

## REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUGI „VOD – DOMOWA WYPOŻYCZALNIA FILMOWA ”

### I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

Niniejszy regulamin (zwany dalej „Regulaminem”) określa zasady, w tym warunki techniczne, świadczenia audiowizualnych usług medialnych typu „video na żądanie” przez Cyfrowy Polsat SA z siedzibą: ul. Łubinowa 4a, 03-878 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000010078, NIP 796-18-10-732, kapitał zakładowy w wysokości 10.733.000 złotych w pełni wpłacony - zwaną dalej „Cyfrowy Polsat” lub „Spółką”.

### II. DEFINICJE

1. Usługa VOD - Domowa Wypożyczalnia Filmowa - audiowizualna usługa medialna, polegająca na zapewnieniu Użytkownikowi lub Abonentowi Cyfrowego Polsatu, w wybranym przez niego czasie, jednorazowego lub wielokrotnego dostępu do Bazy Materiałów Audiowizualnych będącej w aktualnej ofercie Cyfrowego Polsatu.
2. Materiał Audiowizualny - film lub inna forma audiowizualna będąca w ofercie Cyfrowego Polsatu w ramach usługi VOD Domowa Wypożyczalnia Filmowa.
3. Baza Materiałów Audiowizualnych - zestawienie wszystkich Materiałów Audiowizualnych, aktualizowanych okresowo, znajdujących się w ofercie Cyfrowego Polsatu w ramach Usługi VOD - Domowa Wypożyczalnia Filmowa.
4. Sprzęt - Dekoder albo CAM.
5. Dekoder - urządzenie dekodujące sygnał Usługi VOD - Domowa Wypożyczalnia Filmowa wraz z wyposażeniem, w szczególności: pilotem, zasilaczem i kablami.
6. CAM - urządzenie dekodujące sygnał Usługi VOD - Domowa Wypożyczalnia Filmowa, które po połączeniu z dekodерem wyposażonym w moduł Common Interface oraz z Kartą, umożliwia odbiór Usługi VOD - Domowa Wypożyczalnia Filmowa. Moduły CAM powinny być zgodne ze standardem CI.
7. Karta - karta zawierająca system dostępu warunkowego stosowany przez Cyfrowy Polsat, stanowiąca własność Cyfrowego Polsatu i udostępniana Użytkownikowi, niezbędna do korzystania z Usługi VOD - Domowa Wypożyczalnia Filmowa razem ze Sprzętem.
8. Użytkownik - osoba fizyczna (konsument), która posiada aktywny Sprzęt, tj. umożliwiający korzystanie z Usługi VOD - Domowa Wypożyczalnia Filmowa.
9. Aktywacja - czynności, w tym uruchomienie sygnału, umożliwiające odbiór Usługi VOD - Domowa Wypożyczalnia Filmowa.
10. SMS (short message service) - usługa przesyłania krótkich informacji tekstowych w telefonii komórkowej.
11. SMS Premium - rodzaj usługi SMS realizowanej z wykorzystaniem specjalnego numeru, dzięki której można uzyskać dostęp do Usługi VOD - Domowa Wypożyczalnia Filmowa oraz dokonać opłaty za Materiały Audiowizualne.
12. COK Centrum Obsługi Klienta - jednostka obsługująca klientów Cyfrowego Polsatu, zlokalizowana w Warszawie przy ul. Łubinowej 4 A lub w innym miejscu wskazanym przez Cyfrowy Polsat.
13. ICOK - Internetowe Centrum Obsługi Klienta dostępne w Internecie pod adresem <https://icok.cyfrowypolsat.pl/icok/>.
14. EPG - elektroniczny przewodnik po programach
15. Infolinia - linia telefoniczna umożliwiająca Użytkownikowi głosowe połączenie telefoniczne z COK;
  - a. z telefonu stacjonarnego: 0 801 08 08 08
  - b. z telefonu komórkowego Cyfrowego Polsatu: 2222
  - c. z telefonu komórkowego innego operatora: 699 00 2222; 222 127 222
16. Regulamin Promocji - zasady specjalnej oferty w zakresie Usługi VOD - Domowa Wypożyczalnia Filmowa.

