

## REGULAMIN SERWISU POLSAT BOX GO

Z dniem **1 września 2021 r.**, niniejszy Regulamin zmienia i zastępuje **Regulamin płatnego dostępu do ipla w Cyfrowym Polsacie** z dnia 25.05.2018 r., **Regulamin korzystania z odnawianych pakietów ipla** z dnia 25.05.2018 r. oraz **Regulamin świadczenia usług w serwisie Cyfrowy Polsat GO** z dnia 30.11.2020 r.

### §1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

- Niniejszy regulamin (zwany dalej „**Regulaminem**”) określa zasady świadczenia usług polegających na dostarczaniu przez Internet audiowizualnych treści cyfrowych, oferowanych przez Cyfrowy Polsat S.A. z siedzibą w Warszawie, adres: ul. Łubinowa 4a, 03-878 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000010078, NIP 796-18-10-732, wpisaną do księgi rejestrowej prowadzonej przez Krajową Radę Radiofonii i Telewizji nr 713, kapitał zakładowy w wysokości 25 581 840,64 złotych w pełni wpłacony (zwaną dalej „**Cyfrowy Polsat**”). Kontakt z Cyfrowym Polsatem możliwy jest elektronicznie pod adresem e-mail: [pomoc@polsatboxgo.pl](mailto:pomoc@polsatboxgo.pl).
- Każdy jest zobowiązany do zapoznania się z Regulaminem przed skorzystaniem z Usługi. Korzystanie z Usługi jest możliwe pod warunkiem akceptacji Regulaminu.

### §2 DEFINICJE

Wskazane poniżej określenia użyte w Regulaminie mają następujące znaczenie:

- Klient** - osoba fizyczna, która zawarła Umowę o świadczenie Usługi i w dniu jej zawierania ukończyła 16. rok życia.
- Abonent** - osoba fizyczna, będąca stroną zawartej z Cyfrowym Polsatem umowy o świadczenie innych usług Cyfrowego Polsatu (zwanej dalej „**Umową Abonencką**”), która zawarła również Umowę o świadczenie Usługi. Do Abonenta stosuje się postanowienia Regulaminu obowiązujące Klientów, chyba że w treści zastrzeżono inaczej.
- Abonent Telewizji** – Abonent, będący stroną Umowy Abonenckiej o usługi dostępu do programów telewizyjnych (dalej „**Telewizja**”).
- Centrum Obsługi Klienta (COK)** – komórka organizacyjna Cyfrowego Polsatu obsługująca Klientów, za pośrednictwem której możliwy jest kontakt z Cyfrowym Polsatem pod adresem: Cyfrowy Polsat S.A., ul. Łubinowa 4a, 03-878 Warszawa, pod numerem telefonu (infolinia): 699 00 22 22, 801 08 08 08, 222 127 222 lub faksu: 22 356 66 77 (opłata wg taryfy Operatora), pod adresem e-mail: [pomoc@polsatboxgo.pl](mailto:pomoc@polsatboxgo.pl).
- iPolsat Box** – serwis dostępny dla Abonentów po zalogowaniu na stronie internetowej lub z wykorzystaniem mobilnej aplikacji, umożliwiający w zakresie określonym w tym serwisie dostęp do informacji o umowach oraz zarządzanie usługami przypisanymi do PESEL/NIP.
- Audycja** - ciąg ruchomych obrazów z dźwiękiem (audycja audiowizualna) stanowiący, ze względu na treść, formę, przeznaczenie lub autorstwo, odrębną całość w Programie lub katalogu audycji publicznie udostępnianych ustalonym w ramach audiowizualnej usługi medialnej na żądanie.
- Program (kanał telewizyjny)** - uporządkowany (pod kontrolą i na odpowiedzialność redakcyjną nadawcy) zestaw audycji, przekazów handlowych lub innych przekazów, rozprowadzany przez Cyfrowy Polsat.
- Treści** - Audycje udostępniane na indywidualne żądanie Klienta, w tym na żywo, Program rozprowadzany w czasie rzeczywistym lub inna forma audiowizualna, dostępna w ofercie Cyfrowego Polsatu w ramach Usługi. Treści mogą być dostępne w Serwisie płatnie lub bezpłatnie, pojedynczo (Materiał) lub w zbiorach (Pakietach lub Katalogach). Baza Treści jest aktualizowana okresowo przez Cyfrowy Polsat, ilości i rodzaj Treści dostępnych w Serwisie mają charakter zmienny w czasie.
- Usługa** – świadczenie Cyfrowego Polsatu polegające na zapewnieniu Klientowi dostępu do Serwisu i Konta oraz możliwość dostępu do Treści drogą elektroniczną.
- Opcje (usługi) dodatkowe** – odpłatne lub nieodpłatne dodatkowe świadczenia, oferowane Klientowi przez Cyfrowy Polsat, w związku z korzystaniem z Usługi, zgodnie z opisem w Serwisie lub w Umowie.
- Pojedynczy Materiał (Materiał)** – dostęp do jednostkowej Audycji. Opis cech Materiału dostępny jest w Serwisie.
- Pakiet** – zbiór Treści o zbliżonej tematyce lub zestawionych w inny sposób, zgodnie z opisem w Serwisie albo w Umowie. Pakiet może mieć charakter dostępu jednorazowego na oznaczony okres lub dostępu cyklicznego w czasie określonym albo nieokreślonym zgodnie z opisem tego

