

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH PRZEZ CYFROWY POLSAT S. A.

§ 1 Postanowienia ogólne

Regulamin określa zasady świadczenia usług telekomunikacyjnych przez spółkę Cyfrowy Polsat Spółka Akcyjna z siedzibą i adresem w Warszawie (03-878) przy ul. Łubinowej 4a, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000010078, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla miasta stołecznego Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, NIP 796-18-10-732, REGON 670925160, której kapitał zakładowy wynosi: 10 733 000,00 złotych wpłacony w całości, dalej zwaną Cyfrowy Polsat.

1. Użyte w Regulaminie określenia posiadają następujące znaczenie:

1) **Abonent** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła Umowę z Cyfrowym Polsatem,

2) **Adapter** – Urządzenie telekomunikacyjne, umożliwiające podłączenie do publicznej ruchomej sieci telekomunikacyjnej i kierowanie do niej połączeń telekomunikacyjnych, w tym pochodzących z innych sieci telekomunikacyjnych jak również Urządzenie telekomunikacyjne umożliwiające dostęp do sieci Cyfrowego Polsatu lub realizowanie połączeń za pomocą urządzeń końcowych przeznaczonych do przyłączenia do sieci stacjonarnej lub działających na podobnej zasadzie,

3) **Cennik** – zestawienie Usług i opłat za Usługi oraz innych opłat i należności wraz z zasadami ich naliczania, stanowiące integralną część Umowy. Aktualne Cenniki obowiązujące Abonentów, którzy zawarli Umowę na piśmie i Użytkowników dostępne są w Punktach obsługi oraz na stronie www.cyfrowypolsat.pl,

4) **Centrum Obsługi Klienta** – Centrum Obsługi Klienta w Warszawie, przy ul. Łubinowej 4a,

5) **Dane lokalizacyjne** – dane przetwarzane w sieci telekomunikacyjnej, wskazujące położenie geograficzne urządzenia końcowego,

6) **Dane transmisyjne** – dane przetwarzane dla celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych lub naliczania opłat za usługi telekomunikacyjne, w tym również Dane lokalizacyjne,

7) **Hasło** – indywidualny, wybrany przez Klienta kod określony w formacie wskazanym przez Cyfrowy Polsat, służący do identyfikacji Klienta w kontaktach z Cyfrowym Polsatem,

8) **Karta SIM** – karta z mikroprocesorem (także karta USIM lub inna karta) udostępniana Abonentowi , umożliwiająca za pomocą Urządzenia telekomunikacyjnego dostęp do Usług, której przypisano: numer telefoniczny, kod PIN (osobisty numer identyfikacji) oraz kod PUK (osobisty szyfr odblokowujący), a także inne cechy (np. numery i aplikacje dodatkowe). Karta SIM stanowi własność Cyfrowego Polsatu,

9) **Kaucja** – kwota środków pieniężnych, wpłacana przez Klienta przy zawieraniu Umowy bądź w trakcie jej trwania w celu zabezpieczenia opłat z tytułu Usług lub innych należności,

10) **Klient** – Abonent, Użytkownik lub osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej ubiegająca się o zawarcie umowy z Cyfrowym Polsatem,

11) **Konsument** – osoba fizyczna wnioskująca o świadczenie Usług lub korzystająca z Usług dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu,

12) **Limit kredytowy** – określona przez Cyfrowy Polsat kwota zobowiązań Klienta wobec Cyfrowego Polsatu, której przekroczenie przez Klienta w danym Okresie rozliczeniowym będzie uprawniało Cyfrowy Polsat do podjęcia następujących działań: zawieszenia możliwości korzystania przez Klienta ze wszystkich lub niektórych Usług, uzależnienia możliwości korzystania przez Klienta ze wszystkich lub niektórych Usług powiększających

zobowiązania Klienta wobec Cyfrowego Polsatu od wpłaty Kaucji lub udzielenia innego zabezpieczenia przez Klienta,

13) **Okres rozliczeniowy** – miesiąc, za który dokonywane są rozliczenia opłat, rozpoczynający się i kończący się w dniach wskazanych przez Cyfrowy Polsat na Rachunku lub w przypadku braku takiego wskazania, w Umowie lub regulaminie promocji. Pierwszy okres rozliczeniowy może być dłuższy niż miesiąc, nie dłuższy jednak niż dwa miesiące,

14) **Okres podstawowy** – określony w Umowie zawartej z Abonentem minimalny czas trwania Umowy; w przypadku, gdy Abonentowi w związku z zawarciem Umowy została udzielona ulga, rozwiązanie Umowy 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 do dnia jej rozwiązania,

15) **Okres ważności** – określony w Cenniku czas od momentu Zasilenia konta (w przypadku Wartości konta nabywanej z zestawem startowym czas od momentu zawarcia Umowy), w którym Użytkownik może wykorzystać Wartość konta i po upływie którego następuje anulowanie Wartości konta,

16) **Operator** – inny niż Cyfrowy Polsat krajowy lub zagraniczny przedsiębiorca telekomunikacyjny,

17) **Opłata abonamentowa** – stała opłata ponoszona przez Abonenta z tytułu dostępu do sieci Cyfrowego Polsatu, możliwości korzystania z usług Cyfrowego Polsatu przypisanych do danej Opłaty abonamentowej oraz obsługi serwisowej, z wyłączeniem usług serwisowych dodatkowo płatnych oraz obsługi nieuzasadnionych wezwań,

18) **Prawo telekomunikacyjne** – ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171 poz. 1800 z późn. zm.),

19) **Punkt obsługi** – miejsce przeznaczone do obsługi Klientów posiadające autoryzację Cyfrowego Polsatu, w tym Centrum Obsługi Klienta,

20) **Rachunek** – dokument finansowy wystawiony przez Cyfrowy Polsat określający zobowiązania Klienta do uiszczenia wskazanych w nim kwot na rzecz Cyfrowego Polsatu, w szczególności faktura VAT, nota obciążeniowa lub nota odsetkowa,

21) **Regulamin** – niniejszy regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Cyfrowy Polsat, stanowiący integralną część Umowy,

22) **Rejestracja** – wprowadzenie danych z wypełnionego i doręczonego przez Użytkownika do Cyfrowego Polsatu formularza rejestracyjnego do systemu obsługującego Użytkowników,

23) **Sieć Cyfrowego Polsatu** – ruchoma sieć telekomunikacyjna, za pomocą której Cyfrowy Polsat świadczy Usługi,

24) **Telekod** – kombinacja cyfr umożliwiająca Zasilenie konta Użytkownika,

25) **Umowa** – umowa o świadczenie Usług zawarta pomiędzy Abonentem lub Użytkownikiem a Cyfrowym Polsatem,

26) **Urządzenie telekomunikacyjne** – urządzenie elektroniczne, w tym telefon, przeznaczone, po zainstalowaniu Karty SIM lub bez potrzeby jej instalowania, do korzystania z Usług,

27) **Usługi** – usługi telekomunikacyjne oraz związane z nimi usługi dodatkowe świadczone przez Cyfrowy Polsat,

28) **Użytkownik** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która korzysta z Usług na podstawie Umowy, zawartej poprzez włączenie się do Sieci Cyfrowego Polsatu,

29) **Wartość konta** – kwota wyrażona w złotych, w ramach której Użytkownik może korzystać z Usług,

30) **Zasilenie konta** – czynność Użytkownika polegająca na przekazaniu Cyfrowemu Polsatowi Telekodu za pomocą Karty SIM lub wykonaniu innej czynności dopuszczonej przez Cyfrowy Polsat w celu zwiększenia Wartości konta.