### III. ZASADY ŚWIADCZENIA USŁUG

1. Usługa VOD - Domowa Wypożyczalnia Filmowa umożliwia Użytkownikowi lub odpowiednio Abonentowi dostęp do Materiałów Audiowizualnych na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie i w cenniku, który stanowi załącznik do niniejszego Regulaminu („Cennik”).
2. Usługa VOD - Domowa Wypożyczalnia Filmowa może być świadczona na warunkach specjalnych zgodnie z zasadami określonymi w Regulaminie Promocji.
3. Wykaz Materiałów Audiowizualnych znajdujących się w Bazie Materiałów Audiowizualnych jest dostępny na stronie: [www.cyfrowypolsat.pl](http://www.cyfrowypolsat.pl), poprzez EPG lub w COK.
4. Użytkownik może korzystać z Materiałów Audiowizualnych udostępnianych w ramach Usługi VOD - Domowa Wypożyczalnia Filmowa jedynie do własnego użytku osobistego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej. Zakazane jest nagrywanie, kopiowanie oraz publiczne udostępnianie Materiałów Audiowizualnych w jakiegokolwiek formie.
5. Poszczególne Materiały Audiowizualne w ramach Usługi VOD - Domowa Wypożyczalnia Filmowa będą dostępne przez okres nie dłuższy niż 48 godzin od momentu rozpoczęcia świadczenia Usługi VOD - Domowa Wypożyczalnia Filmowa, w określonych przez Cyfrowy Polsat przedziałach (oknach) czasowych, zgodnie z informacją dostępną poprzez [www.cyfrowypolsat.pl](http://www.cyfrowypolsat.pl), Infolinię, EPG.
6. Cyfrowy Polsat zastrzega sobie prawo do zmiany zawartości Bazy Materiałów Audiowizualnych, okresu ich dostępności dla Użytkownika, Cennika, metod dostępu i płatności za Materiały Audiowizualne oraz aktualizowania opisów poszczególnych Materiałów Audiowizualnych.

### IV. WARUNKI TECHNICZNE ŚWIADCZENIA USŁUGI VOD – DOMOWA WYPOŻYCZALNIA FILMOWA

1. Korzystanie z Usługi VOD - Domowa Wypożyczalnia Filmowa jest możliwe pod warunkiem posiadania Sprzętu (stanowiącego własność Użytkownika bądź udostępnionego mu przez Cyfrowy Polsat do używania) wraz z udostępnioną do tego Sprzętu Kartą oraz odpowiednich urządzeń odbiorczych, zainstalowanych w miejscu umożliwiającym odbiór sygnału Usługi VOD - Domowa Wypożyczalnia Filmowa.
2. W czasie korzystania z Usługi VOD - Domowa Wypożyczalnia Filmowa mogą wystąpić krótkie przerwy w ciągłości obrazu lub dźwięku Materiałów Audiowizualnych (np. przeskok, zwolnione wyświetlanie obrazów) spowodowane zakłóceniami niezależnymi od Cyfrowego Polsatu.

### V. ZASADY KORZYSTANIA ZE SPRZĘTU

1. Użytkownik przyjmuje do wiadomości, iż korzystanie ze Sprzętu jest możliwe pod warunkiem jego prawidłowego zainstalowania.
2. Cyfrowy Polsat nie świadczy usług instalacji, tj. czynności technicznych mających na celu zestawienie i uruchamianie urządzeń, w szczególności Sprzętu, umożliwiających Użytkownikowi korzystanie z usług świadczonych przez Cyfrowy Polsat, w tym Usługi VOD - Domowa Wypożyczalnia Filmowa, chyba że Cyfrowy Polsat postanowi inaczej.