Pakietu w Serwisie albo w Umowie. Ilość i zakres Treści w Pakiecie mogą podlegać zmianom, w taki sposób, aby ich minimalna ilość została zgodna z opisem Pakietu w chwili Zamówienia.

13. **Katalogi Online (Katalogi Abonenta Telewizji)** – stanowiący usługę dodatkową do usług Telewizji zbiór oferowanych w Serwisie Treści o charakterze cyklicznym, dostępny wyłącznie dla Abonentów Telewizji bez dodatkowych opłat, w czasie trwania Umowy Abonenckiej, obejmujący wybrane Programy telewizyjne i wybrane Audycje z tych Programów, które Abonent posiada w pakiecie Telewizji zgodnie z Umową Abonencką. Ilość i zakres Programów i Audycji dostępnych w Katalogu zależy od posiadanego w Umowie Abonenckiej pakietu Telewizji i określony jest w Serwisie. Ilość i zakres Treści w Katalogu mogą podlegać zmianom, w taki sposób, aby zapewnić, że minimalna liczba Treści w Katalogu pozostanie zgodna z warunkami Umowy Abonenckiej.
14. **Oplata** – określona w chwili złożenia Zamówienia kwota pieniężna, którą Klient zobowiązany jest uiścić za Usługę. Oplata może mieć charakter jednorazowy albo cykliczny w zależności od oferty.
15. **Serwis** – platforma multimedialna w sieci Internet, w ramach której możliwe jest korzystanie z Usługi, dostępna pod adresem [polsatboxgo.pl](http://polsatboxgo.pl) oraz za pośrednictwem Aplikacji.
16. **Aplikacja** - specjalne oprogramowanie wraz z aktualizacjami, z wykorzystaniem którego możliwy jest dostęp do Usługi, odpowiednio zintegrowane z systemami operacyjnymi, dostępne na wybranych rodzajach Sprzętu wskazanych na [polsatboxgo.pl](http://polsatboxgo.pl), bez konieczności instalacji lub wymagające takiej instalacji w zależności od rodzaju Sprzętu. Informacje o dostępności tego oprogramowania i sposobie jego pobrania dostępne są na [polsatboxgo.pl](http://polsatboxgo.pl). Zainstalowanie Aplikacji wymaga zaakceptowania przez Klienta warunków korzystania z Aplikacji (licencji) wskazanych przy dokonywaniu instalacji.
17. **Konto** – zbiór zasobów i ustawień Serwisu udostępniony indywidualnie dla zarejestrowanego Klienta, w ramach którego Klient po zalogowaniu otrzymuje możliwość korzystania z Serwisu, możliwość zamawiania Treści i dostęp do informacji dotyczących Usług.
18. **Sprzęt** - urządzenia spełniające określone w Regulaminie minimalne parametry techniczne i posiadające dostęp do Internetu, umożliwiające korzystanie z Usługi. Aktualna lista urządzeń na których dostępny jest Serwis, dostępna jest na [polsatboxgo.pl](http://polsatboxgo.pl)
19. **Zamówienie** – określone działanie Klienta, zmierzające do zawarcia Umowy, zgodnie z warunkami oferty Cyfrowego Polsatu.
20. **Umowa** – umowa o świadczenie Usługi, zawarta pomiędzy Klientem i Cyfrowym Polsatem poprzez akceptację Regulaminu i warunków Zamówienia. Umowa może być zawarta również w ramach Umowy Abonenckiej o świadczenie innych usług.
21. **Okres Dostępu** – określony przedział czasu, w którym Klient jest uprawniony do korzystania z Usługi, zgodnie z wybraną ofertą.
22. **Kod (Voucher)** – ustalony ciąg znaków, z wykorzystaniem którego możliwy jest dostęp do Serwisu, o określonym zakresie i wartości. Kody mogą być wydawane także przez uprawnionych partnerów Cyfrowego Polsatu. Warunki nabycia kodu oraz jego wykorzystania w Serwisie, w tym okres ważności kodu, są każdorazowo określone w momencie jego wydania.