2. Cyfrowy Polsat może wprowadzić odrębne warunki świadczenia Usług, w tym w formie regulaminów promocji lub regulaminów poszczególnych usług.

3. Postanowienia Umowy zawartej w formie pisemnej oraz odrębnych warunków świadczenia Usług odmienne od postanowień zawartych w Regulaminie, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.

§ 2 Zakres świadczonych Usług, zakres obsługi serwisowej

1. Cyfrowy Polsat świadczy usługi głosowe, usługi transmisji danych, usługi przesyłania SMS i MMS, inne usługi telekomunikacyjne oraz związane z nimi usługi dodatkowe. Szczegółowy zakres Usług świadczonych przez Cyfrowy Polsat, wraz ze wskazaniem elementów składających się na opłatę za świadczenie Usług, określony jest w Cenniku, Umowie lub w odrębnych warunkach świadczenia Usług.

2. Cyfrowy Polsat będzie rozszerzał zakres świadczonych Usług w miarę powstawania nowych możliwości technicznych bez konieczności zmiany Regulaminu.

3. Cyfrowy Polsat świadczy Usługi w zakresie istniejących możliwości technicznych, o jakości zgodnej z europejskimi standardami telekomunikacyjnymi ETSI (Europejski Instytut Norm Telekomunikacyjnych), 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu.

4. Cyfrowy Polsat umożliwia korzystanie z sieci Operatorów zagranicznych, z którymi Cyfrowy Polsat zawarł odrębne porozumienia. Lista tych Operatorów i krajów, w których działają, jest dostępna w Punkcie obsługi oraz na stronie www.cyfrowypolsat.pl. W uzasadnionych przypadkach Cyfrowy Polsat może ograniczyć w poszczególnych krajach korzystanie przez Abonentów z sieci lub wybranych usług niektórych Operatorów.

5. Podczas uzyskiwania połączeń w sieciach telekomunikacyjnych Operatorów zagranicznych zasady dotyczące przetwarzania danych Abonentów mogą być inne niż stosowane przez Cyfrowy Polsat.

6. Usługi realizowane w sieciach Operatorów zagranicznych świadczone będą z jakością zapewnianą przez tych Operatorów.

7. Cyfrowy Polsat może zapewnić Abonentom możliwość samodzielnego zarządzania Usługami dla numeru przypisanego do Karty SIM na odrębnie określonych zasadach.

8. Obsługa serwisowa Klientów jest realizowana:

a) za pośrednictwem Centrum Obsługi Klienta Cyfrowego Polsatu pod numerem 2222 (dostępnym z telefonów w sieci Cyfrowego Polsatu) lub 0699002222 (dla połączeń z sieci pozostałych Operatorów)

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 techniczne możliwości,

c) Punktów obsługi przeznaczonych do obsługi Klientów posiadających autoryzację Cyfrowego Polsatu, w tym Centrum Obsługi Klienta w Warszawie, przy ul. Łubinowej 4a (dalej „Punkty obsługi”) w dniach i godzinach pracy Punktów obsługi.

9. W ramach obsługi serwisowej Cyfrowy Polsat zapewnia:

a) całodobową telefoniczną obsługę Klientów,

b) usuwanie awarii,

c) informacje o świadczonych Usługach.

10. Informacja o kosztach usług serwisowych podlegających opłacie została zamieszczona w obowiązujących Cennikach.

§ 3 Warunki zawarcia i czas trwania Umowy - Abonenci

1. Umowa w formie pisemnej zostaje zawarta z Klientem, który poda aktualne dane niezbędne do zawarcia Umowy oraz okaże oryginały lub poświadczone za zgodność z oryginałem kopie dokumentów wymaganych przez Cyfrowy Polsat.

2. W przypadku Klienta będącego osobą fizyczną Cyfrowy Polsat może uzależnić zawarcie Umowy od podania następujących danych:

a) nazwisko i imiona,

b) imiona rodziców,

c) miejsce i data urodzenia,

d) adres miejsca zameldowania na pobyt stały,

e) numer ewidencyjny PESEL – w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej,

f) 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,

g) zawartych w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Cyfrowego Polsatu wynikających z Umowy.

3. Cyfrowy Polsat może również uzależnić zawarcie Umowy od:

a) dostarczenia przez Klienta dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Cyfrowego Polsatu wynikających z Umowy,

b) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Klienta wynikającej z danych będących w posiadaniu Cyfrowego Polsatu lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (Cyfrowy Polsat obowiązany jest powiadomić Klienta o wystąpieniu takiego zastrzeżenia).

4. Z przedłożonych dokumentów zawierających dane niezbędne do zawarcia Umowy Cyfrowy Polsat może, za zgodą Klienta, sporządzać kopie. Cyfrowy Polsat może, za zgodą Klienta, zachować oryginały dokumentów zawierających dane niezbędne do zawarcia Umowy.

5. W przypadku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Klienta, Cyfrowy Polsat może zawrzeć Umowę na warunkach mniej korzystnych, w szczególności uzależnić zawarcie Umowy od zabezpieczenia wierzytelności wynikających z Umowy, ustalenia Limitu kredytowego lub odmówić zawarcia Umowy na warunkach promocyjnych.

6. Cyfrowy Polsat zobowiązuje się rozpocząć świadczenie Usług w czasie nie dłuższym niż 7 (siedem) dni od dnia zawarcia Umowy, za wyjątkiem zawierania Umowy związanej z realizacją usługi przeniesienia przydzielonego numeru do Sieci Cyfrowego Polsatu, przy zmianie dostawcy usług.

7. W przypadku zawierania Umowy z Konsumentem poza lokalem Cyfrowego Polsatu lub na odległość, Konsument ma prawo odstąpienia od Umowy bez podawania przyczyny w terminie 10 dni od daty zawarcia Umowy składając osobiście lub listownie w Centrum Obsługi Klienta stosowne oświadczenie na piśmie. Do

zachowania tego terminu wystarczy wystanie 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.

8. Czas trwania Umowy jest nieoznaczony, chyba że inaczej określono w Umowie lub odrębnych warunkach świadczenia Usług, o których mowa w § 1 ust. 3 Regulaminu.

9. W przypadku, gdy zawarcie Umowy w formie pisemnej związane jest z ulgą przyznaną Abonentowi, w razie jednostronnego rozwiązania takiej Umowy przez Abonenta lub przez Cyfrowy Polsat z winy Abonenta przed upływem Okresu podstawowego, Cyfrowemu Polsatowi przysługuje roszczenie z tego tytułu w wysokości określonej w Umowie zawartej w formie pisemnej jako równowartość ulgi przyznanej Abonentowi, pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia takiej Umowy do dnia jej rozwiązania.

§ 4 Zawarcie Umowy i standardowe jej warunki - Użytkownicy. Rejestracja Użytkownika

1. Umowa z Użytkownikiem zostaje zawarta z chwilą, w której Klient, który nabył Kartę SIM, włączy się do Sieci Cyfrowego Polsatu.

2. Cyfrowy Polsat zobowiązuje się rozpocząć świadczenie Usług w czasie nie dłuższym niż 7 (siedem) dni od dnia włączenia się do Sieci Cyfrowego Polsatu poprzez umieszczenie Karty SIM w Urzędzeniu telekomunikacyjnym i wprowadzeniu wymaganych kodów zabezpieczających, za wyjątkiem zawierania Umowy związanej z realizacją usługi przeniesienia przydzielonego numeru do Sieci Cyfrowego Polsatu, przy zmianie dostawcy usług.