## VI. ZAWARCIE UMOWY O ŚWIADCZENIE USŁUGI VOD – DOMOWA WYPOŻYCZALNIA FILMOWA

1. Umowa o świadczenie Usługi VOD - Domowa Wypożyczalnia Filmowa może zostać zawarta z Użytkownikiem za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość (w tym poprzez SMS, SMS Premium, ICOK, Infolinię).
2. Z zastrzeżeniem par. VII ust. 5 poniżej, Umowa z Użytkownikiem zostaje zawarta po złożeniu przez Użytkownika zamówienia określającego, z którego Materiału Audiowizualnego i w jakim terminie chce korzystać, po uiszczeniu pełnej opłaty określonej w Cenniku dla zamówionego Materiału Audiowizualnego oraz z chwilą rozpoczęcia przez Cyfrowy Polsat świadczenia Usługi VOD - Domowa Wypożyczalnia Filmowa na rzecz Użytkownika. Cyfrowy Polsat zobowiązuje się rozpocząć udostępnianie wybranych przez Użytkownika Materiałów Audiowizualnych po upływie maksymalnie 60 minut od momentu uiszczenia pełnej kwoty opłaty za zamówione przez Użytkownika Materiały Audiowizualne, ale nie wcześniej niż w terminie wskazanym przez Użytkownika.
3. 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 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.
4. Cyfrowy Polsat może uzależnić zarejestrowanie danych Użytkownika od otrzymania stosownych dokumentów lub wyjaśnień potwierdzających prawdziwość danych zamieszczonych w formularzu rejestracyjnym lub w formularzu aktualizacyjnym przekazanym przez Użytkownika. Cyfrowy Polsat może zażądać przedłożenia przez Użytkownika stosownych dokumentów lub wyjaśnień, również w trakcie obowiązywania Umowy, pod rygorem anulowania rejestracji.
5. Formularze rejestracyjne dostępne są w Autoryzowanych Punktach Sprzedaży oraz na stronie [www.cyfrowypolsat.pl](http://www.cyfrowypolsat.pl).
6. W przypadku zawierania Umowy na odległość Użytkownik może odstąpić od Umowy bez podawania przyczyn, w terminie 10 dni od daty zawarcia Umowy, składając osobiście lub listownie w COK stosowne oświadczenie na piśmie. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Prawo odstąpienia od Umowy zawartej na odległość nie przysługuje w przypadku, gdy za zgodą Użytkownika rozpoczęto świadczenie Usługi VOD - Domowa Wypożyczalnia Filmowa przed upływem powyższego terminu.
7. Umowa o świadczenie Usługi VOD - Domowa Wypożyczalnia Filmowa zawierana jest na czas, w którym Użytkownik ma dostęp do wybranego Materiału Audiowizualnego.