### §3 OPIS USŁUG. OFERTA.

1. Dostęp do Usług oznacza możliwość przeglądania, wyszukiwania, zakupu i odtwarzania Treści oferowanych w Serwisie, w tym korzystania z Konta oraz funkcjonalności Serwisu zgodnie z dostępną ofertą.
2. Cyfrowy Polsat ma prawo dokonywać aktualizacji i rozwoju funkcjonalności Usługi i Serwisu, które nie wpływają negatywnie na prawa nabyte w związku z zawarciem Umowy.
3. Szczegółowe informacje o cechach Usługi, w tym dotyczące rodzaju Treści, wysokości Opłaty i dostępnych sposobach płatności, Okresie Dostępu, Sprzęcie, na którym może być odtworzona, dostępne są w Serwisie przy opisie danego Materiału lub Pakietu lub w Umowie. Z uwagi na fakt, że baza Treści w Serwisie jest aktualizowana okresowo, ilości i rodzaj Treści, okres ich dostępności i opisy mają charakter zmienny w czasie.
4. Forma i treść Audycji oraz Programów dostępnych w Serwisie zależy od ich nadawców i dostawców, którzy ponoszą w tym zakresie odpowiedzialność redakcyjną.
5. Z wyłączeniem Katalogów Online, dostęp do Treści w Serwisie jest płatny. W przypadku, gdy Cyfrowy Polsat oferuje w Serwisie możliwość oglądania wybranych Treści w Usłudze z bezpłatnym dostępem, informacja o możliwości obejrzenia danej Treści bez opłat dostępna jest w Serwisie przy jej opisie.
6. Cyfrowy Polsat może okresowo oferować Usługi w ramach promocji, których warunki i dostępność będą każdorazowo wskazane w Serwisie.