3. Z chwilą gdy Użytkownik włączy się do Sieci Cyfrowego Polsatu przyjmuje się, że Użytkownik zapoznał się z Regulaminem i akceptuje jego postanowienia.

4. Minimalny czas trwania umowy Użytkownika to 90 dni od dnia, w którym Użytkownik skorzystał po raz ostatni z jakiegokolwiek Usługi podstawowej, również niepodlegającej opłacie, odebrania połączenia przychodzącego, bądź też po upływie 90 dni od dnia wyczerpania Wartości konta. Nie jest skorzystaniem z Usługi próba realizacji połączenia. Czasy trwania Umowy mogą zmieniać szczególne warunki Umowy, takie jak Regulamin promocji.

5. Cyfrowy Polsat określa następujące, standardowe warunki Umowy zawartej z Użytkownikiem:

- a) aktywacja następuje poprzez dokonanie czynności faktycznych, tj. włączenie się do Sieci Cyfrowego Polsatu,
- b) użytkownik uiszcza opłaty za Usługi z góry, a wykonanie Usługi pomniejsza Wartość konta o cenę Usługi określoną w Cenniku,
- c) czas trwania Umowy zostaje przedłużony poprzez dokonanie Zasilenia konta, odebranie połączenia przychodzącego lub skorzystanie z Usług podstawowych opisanych w Cenniku.

6. Użytkownik w celu otrzymywania, w określonych w Prawie telekomunikacyjnym przypadkach, informacji i zawiadomień, może udostępnić dane:

- 1) w przypadku Użytkownika będącego osobą fizyczną: imię i nazwisko, numer ewidencyjny PESEL, a w przypadku osoby nieposiadającej numeru ewidencyjnego PESEL - nazwę i numer dokumentu stwierdzającego tożsamość, adres korespondencyjny;
- 2) w przypadku Użytkownika niebędącego osobą fizyczną: nazwę, numer identyfikacyjny REGON lub NIP, o ile został nadany, lub numer w rejestrze przedsiębiorców albo ewidencji działalności gospodarczej lub innym właściwym rejestrze prowadzonym w państwie członkowskim, siedzibę i adres korespondencyjny.

7. Udostępnienie danych następuje poprzez wypełnienie formularza rejestracyjnego i przesłanie go do Cyfrowego Polsatu.

8. Użytkownik objęty Rejestracją zobowiązany jest do pisemnego powiadomienia Cyfrowego Polsatu o zmianie danych. Powiadomienie powinno nastąpić w terminie 7 dni od zmiany danych poprzez przesłanie formularza aktualizacyjnego zawierającego aktualne dane Użytkownika. Skutki braku powiadomienia obciążają wyłącznie Użytkownika.

9. Użytkownik objęty Rejestracją, który przekazuje Kartę SIM osobie trzeciej, zobowiązany jest do pisemnego powiadomienia Cyfrowego Polsatu o tym fakcie.

10. Cyfrowy Polsat może uzależnić Rejestrację od otrzymania stosownych dokumentów lub wyjaśnień potwierdzających zgodność danych zamieszczonych w formularzu rejestracyjnym lub formularzu aktualizacyjnym z rzeczywistością. Cyfrowy Polsat może zażądać przedłożenia przez Użytkownika stosownych dokumentów lub wyjaśnień również w trakcie obowiązywania Umowy pod rygorem anulowania Rejestracji.

11. Formularze rejestracyjne dostępne są w Punktach obsługi oraz na stronie www.cyfrowypolsat.pl.

§ 5 Odpowiedzialność – zasady ogólne

1. Cyfrowy Polsat ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy wyłącznie w zakresie określonym w Regulaminie, o ile nie przewidziano inaczej w Prawie telekomunikacyjnym lub innych przepisach prawa.

2. Cyfrowy Polsat nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, które nastąpiło wskutek siły wyższej lub z przyczyn leżących po stronie Klienta, w tym wskutek nieprzestrzegania przez Klienta postanowień Umowy, Regulaminu lub odrębnych warunków świadczenia Usług, o których mowa w § 1 ust. 3 Regulaminu.

3. Cyfrowy Polsat nie ponosi odpowiedzialności za niedostępność świadczonych przez niego Usług, spowodowaną nieosiągnięciem parametrów technicznych, wymaganych do skorzystania z tych Usług, przez Urządzenie telekomunikacyjne używane przez Klienta.

4. Wypłata kary umownej następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Klienta i uznanej przez Cyfrowy Polsat.

5. Jeżeli szkoda jest następstwem winy umyślnej Cyfrowego Polsatu lub czynu niedozwolonego, Cyfrowy Polsat ponosi odpowiedzialność na podstawie przepisów Kodeksu cywilnego.

6. Cyfrowy Polsat nie ponosi odpowiedzialności za:

a) treść informacji przekazywanych lub przesyłanych przez Klienta korzystającego z Usług,

b) szkody wynikłe z braku lub nienależytego zabezpieczenia przez Klienta danych oraz oprogramowania Urządzeń telekomunikacyjnych oraz urządzeń do nich przyłączonych,

c) bezpieczeństwo transmisji danych w przypadku, kiedy dane opuszczają Sieć Cyfrowego Polsatu,

d) za konsekwencje wynikłe z podania przez Klienta osobom trzecim danych pozwalających na weryfikację Klienta w Punktach obsługi i systemach Cyfrowego Polsatu, w tym Hasła.

7. Cyfrowy Polsat ma prawo do tymczasowego lub trwałego zablokowania dostępu do Usług lub danych na Karcie SIM, jeżeli Klient wielokrotnie wprowadzi niepoprawny kod PIN (osobisty numer identyfikacji) lub kod PUK (osobisty szyfr odblokowujący). Klient ponosi odpowiedzialność za zablokowanie dostępu do Usług lub

danych na Karcie SIM, chyba że nastąpiło ono w wyniku wprowadzenia niepoprawnych informacji dostarczonych Klientowi przez Cyfrowy Polsat.

§ 6 Odpowiedzialność wobec Abonentów będących stroną Umowy zawartej w formie pisemnej

1. W przypadku przerwy w świadczeniu wszystkich Usług trwającej dłużej niż 24 godziny, za każde 24 godziny przerwy w świadczeniu wszystkich Usług Abonentowi, który zawarł Umowę w formie pisemnej przysługuje odszkodowanie w formie kary umownej w wysokości 1/30 średniej miesięcznej wartości wykorzystanych Usług dla numeru telefonu MSISDN, którego dotyczy przerwa w świadczeniu Usług, w ciągu 3 Okresów rozliczeniowych poprzedzających okres rozliczeniowy, w którym nastąpiła przerwa. W przypadku, gdy Abonent, który zawarł Umowę w formie pisemnej pozostaje stroną Umowy krócej niż 3 okresy rozliczeniowe poprzedzające Okres rozliczeniowy, w którym nastąpiła przerwa, Abonentowi, który zawarł Umowę w formie pisemnej za każde 24 godziny przerwy w świadczeniu wszystkich Usług przysługuje odszkodowanie w formie kary umownej w wysokości ilorazu wartości wykorzystanych Usług dla numeru telefonu MSISDN, którego dotyczy przerwa w świadczeniu Usług, w całym okresie obowiązywania Umowy oraz liczby dni obowiązywania Umowy.

