa Abonencka zostaje zmieniona z chwilą otrzymania przez Cyfrowy Polsat pisemnego wniosku Abonenta o zmniejszenie zakresu Usług w terminie wskazanym przez Abonenta, nie wcześniej jednak niż z początkiem Okresu Rozliczeniowego następującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym Cyfrowy Polsat otrzymał wniosek Abonenta. Wniosek Abonenta w tym zakresie winien zostać złożony co najmniej na 8 (osiem) dni przed kolejnym Okresem Rozliczeniowym.

5. Informacje na temat zmian zakresu Usług możliwych do dokonania za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość można uzyskać w Centrum Obsługi Klienta i na stronie [www.cyfrowypolsat.pl](http://www.cyfrowypolsat.pl). W przypadku umożliwienia dokonywania zmian warunków Umowy Abonenckiej za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość, Cyfrowy Polsat będzie mógł utrwalić oświadczenie Abonenta złożone w powyższy sposób i przechowywać je przez okres 12 miesięcy.

6. Cyfrowy Polsat potwierdzi Abonentowi w formie pisemnej zakres dokonanych, za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość, zmian Umowy Abonenckiej oraz termin ich wprowadzenia, w terminie 14 (czternastu) dni od dnia jego złożenia. Abonentowi przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków Umowy Abonenckiej, bez podania przyczyn, poprzez złożenie oświadczenia w formie pisemnej w terminie 10 (dziesięciu) dni od dnia otrzymania pisemnego potwierdzenia.

7. Abonentowi nie przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków Umowy Abonenckiej, jeżeli Cyfrowy Polsat, za zgodą Abonenta, rozpocznie świadczenie usług zgodnie ze zmienionymi warunkami Umowy Abonenckiej.

### Rozdział 8.

#### Zabezpieczenie roszczeń

#### § 13

1. Cyfrowy Polsat może żądać zabezpieczenia, w formie Kaucji, roszczeń z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania przez Abonenta obowiązków określonych w Umowie Abonenckiej, Regulaminie bądź Promocyjnych Warunkach Umowy.

2. Kaucja stanowi zabezpieczenie związanych z Umową Abonencką roszczeń o zapłatę:

- Opłaty Abonamentowej,
- opłaty z tytułu udostępnienia Sprzętu,



- c) wymagalnych opłat i kar umownych określonych Cennikiem, Umową Abonencką bądź Promocyjnymi Warunkami Umowy,  
d) kosztów naprawy Sprzętu lub równowartości Sprzętu wymienionego albo wydanego w miejsce Sprzętu utraconego.
3. Kaucja nie ma charakteru zaliczki ani przedpłaty z tytułu jakichkolwiek należności.
4. Klient jest zobowiązany wpłacić Kaucję w wysokości określonej w Umowie bądź Promocyjnych Warunkach Umowy w sposób i w terminie wskazanym przez Cyfrowy Polsat.
5. Cyfrowy Polsat zastrzega sobie prawo do potrącenia z Kaucji wszelkich wymagalnych roszczeń z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy Abonenckiej. W przypadku zaspokojenia się przez Cyfrowy Polsat z Kaucji i kontynuacji Umowy Abonenckiej, Abonent zobowiązany będzie do uzupełnienia brakującej części Kaucji w terminie 14 (czternastu) dni od otrzymania pisemnego zawiadomienia od Cyfrowego Polsatu o konieczności jej uzupełnienia.
6. W terminie do 30 (trzydziestu) dni od daty wygaśnięcia/rozwiązania Umowy Abonenckiej, Cyfrowy Polsat dokona rozliczenia i zwrotu Kaucji. Abonent przyjmuje do wiadomości, że Kaucja nie podlega oprocentowaniu.