7. Korzystanie z Usługi wymaga posiadania dostępu do sieci Internet. Opłaty za Usługę nie obejmują kosztów transmisji danych w sieci Internet związanych z korzystaniem z Usługi, które Klient ponosi zgodnie z taryfą operatora, z usług którego korzysta.
8. Usługa dostępna jest na terenie Rzeczypospolitej Polskiej. Cyfrowy Polsat może także oferować Usługę dla Klientów poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, wówczas przy dostępnej Treści pojawi się odpowiednia informacja.
9. Klienci są uprawnieni do przenoszenia Usług i korzystania z nich także w trakcie czasowego pobytu w innym państwie na terenie Unii Europejskiej lub Europejskiego Obszaru Gospodarczego, jeśli nastąpiła pozytywna weryfikacja rzeczywistego i stałego miejsca zamieszkania na terenie Rzeczypospolitej Polskiej, na zasadach określonych prawem, w tym: (i) w oparciu o sprawdzenie adresu IP (protokołu internetowego), z którego Klient uzyskuje dostęp do Usługi oraz posiadanie umowy o świadczenie usług telefonicznych z dostawcą usług świadczonych na terenie Rzeczypospolitej Polskiej, (ii) w oparciu o adres zweryfikowany w ramach umowy na inne usługi świadczone przez Cyfrowy Polsat albo (iii) dokonanie płatności za Usługę za pośrednictwem rachunku lub karty banku świadczącego usługi na terenie Rzeczypospolitej Polskiej. Weryfikacja następuje na żądanie Klienta w Serwisie, ale w przypadku uzasadnionych wątpliwości w trakcie obowiązywania Umowy, Klient może zostać poddany ponownej weryfikacji poprzez sprawdzenie adresu IP. W takim przypadku Cyfrowy Polsat jest uprawniony do zwrócenia się do Klienta o udzielenie informacji niezbędnych do ustalenia rzeczywistego i stałego miejsca zamieszkania na terenie Rzeczypospolitej Polskiej. Brak dostarczenia tych informacji przez Klienta uniemożliwiający dokonania weryfikacji, skutkował będzie brakiem dostępu do Usługi w trakcie takiego czasowego pobytu.
10. Usługa świadczona w ramach korzystania z prawa do przenoszenia Usług w trakcie czasowego pobytu, jest świadczona w takim samym zakresie i na takich samych warunkach jak dostępne dla Klienta na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.
11. Usługi mogą być udostępniane także we współpracy z innymi firmami (partnerami) w związku z oferowanymi przez nie usługami m. in w postaci Voucherów. W przypadku takich ofert mogą obowiązywać szczególne warunki i ograniczenia, które zostaną przekazane przez partnera danej oferty. Warunki ofert i umów określone przez partnerów, wiążą Klienta z partnerem, ale nie stanowią Umowy, którą Klient zawiera z Cyfrowym Polsatem. W przypadku korzystania z takich ofert, w celu weryfikacji uprawnień, w Serwisie może być wymagana dodatkowa autoryzacja Klienta, poprzez podanie identyfikatora nadanego przez partnera. W przypadku Usług dostępnych w ramach ofert partnerów, Usługa może być rozliczana w ramach opłat określonych przez partnera na warunkach tej oferty.

#### §4

#### KATALOGI ONLINE. SZCZEGÓLNE WARUNKI DLA ABONENTÓW TELEWIZJI.

1. Abonenci Telewizji Cyfrowego Polsatu uprawnieni są w trakcie trwania Umowy Abonenckiej do korzystania z Serwisu w zakresie Katalogów Online na szczególnych, dedykowanych warunkach opisanych w niniejszym paragrafie. W zakresie nieuregulowanym odmiennie w niniejszym paragrafie, stosuje się pozostałe postanowienia Regulaminu.
2. W przypadku korzystania z Serwisu w Aplikacji na dekodерze Cyfrowego Polsatu, logowanie do Serwisu i rejestracja Konta następują automatycznie, z wykorzystaniem identyfikatora Abonenta i danych Abonenta z konta w iPolsat Box. Wprowadzanie dodatkowych danych przez Abonenta Telewizji na dekodерze wymagane jest w przypadku braku posiadania konta lub adresu e-mail w iPolsat Box.
3. Katalogi Online nie podlegają dodatkowym opłatom. W czasie trwania Umowy Abonenckiej, Abonent Telewizji jest uprawniony do korzystania bezpłatnie z dostępnych w Serwisie Treści obejmujących wybrane Programy i wybrane Audycje z tych Programów, które Abonent posiada w pakiecie Telewizji zgodnie z Umową Abonencką. Ilość i zakres Treści w Katalogu mogą podlegać zmianom, w taki sposób, aby zapewnić, że minimalna liczba Treści w Katalogu pozostanie zgodna z warunkami Umowy Abonenckiej.
4. Zawarcie Umowy z Abonentem Telewizji w zakresie dostępu do Katalogów Online następuje z chwilą złożenia Zamówienia przy zawarciu, przedłużeniu lub zmianie Umowy Abonenckiej.
5. Z wyłączeniem Opcji dodatkowych i Usług nabytych przez Abonenta Telewizji bezpośrednio w Serwisie, Umowa w zakresie Katalogów Online zawarta jest na czas obowiązywania Umowy Abonenckiej, chyba że w Umowie zastrzeżono inny czas obowiązywania.
6. W Umowie Abonenckiej mogą być także określone płatne Opcje dodatkowe lub Pakiety, dedykowane dla Abonenta Telewizji. Złożenie Zamówienia na Opcje dodatkowe i Pakiety wskazane w Umowie Abonenckiej możliwe jest na czas i na warunkach w niej określonych.
7. Wysokość Opłat za wybrane Opcje dodatkowe oraz Pakiety wskazane w Umowie Abonenckiej określona jest w Umowie Abonenckiej. Opłaty płatne są w okresach rozliczeniowych, terminy i sposób dokonania płatności odpowiada terminom i sposobom płatności obowiązującym dla usług Telewizji określonych w Umowie Abonenckiej. Opłaty są doliczane do opłat abonamentowych z tytułu Umowy Abonenckiej.
8. Treści oferowane w Serwisie, mogą być odbierane przez Abonenta Telewizji zgodnie z §8 ust. 4 Regulaminu na 3 (trzech) zarejestrowanych w Serwisie urządzeniach oprócz Aplikacji na dekodерze Cyfrowego Polsatu, w której Abonent Telewizji może dodatkowo korzystać z Treści z Katalogów Online, o ile inaczej nie zastrzeżono w opisie danego Materiału lub Pakietu.