2. W przypadku trwającej dłużej niż 24 godziny przerwy w świadczeniu poszczególnych Usług, za każde 24 godziny przerwy w świadczeniu danej Usługi, która nie jest powiązana z przerwą w świadczeniu wszystkich Usług, Abonentowi, który zawarł Umowę w formie pisemnej przysługuje odszkodowanie w formie kary umownej w wysokości 1/30 średniej miesięcznej wartości wykorzystania tej Usługi dla numeru telefonu MSISDN, którego dotyczy przerwa w świadczeniu Usług, w ciągu 3 okresów rozliczeniowych poprzedzających Okres rozliczeniowy, w którym nastąpiła przerwa. W przypadku, gdy Abonent, który zawarł Umowę w formie pisemnej pozostaje stroną Umowy krócej niż 3 okresy rozliczeniowe poprzedzające Okres rozliczeniowy, w którym nastąpiła przerwa, Abonentowi, który zawarł Umowę w formie pisemnej za każde 24 godziny przerwy w świadczeniu danej Usługi, która nie jest powiązana z przerwą w świadczeniu wszystkich Usług, przysługuje odszkodowanie w formie kary umownej w wysokości ilorazu wartości wykorzystania tej Usługi dla numeru telefonu MSISDN, którego dotyczy przerwa w świadczeniu Usług, w całym okresie obowiązywania Umowy oraz liczby dni obowiązywania Umowy.

3. Sposób wypłaty odszkodowania, o którym mowa w § 6 ust. 1 i 2 Regulaminu, uzależniony jest od decyzji Abonenta, który zawarł Umowę w formie pisemnej i następuje w formie wypłaty środków pieniężnych w sposób wybrany przez tego Abonenta, bądź poprzez zaliczenie kwoty odszkodowania na poczet przyszłych zobowiązań tego Abonenta wynikających z Umowy o świadczenie Usług, bądź poprzez przyznanie pakietu kwotowego o wartości odszkodowania do wykorzystania na Usługi podstawowe określone w Cenniku.

4. Termin wypłaty odszkodowania wynosi 14 dni od daty rozpatrzenia reklamacji.

§ 7 Odpowiedzialność wobec Użytkowników

1. W przypadku przerwy w świadczeniu wszystkich Usług trwającej dłużej niż 24 godziny, za każde 24 godziny przerwy w świadczeniu wszystkich Usług, Użytkownikowi przysługuje odszkodowanie w formie kary umownej w wysokości 1/30 średniej miesięcznej wartości wykorzystanych Usług dla numeru telefonu MSISDN, którego dotyczy przerwa w świadczeniu Usług, w ciągu 3 miesięcy kalendarzowych poprzedzających miesiąc, w którym nastąpiła przerwa. W przypadku, gdy Użytkownik pozostaje stroną Umowy krócej niż 3 miesiące kalendarzowe poprzedzające miesiąc, w którym nastąpiła przerwa, Użytkownikowi za każdy dzień przerwy w świadczeniu wszystkich Usług przysługuje odszkodowanie w formie kary umownej w wysokości ilorazu wartości wykorzystanych Usług dla numeru telefonu MSISDN, którego dotyczy przerwa w świadczeniu Usług, w całym okresie obowiązywania Umowy oraz liczby dni obowiązywania Umowy.

2. W przypadku trwającej dłużej niż 24 godziny przerwy w świadczeniu poszczególnych Usług, za każde 24 godziny przerwy w świadczeniu danej Usługi, które nie jest powiązane z przerwą w świadczeniu wszystkich

Usług, Użytkownikowi przysługuje odszkodowanie w formie kary umownej w wysokości 1/30 średniej miesięcznej wartości wykorzystania tej Usługi dla numeru telefonu, którego dotyczy przerwa w świadczeniu Usług, w ciągu 3 miesięcy kalendarzowych poprzedzających miesiąc, w którym nastąpiła przerwa. W przypadku, gdy Użytkownik pozostaje stroną Umowy krócej niż 3 miesiące kalendarzowe poprzedzające miesiąc, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu danej Usługi, która nie jest powiązana z przerwą w świadczeniu wszystkich Usług, Użytkownikowi za każdy dzień przerwy w świadczeniu tej Usługi, przysługuje odszkodowanie w formie kary umownej w wysokości ilorazu wartości wykorzystania tej Usługi dla numeru telefonu MSISDN, którego dotyczy przerwa w świadczeniu Usługi, w całym okresie obowiązywania Umowy oraz liczby dni obowiązywania Umowy.

3. Sposób wypłaty odszkodowania, o którym mowa w § 7 ust. 1 i 2 Regulaminu, następuje poprzez przyznanie Użytkownikowi pakietu kwotowego o wartości odszkodowania do wykorzystania na Usługi określone w Cenniku albo w formie wypłaty środków pieniężnych w sposób wskazany przez Użytkownika. Warunkiem wypłaty środków pieniężnych na rzecz Użytkownika jest otrzymanie przez Cyfrowy Polsat dyspozycji Użytkownika, zawierającej dane niezbędne do realizacji wypłaty odszkodowania.

4. Termin wypłaty odszkodowania wynosi 14 dni od daty rozpatrzenia reklamacji, a w przypadku wypłaty środków pieniężnych w sposób wskazany przez Użytkownika wynosi 14 dni od daty otrzymania przez Cyfrowy Polsat danych niezbędnych do realizacji wypłaty odszkodowania.

§ 8 Zasady naliczania opłat i dokonywania płatności przez Abonentów, którzy zawarli Umowę w formie pisemnej

1. Opłaty za Usługi określone są w Rachunkach wystawianych przez Cyfrowy Polsat za Okresy rozliczeniowe. Cyfrowy Polsat nie ma obowiązku wystawiać Rachunków, gdy nie jest to wymagane przepisami prawa, w szczególności za Okresy rozliczeniowe, w których nie zostały wykonane żadne Usługi na rzecz Abonenta, który zawarł Umowę w formie pisemnej.

2. Cyfrowy Polsat określa w Rachunku Okres rozliczeniowy, za który Rachunek jest wystawiany.

3. Cyfrowy Polsat na wniosek Abonenta, który zawarł Umowę w formie pisemnej, sporządza na zasadach określonych w Cenniku szczegółowy wykaz wykonanych Usług, za który może być pobierana opłata w wysokości określonej w Cenniku.

4. Abonent, który zawarł Umowę w formie pisemnej, może złożyć wniosek o dostarczenie szczegółowego wykazu wykonanych Usług za Okresy rozliczeniowe poprzedzające nie więcej niż 12 miesięcy Okres rozliczeniowy, w którym taki Abonent wystąpił z wnioskiem. Wniosek o dostarczenie szczegółowego wykazu wykonanych Usług należy złożyć do Centrum Obsługi Klienta w formie pisemnej, chyba że Cyfrowy Polsat dopuszcza inną formę.

5. W razie niedostarczenia przez Cyfrowy Polsat Rachunku w terminie, w którym Rachunek był zwykle Abonentowi, który zawarł Umowę w formie pisemnej dostarczany, Abonent powinien zawiadomić o tym niezwłocznie Centrum Obsługi Klienta.

6. Cyfrowy Polsat może w sytuacjach wyjątkowych lub niezależnych od Cyfrowego Polsatu obciążyć Klienta opłatami za Usługi, za które Klient nie został obciążony w poprzednich Okresach rozliczeniowych, w szczególności w przypadku, kiedy do obciążenia Klienta niezbędne są dane od Operatorów zagranicznych.