## **Rozdział 9.**

### **Odpowiedzialność Cyfrowego Polsatu**

#### **§ 14**

1. Cyfrowy Polsat ponosi odpowiedzialność za szkody, jakie Abonent/Użytkownik poniósł w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Usług, wyłącznie w zakresie określonym w Regulaminie, Umowie, Promocyjnych Warunkach Umowy, o ile nie przewidziano inaczej w innych przepisach prawa.
2. Krótkotrwałe, nietrwające dłużej niż 12 godzin w Okresie Rozliczeniowym, przerwy w możliwości korzystania z Usług lub znaczne pogorszenie jakości Usług spowodowane prowadzonymi przez Cyfrowy Polsat niezbędnymi pracami konserwacyjnymi urządzeń nadawczych lub innymi uzasadnionymi przyczynami, nie stanowią naruszenia Umowy.
3. W przypadku gdy Awaria trwa dłużej niż 12 godzin w ciągu Okresu Rozliczeniowego, Abonentowi przysługuje odszkodowanie za każdy kolejny dzień przerwy w odbiorze lub pogorszenia jakości sygnału Usług w wysokości 1/30 (jednej trzydziestej) wysokości Opłaty Abonamentowej za Okres Rozliczeniowy, w którym nastąpiło takie zdarzenie. W przypadku gdy Awaria obejmuje niektóre Usługi, z których korzystał Abonent/Użytkownik, przysługuje mu odszkodowanie za każdy kolejny dzień przerwy w odbiorze lub pogorszeniu jakości tych Usług w wysokości 1/30 (jednej trzydziestej) Opłat za dane Usługi za Okres Rozliczeniowy, w którym nastąpiło takie zdarzenie.
4. Przyznanie odszkodowania następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta/Użytkownika w trybie określonym w Rozdziale 12. Regulaminu.
5. Sposób wypłaty odszkodowania, o którym mowa w ust. 3 powyżej, uzależniony jest od decyzji Abonenta/Użytkownika i następuje w formie wypłaty środków pieniężnych na rzecz Abonenta/Użytkownika bądź przez zaliczenie kwoty odszkodowania na poczet przyszłych zobowiązań Abonenta/Użytkownika wobec Cyfrowego Polsatu, bądź przez udostępnienie dodatkowej Usługi o wartości nieprzewyższającej wysokości przysługującego odszkodowania.
6. Termin wypłaty odszkodowania wynosi 30 (trzydzieści) dni od dnia rozpatrzenia reklamacji.
7. Cyfrowy Polsat nie ponosi odpowiedzialności za treść i formę programów dostępnych w ramach świadczonych Usług, w tym Pakietów Programów, jak również za treść, formę i dostępność ogólnodostępnych programów radiowych i telewizyjnych nadawanych satelitarnie.
8. Cyfrowy Polsat nie ponosi odpowiedzialności za niezawinioną przez niego niedostępność świadczonych Usług wynikającą z nieosiągnięcia przez nadawcę programu parametrów technicznych umożliwiających prawidłowy odbiór Usług lub za działania albo zaniechania Abonenta/Użytkownika.
9. Cyfrowy Polsat nie ponosi odpowiedzialności za niedostosowanie lub wady urządzeń końcowych i innych urządzeń należących do Abonenta i nie dokonuje ich napraw, regulacji lub adaptacji. Powyższe nie dotyczy Sprzętu i innych urządzeń sprzedanych bądź udostępnionych przez Cyfrowy Polsat.