## VII. PŁATNOŚCI

1. Wysokość opłat za Usługę VOD - Domowa Wypożyczalnia Filmowa określa Cennik bądź w szczególnych przypadkach Regulamin Promocji. Informacja o Cenniku jest przedstawiana Użytkownikowi w momencie zawierania Umowy o świadczenie Usługi VOD - Domowa Wypożyczalnia Filmowa, a także na każde żądanie Użytkownika. Cennik dostępny jest również na stronie [www.cyfrowypolsat.pl](http://www.cyfrowypolsat.pl).
2. Z zastrzeżeniem ust. 4-6 poniżej, Użytkownik jest zobowiązany do uiszczenia opłat za Materiały Audiowizualne i opłaty za tytułu dostępu do Materiałów Audiowizualnych (jeżeli taka opłata ma zastosowanie) z góry: przelewem, SMS-em, SMS Premium lub kartą. Cyfrowy Polsat nie odpowiada za skutki opóźnień w dokonaniu płatności lub za brak dostępu do Usługi VOD - Domowa Wypożyczalnia Filmowa, za które odpowiedzialność ponoszą podmioty świadczące usługi w zakresie SMS, SMS Premium lub podmioty obsługujące płatności kartą i przelewem.
3. Za dzień dokonania zapłaty za dostęp do Usługi VOD - Domowa Wypożyczalnia Filmowa uważa się dzień uznania rachunku bankowego wskazanego przez Cyfrowy Polsat.
4. Z płatności za Usługę VOD - Domowa Wypożyczalnia Filmowa z dołu mogą korzystać Abonenci mający zawartą umowę z Cyfrowym Polsatem w zakresie świadczenia usług - posiadający dostęp do pakietów wymienionych w Cenniku.
5. W sytuacji, o której mowa w ust. 4, Abonent może zapłacić za Materiały Audiowizualne z dołu, jeżeli łączna cena wybranych przez niego Materiałów Audiowizualnych nie przekroczy kwot określonych szczegółowo w Cenniku odrębnie dla poszczególnych pakietów, co do których Abonent ma umowę zawartą z Cyfrowym Polsatem.
6. Termin płatności opłat, o których mowa w ust. 5 powyżej, upływa z początkiem kolejnego okresu rozliczeniowego dla pakietów, z których korzysta Abonent.
7. Jeżeli Użytkownik będzie chciał zamówić kolejne Materiały Audiowizualne o cenie przewyższającej kwoty wskazane w Cenniku, wówczas będzie zobowiązany do uiszczenia w pierwszej kolejności opłat za dotychczas zamówione Materiały Audiowizualne.
8. Wpłaty Użytkownika zostaną zaliczone w pierwszej kolejności na poczet najstarszych należności Użytkownika wobec Cyfrowego Polsatu z zastrzeżeniem, że w pierwszej kolejności będą pokrywane należności główne, a po nich należności odsetkowe.
9. W przypadku opóźnienia ze strony Użytkownika w płatności jakiegokolwiek opłaty w całości lub w części, Cyfrowy Polsat ma prawo naliczyć Użytkownikowi odsetki ustawowe, w trybie natychmiastowym zawiesić świadczenie Usługi VOD - Domowa Wypożyczalnia Filmowa oraz dochodzić opłat przewidzianych w Cenniku.
10. Cyfrowy Polsat wystawi fakturę VAT Użytkownikowi nieprowadzącemu działalności gospodarczej na jego pisemne żądanie, zgłoszone nie później niż w terminie 3 miesięcy od daty wykonania Usługi VOD - Domowa Wypożyczalnia Filmowa, pod warunkiem uprzedniego przekazania przez Użytkownika wszystkich danych niezbędnych do wystawienia takiej faktury.

## VIII. ODPOWIEDZIALNOŚĆ CYFROWEGO POLSATU

1. Krótkotrwałe, trwające jednorazowo nie dłużej niż 2 godziny przerwy w świadczeniu lub możliwości korzystania z Usługi VOD - Domowa Wypożyczalnia Filmowa lub znaczne pogorszenie jakości sygnału, spowodowane prowadzonymi niezbędnymi pracami konserwacyjnymi urządzeń nadawczych lub innymi przyczynami niezależnymi od Cyfrowego Polsatu, nie stanowią naruszenia Umowy o świadczenie Usługi VOD - Domowa Wypożyczalnia Filmowa.
2. W przypadku przerwy trwającej dłużej niż 2 godziny lub braku możliwości odbioru Usługi VOD - Domowa Wypożyczalnia Filmowa Cyfrowy Polsat zwróci Użytkownikowi uiszczoną przez niego opłatę za dostęp do Usługi VOD - Domowa Wypożyczalnia Filmowa.
3. Jeżeli Użytkownik wybrał metodę wnoszenia opłaty poprzez SMS Premium, to o ile w treści SMS Premium nie ma błędu, w przypadku przerw lub niemożności nadania Materiału Audiowizualnego kwota opłaty nie będzie zwracana, lecz nastąpi ponowne nadanie Materiału Audiowizualnego, chyba że jest to niemożliwe z przyczyn nie leżących po stronie Cyfrowego Polsatu.
4. Cyfrowy Polsat nie ponosi odpowiedzialności za niedostosowanie lub niesprawność urządzeń końcowych oraz innych urządzeń należących do Użytkownika i wykorzystywanych przez niego w trakcie korzystania z Usługi VOD - Domowa Wypożyczalnia Filmowa, a także nie ma obowiązku dokonywania ich napraw, regulacji lub adaptacji. Cyfrowy Polsat nie ponosi także odpowiedzialności za inne zakłócenia w świadczeniu Usługi VOD - Domowa Wypożyczalnia Filmowa wynikające z działania lub zaniechania Użytkownika.