7. Opłata abonamentowa jest pobierana za Okres rozliczeniowy z góry, z wyjątkiem pierwszego Rachunku wystawionego po zawarciu Umowy. Abonenci, którzy zawarli Umowę w formie pisemnej w pierwszym otrzymanym Rachunku obciążeni zostaną Opłatą abonamentową za pierwszy Okres rozliczeniowy,

proporcjonalnie do czasu korzystania z Usług w tym okresie, tj. od dnia rozpoczęcia świadczenia Usług do ostatniego dnia Okresu rozliczeniowego, oraz za następny Okres rozliczeniowy.

8. Abonent, który zawarł Umowę w formie pisemnej w pierwszym otrzymanym Rachunku obciążony zostanie opłatą aktywacyjną, o ile Umowa nie stanowi inaczej.

9. Abonent, który zawarł Umowę w formie pisemnej zobowiązany jest do zapłaty Rachunku w terminie 14 dni od daty jego wystawienia, chyba że w Rachunku wskazano inny termin, nie krótszy niż 14 dni.

10. Za dzień zapłaty Rachunku uważa się dzień wpływu należności na wskazany w Rachunku rachunek bankowy Cyfrowego Polsatu lub dzień wpłaty należności do kasy Cyfrowego Polsatu, jeżeli Cyfrowy Polsat dopuszcza możliwość wpłaty do kasy.

11. W razie opóźnienia z zapłatą którejkolwiek płatności lub jej części, Cyfrowemu Polsatowi przysługują odsetki ustawowe za czas opóźnienia, poczynając od pierwszego dnia następującego po dniu, w którym upłynął termin płatności Rachunku.

12. W przypadku bezskutecznego upływu terminu zapłaty przez Abonenta, który zawarł Umowę w formie pisemnej zobowiązań wobec Cyfrowego Polsatu, Cyfrowy Polsat ma prawo do żądania wpłaty Kaucji lub do zablokowania możliwości korzystania przez Abonenta, który zawarł Umowę w formie pisemnej ze wszelkich lub niektórych Usług powiększających zobowiązania tego Abonenta wobec Cyfrowego Polsatu.

§ 9 Zasady naliczania opłat i dokonywania płatności przez Użytkowników

1. Użytkownik uiszcza opłaty poprzez Zasilenie konta. Skorzystanie z Usług podlegających opłacie powoduje pomniejszenie Wartości konta o cenę Usługi. Ceny Usług określa Cennik.

2. Użytkownik może korzystać z Usług do momentu wyczerpania Wartości konta, lecz nie dłużej niż wynosi Okres ważności.

3. Po wyczerpaniu przez Użytkownika Wartości konta lub po Okresie ważności dalsze korzystanie z Usług z wykorzystaniem Karty SIM jest uzależnione od Zasilenia konta.

4. W momencie wyczerpania Wartości konta lub upływu Okresu ważności następuje zawieszenie świadczenia Usług podlegających opłacie.

5. W przypadku dokonania Zasilenia konta w terminie 7 (siedmiu) dni od dnia upływu Okresu ważności, anulowana Wartość konta może zostać przywrócona. Przywrócenie Wartości konta nastąpi w terminie do 2 (dwóch) dni po dokonaniu przez Użytkownika Zasilenia konta.

6. Brak Zasilenia konta w terminie wskazanym w ust. 5 będzie skutkował bezpowrotną utratą niewykorzystanej Wartości konta.

7. Po upływie 90 dni od dnia, w który Użytkownik skorzystał po raz ostatni z jakiegokolwiek Usługi, w tym również nie podlegającej opłacie, bądź też po upływie 90 dni od dnia wyczerpania Wartości konta, Cyfrowy Polsat może dokonać blokady wszystkich Usług oraz dezaktywacji Karty SIM. Nie jest skorzystaniem z Usługi próba realizacji połączenia.

8. Użytkownik objęty Rejestracją może złożyć wniosek o dostarczenie szczegółowego wykazu wykonanych Usług w terminie 30 dni od daty wykonania ostatniego połączenia. Cyfrowy Polsat udostępnia, w ramach istniejących możliwości technicznych, szczegółowy wykaz wykonanych Usług za okres nie dłuższy niż 12

miesiący poprzedzających zgłoszenie żądania. Wniosek o dostarczenie szczegółowego wykazu Usług należy złożyć w formie pisemnej do Centrum Obsługi Klienta.

9. Użytkownik, który udostępnił swoje dane oraz dokonał Rejestracji, może złożyć wniosek o dostarczenie podstawowego wykazu wykonanych na jego rzecz usług telekomunikacyjnych. Wykaz obejmuje wyłącznie usługi wykonane po złożeniu żądania przez Użytkownika. Pierwszy wykaz jest dostarczany Użytkownikowi w terminie 14 dni od dnia złożenia przez niego żądania, a każdy kolejny w terminie do 10 dnia miesiąca kalendarzowego. Za dostarczenie wykazu może być pobierana opłata w wysokości określonej w Cenniku.

10. Użytkownik, który udostępnił swoje dane i dokonał Rejestracji może złożyć wniosek o dostarczenie szczegółowego wykazu wykonanych Usług za Okresy rozliczeniowe poprzedzające nie więcej niż 12 miesięcy Okres rozliczeniowy, w którym taki Użytkownik wystąpił z wnioskiem. Wniosek o dostarczenie szczegółowego wykazu wykonanych Usług należy złożyć do Centrum Obsługi Klienta w formie pisemnej, chyba że Cyfrowy Polsat dopuszcza inną formę.

§ 10 Zabezpieczenia

1. W uzasadnionych przypadkach Cyfrowy Polsat może uzależnić zawarcie Umowy, rozszerzenie zakresu Usług lub dalsze świadczenie Usług od zabezpieczenia należytego wykonania Umowy przez Klienta, w szczególności poprzez wpłacenie bądź podwyższenie Kaucji lub ustalenie bądź obniżenie Limitu kredytowego.

2. Cyfrowy Polsat może zażądać zabezpieczenia w szczególności w następujących przypadkach:

- a) braku możliwości weryfikacji danych podanych w Umowie przez Klienta,
- b) podania przez Klienta przy zawarciu Umowy danych niezgodnych z rzeczywistością,
- c) braku możliwości oceny bądź negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Klienta,
- d) przed rozpoczęciem świadczenia usług roamingu międzynarodowego, bądź innych Usług na zasadach określonych w regulaminach tych Usług,
- e) przekroczenia przez Klienta Limitu kredytowego w trakcie trwania Okresu rozliczeniowego,
- f) gdy wynikająca z systemu bilingowego Cyfrowego Polsatu wartość Usług wykonanych na rzecz Klienta w bieżącym Okresie rozliczeniowym nieproporcjonalnie przewyższa średnią wysokość Rachunków wystawionych w poprzednich Okresach rozliczeniowych.

3. Kaucja nie ma charakteru zaliczki ani przedpłaty z tytułu jakichkolwiek należności.

4. Klient jest zobowiązany wpłacić Kaucję w sposób i w terminie wskazanym przez Cyfrowy Polsat.

5. Cyfrowy Polsat ma prawo zaspokoić swoją wymagalną wierzytelność z Kaucji i w każdym czasie może żądać uzupełnienia Kaucji do pierwotnej wysokości, jeżeli Kaucja uległa zmniejszeniu.