## **Rozdział 10.**

### **Zmiana Regulaminu, zawieszenie świadczenia Usług, rozwiązanie lub wygaśnięcie Umowy Abonenckiej**

#### **§ 15**

1. Cyfrowy Polsat powiadamia Abonentów na piśmie 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 Abonenckiej.
2. W razie skorzystania przez Abonenta z tego prawa, Cyfrowemu Polsatowi nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze ani zwrot ulgi udzielonej Abonentowi przy zawieraniu Umowy Abonenckiej, 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.
3. Cyfrowy Polsat nie jest jednak zobowiązany do powiadamiania Abonenta o zmianie Umowy Abonenckiej lub Regulaminu, jeżeli zmiana ta ograniczona jest do wprowadzenia nowych Usług lub do zmian w zakresie usług nieobjętych Umową Abonencką.
4. W przypadku zmiany Regulaminu lub wysokości opłat określonych w Cenniku, Cyfrowy Polsat zawiadamia o tym fakcie Użytkowników przez ogłoszenie w dzienniku ogólnokrajowym lub na stronie [www.cyfrowypolsat.pl](http://www.cyfrowypolsat.pl), przed wprowadzeniem tych zmian. Obowiązek ogłoszenia nie dotyczy zmian wynikających z Promocyjnych Warunków Umowy.
5. W przypadku zmiany nazwy (firmy), danych rejestracyjnych, wysokości kapitału, adresu lub siedziby Cyfrowego Polsatu, Cyfrowy Polsat poinformuje o tym fakcie Abonentów na piśmie, a Użytkowników przez ogłoszenie w dzienniku ogólnokrajowym lub na stronie [www.cyfrowypolsat.pl](http://www.cyfrowypolsat.pl). Informacja powyższa nie stanowi zmiany warunków Umowy Abonenckiej i Regulaminu.

#### **§ 16**

1. W przypadku złożenia przez Abonenta oświadczenia o braku akceptacji podwyższenia cen w trybie, o którym mowa w § 8 ust. 7, bądź też oświadczenia o braku akceptacji zmian Umowy Abonenckiej lub Regulaminu w trybie, o którym mowa w § 15 ust. 1, Umowa Abonencka ulega rozwiązaniu ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego poprzedzającego zmianę Cennika, Umowy Abonenckiej lub Regulaminu.
2. Z wyłączeniem Umów Abonenckich zawartych w ramach warunków promocyjnych (Promocyjne Warunki Umowy) i Umów Abonenckich zawartych na czas określony, zarówno Abonent, jak i Cyfrowy Polsat, uprawnieni są do rozwiązania Umowy Abonenckiej z zachowaniem trzymiesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec Okresu Rozliczeniowego, przy czym wypowiedzenie rozpoczyna bieg w pierwszym dniu Okresu Rozliczeniowego



następującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym drugiej stronie doręczono oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy Abonenckiej. Oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy Abonenckiej powinno zostać złożone w formie pisemnej.

3. W przypadku jednostronnego rozwiązania Umowy Abonenckiej przez Abonenta lub przez Cyfrowy Polsat z winy Abonenta przed upływem Okresu Podstawowego, gdy zawarcie Umowy Abonenckiej wiązało się z ulgą przyznaną Abonentowi, Abonent zobowiązany jest do zapłaty kary umownej w wysokości nieprzekraczającej wartości ulgi przyznanej Abonentowi, pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy Abonenckiej do dnia jej rozwiązania.

### § 17

1. Cyfrowy Polsat może zawiesić, w całości bądź w części, świadczenie Usług Abonentowi/Użytkownikowi albo wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli Abonent/Użytkownik:

- opóźnia się z zapłatą całości lub części opłaty za Aktywację, Opłaty Abonamentowej lub dowolnej innej opłaty okresowej lub opłaty niebędącej opłatą okresową, przewidzianej Umową Abonencką, Promocyjnymi Warunkami Umowy, Regulaminem lub Cennikiem, o co najmniej 14 (czternaście) dni,
- używa Sprzętu niezgodnie z Regulaminem, Umową Abonencką, w szczególności naraża go na zniszczenie lub udostępnia go osobom trzecim,
- kopiuje programy w całości lub części w celach przekraczających zakres własnego użytku osobistego, w szczególności jeżeli łączy się z tym osiągnięciem korzyści majątkowych,
- wykorzystuje Sprzęt zarejestrowany przez Cyfrowy Polsat jako używany przez innego Abonenta/Użytkownika, utracony albo skradziony,
- posługuje się Sprzętem nieautoryzowanym przez Cyfrowy Polsat, chyba że prawo do posługiwania się przez Abonenta takim urządzeniem wynika z przepisów prawa,
- korzysta z Usług poza granicami Rzeczypospolitej Polskiej,
- nie uzupełnił brakującej części Kaucji w trybie określonym w § 13 ust. 5 Regulaminu,
- udostępnia Usługę lub wykorzystuje Usługę w jakiegokolwiek działalności zarobkowej na rzecz osób trzecich bez zgody Cyfrowego Polsatu,
- podał przy zawieraniu lub w trakcie obowiązywania Umowy Abonenckiej nieprawdziwe informacje mogące mieć wpływ na jej wykonywanie.