## IX. POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

1. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi VOD - Domowa Wypożyczalnia Filmowa przez Cyfrowy Polsat lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usługi VOD - Domowa Wypożyczalnia Filmowa Użytkownik ma prawo złożyć reklamację.
2. Reklamacja powinna być złożona pisemnie na adres: Cyfrowy Polsat SA, Centrum Obsługi Klienta, ul. Łubinowa 4a, 03-878 Warszawa; telefonicznie w COK lub ustnie do protokołu sporządzonego przez przedstawiciela COK albo przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą

elektroniczną na adres: kontakt@cyfrowypolsat.pl, o ile umożliwiają to warunki techniczne.

3. Reklamacja powinna zawierać:

- a. imię i nazwisko oraz adres zamieszkania Użytkownika,
- b. przydzielony Użytkownikowi numer, którego reklamacja dotyczy lub numer identyfikacyjny nadany Użytkownikowi przez Cyfrowy Polsat,
- c. numer Karty,
- d. określenie przedmiotu reklamacji oraz okresu będącego przedmiotem reklamacji,
- e. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
- f. wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności – w przypadku gdy Użytkownik żąda ich zapłaty,
- 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 Użytkownika – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

4. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego 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 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 Użytkownika o konieczności jej uzupełnienia.

6. Jeżeli będzie to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, Cyfrowy Polsat niezwłocznie wezwie Użytkownika 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.

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

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

9. Postanowień ust. 8 nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.

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

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

12. Zgłoszenie reklamacji nie powoduje zawieszenia obowiązku bieżącego regulowania przez Użytkownika określonych w Cenniku opłat należnych Cyfrowemu Polsatowi z tytułu korzystania z Usługi VOD - Domowa Wypożyczalnia Filmowa.

13. Po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego Użytkownik może skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym. Użytkownik ma prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu mediacyjnym lub przed sądem polubownym.

#### X. ZAWIESZENIE ŚWIADCZENIA USŁUGI, ROZWIĄZANIE UMOWY

Cyfrowy Polsat może zawiesić świadczenie na rzecz Użytkownika Usługi VOD – Domowa Wypożyczalnia Filmowa albo rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli Użytkownik dopuści się rażącego naruszenia postanowień Regulaminu, w szczególności w sytuacji opisanej w par. VII ust. 9.

#### XI. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Oświadczenia Użytkownika kierowane do Cyfrowego Polsatu w formie pisemnej wymagają własnoręcznego, czytelnego podpisu Użytkownika, pod rygorem braku skutków prawnych takiego oświadczenia.

2. Przy wykonywaniu obowiązków wynikających z Umowy o świadczenie Usługi VOD – Domowa Wypożyczalnia Filmowa Cyfrowy Polsat może współpracować z osobami trzecimi, w szczególności powierzając jej wykonywanie podmiotom trzecim bez zgody Użytkownika.

3. 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.).

4. Dane osobowe Użytkowników są przetwarzane przez Cyfrowy Polsat w celu zawarcia i wykonywania Umowy, a także w zakresie niezbędnym do wypełniania prawnie usprawiedliwionych celów administratora danych, w tym sprzedaży produktów i usług oraz działań marketingowych podejmowanych przez Cyfrowy Polsat samodzielnie lub we współpracy z innymi podmiotami. Dane osobowe Użytkowników mogą być przekazywane uprawnionym organom oraz biurom informacji gospodarczej, jak również, gdyby zaistniała taka potrzeba, instytucjom zajmującym się dochodzeniem należności i ich pełnomocnikom.

5. Użytkownik ma prawo dostępu do treści swoich danych osobowych oraz do ich poprawiania.

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

7. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 28.02.2011r.