6. Cyfrowy Polsat zobowiązuje się zwrócić Klientowi nominalną kwotę Kaucji albo kwotę Kaucji jaka pozostała po potrąceniu wymagalnych wierzytelności Cyfrowego Polsatu najpóźniej w chwili dokonania ostatecznego rozliczenia w związku z rozwiązaniem lub wygaśnięciem Umowy.

§ 11 Tryb postępowania reklamacyjnego

1. Reklamacja może dotyczyć niedotrzymania z winy Cyfrowego Polsatu terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, niewykonania lub nienależytego wykonania Usług przez Cyfrowy Polsat lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług.

2. Reklamacja powinna zawierać:

- a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Klienta,
- b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
- c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
- d) przydzielony Klientowi numer, którego dotyczy reklamacja, lub numer ewidencyjny nadany Klientowi przez Cyfrowy Polsat,
- e) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług – w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Cyfrowego Polsatu określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług,
- f) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności – w przypadku gdy Klient żąda ich wypłaty,
- g) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności – w przypadku gdy Użytkownik żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności,
- h) podpis Klienta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

3. W przypadku gdy reklamacja złożona pisemnie, ustnie do protokołu lub telefonicznie, nie spełnia warunków określonych w ust. 2 pkt a-e, g lub h, przedstawiciel Cyfrowego Polsatu przyjmujący reklamację jest obowiązany do niezwłocznego poinformowania Klienta o konieczności jej uzupełnienia.

4. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 2 pkt a-e, g lub h, Cyfrowy Polsat, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa Klienta do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu, reklamację pozostawia się bez rozpoznania.

5. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 2 pkt f, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności nie budzi wątpliwości, Cyfrowy Polsat traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.

6. Reklamacja może być złożona w każdym Punkcie obsługi w godzinach jego otwarcia.

7. Reklamacja może 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 Cyfrowego Polsatu w Punkcie obsługi, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną na adres kontakt@cyfrowypolsat.pl, o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości.

8. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w Punkcie obsługi, przedstawiciel Cyfrowego Polsatu przyjmujący reklamację jest obowiązany niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej.

9. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, Cyfrowy Polsat jest obowiązany w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji do potwierdzenia jej przyjęcia w formie pisemnej z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki Cyfrowego Polsatu rozpatrującej reklamację.

10. Przepisu ust. 9 nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.

11. Reklamacja może być złożona w terminie 12 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, lub od dnia doręczenia Rachunku zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi. Reklamację złożoną po upływie tego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Cyfrowego Polsatu rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia Klienta.

12. Cyfrowy Polsat udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.

13. W przypadku nie rozpatrzenia reklamacji w terminie 30 dni od dnia jej wniesienia, uważa się, że reklamacja została uwzględniona.

14. Po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego Klient może skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym. W przypadku, gdy reklamującym jest Konsument, ma on prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniach mediacyjnym lub przed sądem polubownym, o których mowa w art. 109 i 110 Prawa telekomunikacyjnego.

§ 12 Zagubienie lub kradzież Karty SIM

1. Klient zobowiązany jest chronić Kartę SIM przed zniszczeniem, uszkodzeniem, zagubieniem lub kradzieżą.

2. Klient zobowiązany jest niezwłocznie telefonicznie lub w inny sposób dopuszczony przez Cyfrowy Polsat poinformować Centrum Obsługi Klienta o zagubieniu lub kradzieży Karty SIM.

3. Cyfrowy Polsat niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zagubieniu lub kradzieży Karty SIM zawiesza świadczenie wszelkich Usług.

4. Klient zobowiązuje się pisemnie potwierdzić – na adres Centrum Obsługi Klienta lub faksem - w ciągu najwyżej 7 dni kalendarzowych, wcześniejsze telefoniczne zgłoszenie do Centrum Obsługi Klienta informacji o zagubieniu lub kradzieży Karty SIM.

5. Po uzyskaniu przez Cyfrowy Polsat pisemnego lub faksem potwierdzenia informacji o zagubieniu lub kradzieży Cyfrowy Polsat dezaktywuje zagubioną lub skradzioną Kartę SIM i wydaje Abonentowi, który zawarł Umowę w formie pisemnej kolejną Kartę SIM z zachowaniem dotychczasowego numeru MSISDN. Wydanie kolejnej Karty SIM Abonentowi, który zawarł Umowę w formie pisemnej następuje w Punkcie obsługi lub poprzez jej wysłanie na adres takiego Abonenta wskazany w Umowie, bądź też w inny sposób dopuszczony przez Cyfrowy Polsat. W przypadku Użytkowników objętych Rejestracją wydanie kolejnej Karty SIM uzależnione jest od wniosku Użytkownika i następuje w Punkcie obsługi. Za wydanie kolejnej Karty SIM Cyfrowemu Polsatowi przysługuje prawo naliczenia opłaty w wysokości przewidzianej w Cenniku.

6. W przypadku nieuzyskania przez Cyfrowy Polsat pisemnego lub faksem potwierdzenia informacji o zagubieniu lub kradzieży Karty SIM w terminie określonym w ust. 4, Cyfrowy Polsat wznawia świadczenie Usług.

7. Za skutki wynikające z używania przez osoby trzecie zagubionej lub skradzionej Karty SIM do czasu, kiedy Klient poinformuje Cyfrowy Polsat o jej zagubieniu lub kradzieży, oraz po terminie, w którym Klient zobowiązany był potwierdzić pisemnie lub faksem informację o zagubieniu lub kradzieży Karty SIM, jednakże informacji tej nie potwierdził, wyłączną odpowiedzialność ponosi Klient.

§ 13 Zawieszenie świadczenia Usług na rzecz Abonentów, którzy zawarli Umowę w formie pisemnej

1. Cyfrowy Polsat ma prawo zawiesić świadczenie Usług w całości lub w części, jeżeli Klient:

a) opóźnia się z zapłatą całości lub części jakiegokolwiek należności na rzecz Cyfrowego Polsatu, pomimo wysłania przez Cyfrowy Polsat informacji SMS o opóźnieniu lub przekazaniu jej w inny sposób,

- b) podał przy zawieraniu lub w trakcie obowiązywania Umowy nieprawdziwe informacje mogące mieć wpływ na jej wykonywanie,
- c) używa Karty SIM korzystając z Urządzenia telekomunikacyjnego kradzionego lub którego zgodność z zasadniczymi wymaganiami nie została potwierdzona w sposób zgodny z obowiązującymi przepisami,
- d) stosuje Adapter bez pisemnej zgody Cyfrowego Polsatu,
- e) podejmuje działania powodujące zakłócenia pracy infrastruktury telekomunikacyjnej lub teleinformatycznej Cyfrowego Polsatu, przedsiębiorców telekomunikacyjnych współpracujących z Cyfrowym Polsatem lub sieci Internet,
- f) podejmuje działania utrudniające lub uniemożliwiające świadczenie lub korzystanie z Usług przez innych użytkowników Sieci Cyfrowego Polsatu lub innych sieci,
- g) narusza prywatność lub dobra osobiste innej osoby korzystającej z Usług,
- h) korzysta z Usług niezgodnie z obowiązującym prawem, do celów sprzecznych z prawem lub dobrymi obyczajami,
- i) przekroczy w danym Okresie rozliczeniowym Limit kredytowy,
- j) nie złoży, w terminie wskazanym przez Cyfrowy Polsat, żądanego zabezpieczenia,
- k) udostępnia Usługi lub świadczy usługi z wykorzystaniem Usług osobom trzecim, bez pisemnej zgody Cyfrowego Polsatu,
- l) w inny sposób narusza postanowienia Regulaminu, Umowy lub odrębnych warunków świadczenia Usług, o których mowa § 1 ust. 3 Regulaminu.