2. Zawieszenie Usług bądź wypowiedzenie Umowy Abonenckiej z przyczyn, o których mowa w ust. 1 lit. a)-h) powyżej, może nastąpić po uprzednim wezwaniu Abonenta przez Cyfrowy Polsat do zaprzestania naruszeń i po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu.

3. 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.

4. W przypadku działań Abonenta/Użytkownika określonych w ust. 1 lit. c), h) Cyfrowy Polsat – niezależnie od możliwości zawieszenia świadczenia Usług w całości lub w części – ma prawo żądać od Abonenta/Użytkownika naprawienia szkody na zasadach ogólnych.

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

6. W przypadku zawieszenia w części bądź w całości świadczenia Usług na podstawie ust. 1 powyżej, Cyfrowy Polsat może uzależnić wznowienie świadczenia Usług od pisemnego wniosku Abonenta lub uiszczenia przez Abonenta określonej w Cenniku jednorazowej opłaty za ponowną Aktywację, o ile Cyfrowy Polsat nie obciążył Abonenta odsetkami ani innymi opłatami za okres zawieszenia świadczenia Usług.

7. Z dniem zawieszenia świadczenia całości bądź części Usług następuje zaprzestanie ich świadczenia.

### § 18

1. W okresie zawieszenia Usługi na podstawie § 17 ust. 1 Cyfrowemu Polsatowi przysługuje prawo do pobierania opłat z tytułu udostępnienia Sprzętu lub może wezwać Abonenta do zwrotu udostępnionego Sprzętu. Do zwrotu Sprzętu stosuje się postanowienia § 6 ust. 9–11 Regulaminu.

2. Cyfrowy Polsat może rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku złożenia wniosku o upadłość Abonenta.

3. W przypadku wszczęcia wobec Abonenta postępowania upadłościowego, Abonent zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić Cyfrowy Polsat o tym fakcie.

### § 19

Umowa Abonencka wygasa w skutek:

- w przypadku Umów Abonenckich zawartych na czas oznaczony – upływu czasu, na jaki została zawarta, chyba że Umowa Abonencka lub Promocyjne Warunki Umowy stanowią inaczej,
- powzięcia przez Cyfrowy Polsat informacji o śmierci Abonenta.

## Rozdział 11. Zmiana Abonenta

### § 20

1. Za zgodą Cyfrowego Polsatu Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy Abonenckiej na inną osobę spełniającą wymogi określone w Regulaminie.

2. Cyfrowy Polsat może uzależnić udzielenie zgody na przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy Abonenckiej w szczególności od wykonania przez Abonenta wszystkich zobowiązań wobec Cyfrowego Polsatu.

3. Za sporządzenie dokumentów i dokonanie zmian wynikających z przeniesienia praw i obowiązków wynikających z Umowy Abonenckiej, Cyfrowy Polsat może pobierać opłatę w wysokości określonej w Cenniku.

## Rozdział 12.

### Tryb postępowania reklamacyjnego

### § 21

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

2. Reklamacja powinna być złożona pisemnie – na adres Cyfrowy Polsat, Centrum Obsługi Klienta, ul. Łubinowa 4a, 03-878 Warszawa, telefonicznie – w Centrum Obsługi Klienta lub ustnie do protokołu sporządzonego przez przedstawiciela Centrum Obsługi Klienta lub w Autoryzowanym Punkcie Sprzedaży, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną na adres: kontakt@cyfrowypolsat.pl, o ile



jest to technicznie możliwe.