2. 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.

3. W przypadku działań Klienta określonych w ust. 1 lit. d-f lub j, Cyfrowy Polsat – niezależnie od możliwości zawieszenia świadczenia Usług w całości lub w części – ma prawo żądać od Klienta naprawienia szkody na zasadach ogólnych.

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

5. W przypadku zawieszenia świadczenia Usług na podstawie ust. 1, Cyfrowy Polsat może uzależnić wznowienie świadczenia Usług od pisemnego wniosku Klienta lub uiszczenia przez Abonenta określonej w Cenniku jednorazowej opłaty za wznowienie świadczenia Usług.

6. W przypadku zawieszenia świadczenia Usług, z przyczyn opisanych w § 13 ust. 1 i 2, w Okresie podstawowym wskazanym w Umowie, z przyczyn opisanych w § 13 ust. 1 i 2, Okres podstawowy ulega przedłużeniu o okres zawieszenia świadczenia Usług.

7. Cyfrowy Polsat może również wprowadzić usługę zawieszenia świadczenia Usług na wniosek Abonenta będącego stroną Umowy zawartej w formie pisemnej, która – o ile nic innego nie będzie wynikać odrębnych warunków świadczenia Usług, o których mowa w § 1 ust. 3 Regulaminu – funkcjonować będzie według następujących zasad:

a) zawieszenie świadczenia Usług może nastąpić na pisemny wniosek Abonenta będącego stroną Umowy zawartej w formie pisemnej, który nie zalega z opłatami wynikającymi z Umowy,

- b) zawieszenie świadczenia Usług może nastąpić jeden raz w okresie kolejnych 12 miesięcy kalendarzowych obowiązywania Umowy, na okres nie dłuższy niż trzy Okresy rozliczeniowe,
- c) Cyfrowy Polsat może uzależnić zawieszenie świadczenia Usług od uiszczenia przez Abonenta będącego stroną Umowy zawartej w formie pisemnej określonej w Cenniku jednorazowej opłaty za zawieszenie świadczenia Usług,
- d) w Okresie podstawowym wskazanym w Umowie zawieszenie świadczenia Usług nie jest możliwe,
- e) wniosek o zawieszenie świadczenia Usług powinien być złożony z wyprzedzeniem jednego Okresu rozliczeniowego, a zawieszenie świadczenia Usług nastąpi ze skutkiem od początku kolejnego Okresu rozliczeniowego, o ile Abonent będący stroną Umowy zawartej w formie pisemnej spełni warunki zawieszenia świadczenia Usług na wniosek Abonenta,
- f) we wniosku o zawieszenie świadczenia Usług Abonent będący stroną Umowy zawartej w formie pisemnej wskazuje termin wznowienia świadczenia Usług, po nadejściu którego Cyfrowy Polsat wznowi świadczenie Usług bez konieczności podejmowania dodatkowych czynności przez Abonenta, z zastrzeżeniem ust. 2 powyżej.

§ 14 Rozwiązanie lub wygaśnięcie Umowy zawartej w formie pisemnej

1. Abonent i Cyfrowy Polsat są uprawnieni do rozwiązania Umowy zawartej w formie pisemnej za pisemnym wypowiedzeniem. Okres wypowiedzenia wynosi jeden Okres rozliczeniowy i liczony jest od pierwszego dnia Okresu rozliczeniowego następującego bezpośrednio po Okresie rozliczeniowym, w którym Abonent albo Cyfrowy Polsat otrzymał oświadczenie drugiej strony o wypowiedzeniu Umowy.
2. Oświadczenie Abonenta o wypowiedzeniu Umowy zawartej w formie pisemnej poza danymi osobowymi Abonenta musi zawierać oznaczenie numeru telefonu MSISDN w Sieci Cyfrowego Polsatu, którego dotyczy Umowa oraz własnoręczny podpis Abonenta, pod rygorem braku skutków prawnych takiego oświadczenia.
3. Cyfrowy Polsat może rozwiązać Umowę zawartą w formie pisemnej bez zachowania okresu wypowiedzenia, jeżeli zachodzą przesłanki określone w § 13 ust. 1 lub ust.2.
4. Jeżeli w okresie 4 miesięcy od dnia zawieszenia świadczenia Usług na podstawie § 13 ust. 1 lub ust. 2 nie ustaną przyczyny zawieszenia, Umowa zawarta w formie pisemnej wygasa, chyba że wcześniej została rozwiązana.
5. Umowa zawarta w formie pisemnej wygasa w przypadku:
 - a) powzięcia przez Cyfrowy Polsat wiadomości o śmierci Abonenta,
 - b) ustania bytu prawnego Abonenta nie będącego osobą fizyczną, chyba że ustanie bytu prawnego Abonenta wiąże się z przejściem jego praw i obowiązków przez następcę prawnego, który przejmuje Abonenta lub powstaje w wyniku jego podziału w trybie określonym w tytule IV ustawy – Kodeks spółek handlowych.
6. W dniu rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy zawartej w formie pisemnej następuje zaprzestanie świadczenia Usług, chyba że wcześniej nastąpiło zawieszenie świadczenia Usług.
7. Cyfrowy Polsat może rozwiązać Umowę zawartą w formie pisemnej ze skutkiem natychmiastowym w przypadku wszczęcia wobec Abonenta postępowania likwidacyjnego lub złożenia wniosku o upadłość Abonenta.
8. W przypadku wszczęcia wobec Abonenta postępowania likwidacyjnego lub upadłościowego Abonent zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić Cyfrowy Polsat o tym fakcie.

§ 15 Zmiany Umowy, Cennika lub Regulaminu

1. Abonent, który zawarł Umowę w formie pisemnej zobowiązany jest poinformować Cyfrowy Polsat na piśmie lub faksem skierowanym do Centrum Obsługi Klienta o wszelkich zmianach dotyczących swoich danych zawartych w takiej Umowie w terminie 7 dni od dnia zaistnienia tych zmian. Niedopełnienie tego obowiązku przez Abonenta może stanowić dla Cyfrowego Polsatu podstawę do zablokowania możliwości inicjowania Usług przez Abonenta, który zawarł Umowę w formie pisemnej oraz zaprzestania świadczenia Usługi roamingu lub zawieszenia świadczenia wszelkich Usług lub żądania od Abonenta, który zawarł Umowę w formie pisemnej wniesienia Kaucji. Cyfrowy Polsat nie ponosi odpowiedzialności za negatywne skutki dla Abonenta, który zawarł Umowę w formie pisemnej, wynikające z braku posiadania aktualnych danych.

2. Zmiany zakresu wybranych Usług świadczonych na podstawie Umowy zawartej w formie pisemnej następują po telefonicznym bądź pisemnym zgłoszeniu wniosku przez Abonenta będącego stroną tej Umowy do Centrum Obsługi Klienta lub też w innej formie określonej przez Cyfrowy Polsat. Informacje na temat zmian zakresu Usług możliwych do dokonania na podstawie zgłoszenia telefonicznego oraz zmian zakresu Usług wymagających wniosku pisemnego uzyskać można w Centrum Obsługi Klienta i na stronie www.cyfrowypolsat.pl. Lista zmian możliwych do dokonania przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej dostępna jest w Centrum Obsługi Klienta i na stronie www.cyfrowypolsat.pl.

3. W przypadku, gdy Cyfrowy Polsat umożliwi Abonentowi, dokonanie zmian Umowy zawartej w formie pisemnej za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość (w szczególności telefonicznie) w zakresie:

- a) rodzaju świadczonych usług,
- b) okresu, na który umowa została zawarta,
- c) pakietów taryfowych,
- d) sposobu składania zamówień na pakiety taryfowe lub dodatkowe opcje usługi,
- e) okresu rozliczeniowego,
- f) zakresu świadczonych usług,

Cyfrowy Polsat potwierdzi Abonentowi będącemu stroną takiej Umowy, w formie pisemnej zakres dokonanych zmian Umowy, oraz termin ich wprowadzenia.

4. Z zastrzeżeniem § 15 ust. 5 Regulaminu, Abonentowi przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej w trybie opisanym w § 15 ust. 3 Regulaminu zmiany warunków Umowy, bez podania przyczyn, poprzez złożenie oświadczenia w formie pisemnej w terminie 10 dni od dnia otrzymania pisemnego potwierdzenia.

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

6. Cyfrowy Polsat powiadamia Abonentów, którzy zawarli Umowę w formie pisemnej o każdej zmianie w Regulaminie z wyprzedzeniem co najmniej jednego Okresu rozliczeniowego przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Abonent będący stroną Umowy zawartej w formie pisemnej w przypadku braku akceptacji zmian ma prawo wypowiedzenia Umowy. W razie skorzystania przez Abonenta z tego prawa Cyfrowemu Polsatowi nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze, ani zwrot ulgi udzielonej Abonentowi przy zawieraniu Umowy, chyba że konieczność wprowadzenia zmian wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa w tym usunięcia niedozwolonych postanowień umownych. W przypadku gdy Abonent będący stroną Umowy zawartej w formie pisemnej nie wypowiedział Umowy w wyżej przewidziany sposób, uważa się, że wyraził zgodę na zmianę Regulaminu.

7. W przypadku zmiany Cennika, Cyfrowy Polsat jest obowiązany do pisemnego poinformowania Abonentów, którzy zawarli Umowę w formie pisemnej z wyprzedzeniem co najmniej jednego Okresu rozliczeniowego przed wprowadzeniem nowych cen w życie. W przypadku braku akceptacji zmian Cennika Abonentowi, który zawarł Umowę w formie pisemnej przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy.

8. W razie skorzystania przez Abonenta będącego stroną Umowy zawartej w formie pisemnej z prawa do wypowiedzenia Umowy z powodu zmiany Cennika:

a) polegającej na podwyższeniu cen, Cyfrowemu Polsatowi nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze ani zwrot ulgi udzielonej temu Abonentowi przy zawarciu Umowy, chyba że wprowadzenie zmian do Cennika następuje na skutek zmiany przepisów prawa.

b) innej niż podwyższenie cen, Cyfrowemu Polsatowi przysługuje roszczenie odszkodowawcze oraz zwrot ulgi udzielonej temu Abonentowi przy zawarciu Umowy.

9. W przypadku zmiany nazwy (firmy), adresu lub siedziby Cyfrowego Polsatu, Cyfrowy Polsat poinformuje o tym fakcie na piśmie Abonentów, będących stroną Umowy zawartej w formie pisemnej. Informacja powyższa nie stanowi zmiany warunków Umowy.

10. W przypadku zmiany Regulaminu, wysokości opłat lub zasad ich naliczania określonych w Cenniku, obowiązujących Użytkowników, Cyfrowy Polsat:

a) zawiadamia o tym fakcie Użytkowników przez ogłoszenie w dzienniku ogólnokrajowym bądź na stronie www.cyfrowypolsat.pl, przed wprowadzeniem tych zmian. Obowiązek ogłoszenia nie dotyczy zmian wynikających z odrębnych warunków świadczenia Usług, w szczególności określonych w akcjach promocyjnych.

b) doręcza treść każdej proponowanej zmiany Użytkownikom, którzy udostępnili swoje dane i dokonali Rejestracji zgodnie z postanowieniami 4 ust. 6 Regulaminu, na piśmie, chyba że Użytkownik taki zażądał dostarczania treści zmian drogą elektroniczną na wskazany przez tego Użytkownika adres poczty elektronicznej lub za pomocą innego środka porozumiewania się na odległość.

11. W przypadku zmiany nazwy (firmy), adresu lub siedziby Cyfrowego Polsatu, Cyfrowy Polsat poinformuje o tym fakcie Użytkowników przez ogłoszenie w dzienniku ogólnokrajowym bądź na stronie www.cyfrowypolsat.pl. Informacja powyższa nie stanowi zmiany warunków Umowy.

§ 16 Zmiana Abonenta, który zawarł Umowę w formie pisemnej

1. Do przeniesienia praw i obowiązków Abonenta wynikających z Umowy zawartej w formie pisemnej na inny podmiot („Zmiana Abonenta”) wymagana jest zgoda Cyfrowego Polsatu oraz spełnienie następujących warunków:

a) uregulowanie wszystkich należności dotychczasowego Abonenta Cyfrowego Polsatu, oraz

b) spełnienie przez podmiot zainteresowany przejęciem praw i obowiązków Abonenta z Umowy warunków zawarcia Umowy w formie pisemnej, opisanych Regulaminem.

§ 17 Ochrona danych osobowych

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 administratorów danych, w tym sprzedaży produktów i usług oraz działań marketingowych podejmowanych przez Cyfrowy Polsat samodzielnie lub we współpracy z innymi podmiotami. 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. Cyfrowy Polsat przetwarza Dane transmisyjne, w tym Dane lokalizacyjne, dla celów naliczania opłat za usługi i opłat z tytułu rozliczeń operatorskich, jak również, na zasadach określonych w obowiązujących przepisach prawa, dla celów marketingu usług lub świadczenia usług o wartości wzbożonej. Powyższe dane będą przetwarzane w okresie obowiązywania Umowy, a po jej zakończeniu w okresie dochodzenia roszczeń lub wykonywania zadań przewidzianych w przepisach prawa.

4. Klient ma prawo dostępu do treści swoich danych osobowych oraz ich poprawiania. Cyfrowy Polsat może uzależnić zawarcie Umowy od podania przez Abonenta danych, o których mowa w § 3 ust. 2. Regulaminu. Podanie danych przez Klienta jest dobrowolne.

5. 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”.

§ 18 Tajemnica telekomunikacyjna

1. Cyfrowy Polsat zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa gwarantuje przestrzeganie tajemnicy telekomunikacyjnej. Nie dotyczy to przypadków, gdy ujawnienie informacji objętych tajemnicą telekomunikacyjną jest wymagane na podstawie przepisów prawa.

2. Podmioty działające w imieniu Cyfrowego Polsatu mogą włączyć się do trwającego połączenia, jeżeli jest to niezbędne do usunięcia awarii, zakłóceń lub w innym celu, związanym z utrzymaniem sieci telekomunikacyjnej lub świadczeniem usługi, pod warunkiem sygnalizacji tego faktu osobom uczestniczącym w połączeniu.

3. Podmioty działające w imieniu Cyfrowego Polsatu, które wykonują Usługi, mogą zapoznać się z treścią przekazu wyłącznie w przypadkach przewidzianych przepisami prawa oraz w zakresie niezbędnym dla realizacji danej Usługi, wynikającym z technologii jej świadczenia.

§ 19 Postanowienia końcowe

Regulamin obowiązuje od dnia 20 lipca 2010 roku.