3. Reklamacja powinna zawierać:

- imię i nazwisko oraz adres zamieszkania Abonenta/ Użytkownika,
- przydzielony Abonentowi numer, którego reklamacja dotyczy lub numer identyfikacyjny nadany Abonentowi,
- numer Karty,
- określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego Okresu Rozliczeniowego,
- przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
- wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności – w przypadku gdy Abonent/Użytkownik żąda ich wypłaty,
- numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności – w przypadku gdy Abonent/Użytkownik żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności,
- podpis Abonenta/Użytkownika – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

4. Reklamacja może być złożona w terminie 12 (dwunastu) 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. Reklamację złożoną po upływie tego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Cyfrowego Polsatu rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia Abonenta/Użytkownika.

5. W przypadku gdy reklamacja złożona pisemnie, ustnie do protokołu lub telefonicznie nie spełnia warunków określonych w ust. 3 pkt a)–e), g) lub h), Przedstawiciel Cyfrowego Polsatu przyjmujący reklamację jest obowiązany do niezwłocznego poinformowania Abonenta/Użytkownika o konieczności jej uzupełnienia.

6. O ile Cyfrowy Polsat uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa Abonenta/Użytkownika 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 Centrum Obsługi Klienta lub w Autoryzowanym Punkcie Sprzedaży, 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. Przepisu 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. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne oraz zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą.

11. W przypadku nierozpatrzenia reklamacji w terminie 30 (trzydziestu) dni od dnia jej wniesienia uważa się, że reklamacja została uwzględniona.

12. Zgłoszenie reklamacji nie powoduje zawieszenia obowiązku bieżącego regulowania opłat należnych Cyfrowemu Polsatowi.

13. Po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego Abonent/Użytkownik może skierować sprawę do sądu powszechnego. W przypadku gdy reklamującym jest konsument, ma on prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniach mediacyjnych lub przed sądem polubownym.

### **Rozdział 13.**

#### **Postanowienia końcowe**

##### **§ 22**

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 Klientów są przetwarzane przez Cyfrowy Polsat w celu zawarcia i wykonywania Umowy, a także wypełniania prawnie usprawiedliwionych celów administratora danych, w tym sprzedaży produktów i usług oraz działań marketingowych podejmowanych przez Cyfrowy Polsat. Dane osobowe Klientów 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. Klient ma prawo dostępu do treści swoich danych osobowych oraz ich poprawiania. Cyfrowy Polsat może uzależnić zawarcie Umowy od podania przez Klienta danych, o których mowa w § 5 ust. 2 Regulaminu. Podanie danych przez Klienta jest dobrowolne.

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

##### **§ 23**

1. W celu prawidłowej realizacji Umowy Abonenckiej Strony obowiązane są do powiadomienia o każdej zmianie adresu lub innych danych identyfikujących Strony, zawartych w Umowie Abonenckiej, z zastrzeżeniem § 15 ust. 5 Regulaminu.

2. Wszelkie pisma kierowane przez Klienta do Cyfrowego Polsatu winny być opatrzone własnoręcznym podpisem Klienta, z wyłączeniem przypadków, w których Klient działa przez przedstawiciela.

##### **§ 24**

1. Przy wykonywaniu obowiązków wynikających z Umowy Cyfrowy Polsat może współpracować z osobami trzecimi, w szczególności powierzać wykonywanie Umowy podmiotom trzecim, na co Abonent/Użytkownik wyraża zgodę.

2. Abonent/Użytkownik przyjmuje do wiadomości, iż rozmowy telefoniczne prowadzone przez niego z Centrum Obsługi Klienta mogą być nagrywane w celu utrwalenia jego wniosków oraz oświadczeń.

##### **§ 25**

Regulamin wchodzi w życie w dniu 23 maja 2013 roku.