9. W zakresie nieuregulowanym w niniejszym paragrafie, w tym odnośnie Zamówień na pozostałe płatne Materiały lub Pakiety, rejestracji Konta, korzystania z Serwisu, Abonenta Telewizji obowiązują Opłaty i warunki określone w pozostałych postanowieniach Regulaminu, wiążące go jako Klienta Serwisu.

## **§5 KONTO. LOGOWANIE.**

1. W celu skorzystania z Usługi wymagane jest podanie adresu e-mail i dokonanie bezpłatnej rejestracji Konta w Serwisie, poprzez wypełnienie formularza, określenie hasła oraz zaakceptowanie Regulaminu i Polityki Prywatności Serwisu. Rejestracja następuje z chwilą potwierdzenia złożenia formularza na podany przez Klienta adres e-mail i uruchomienia zamieszczonego w nim linku weryfikacyjnego. Rejestracja i logowanie na żądanie Klienta możliwe jest także z wykorzystaniem wskazanych w Serwisie portali społecznościowych, z których korzysta Klient.
2. Jeden Klient może posiadać jedno Konto w Serwisie. Adres e-mail wskazany przy rejestracji Konta będzie wykorzystywany jako adres do korespondencji w celu dostarczania informacji związanych z Kontem w zakresie nienaruszającym przepisów prawa.
3. Rejestracja i logowanie Abonenta Cyfrowego Polsatu do Serwisu może następować poprzez konto iPolsat Box albo poprzez Konto, które Abonent posiada w Serwisie, pod warunkiem powiązania go z kontem iPolsat Box, z zastrzeżeniem szczególnych warunków dla Abonenta Telewizji określonych w § 4 ust. 2 Regulaminu.
4. Dodatkowo w przypadku korzystania przez Klienta z warunków specjalnych dla wybranych grup Klientów może być wymagana dodatkowa autoryzacja za pomocą danych identyfikacyjnych wskazanych w Serwisie.
5. Klient może zrezygnować z posiadania (usunąć) Konto w Serwisie i zaprzestać korzystania z Usług w dowolnym momencie, z zastrzeżeniem, że do czasu dezaktywacji cyklicznych zobowiązań płatniczych aktywnych na Koncie, usunięcie Konta nie jest możliwe. Żądanie usunięcia Konta z przyczyn niezależnych od Cyfrowego Polsatu nie ma wpływu na złożone uprzednio Zamówienia i dokonane Opłaty.
6. W przypadku gdy Klient w czasie posiadania Konta w Serwisie nie korzysta z Usług przez okres 7 lat od jego założenia, Cyfrowy Polsat jest uprawniony do usunięcia (dezaktywacji) Konta, po zawiadomieniu Klienta na adres podany przy założeniu Konta, z wyprzedzeniem 30 dni.
7. Korzystanie z Usługi wymaga każdorazowo logowania do Serwisu, z wykorzystaniem e-maila i hasła ustalonych przez Klienta dla danego Konta, z zastrzeżeniem możliwości określonych w §5 ust.1 oraz ust. 3 Regulaminu. Klient zobowiązany jest zabezpieczyć login i hasło przed dostępem osób trzecich i nie jest uprawniony do udostępniania innym osobom danych logowania do Konta. Klientowi mogą być udostępnione w Serwisie opcje korzystania na Koncie z kilku profili użytkownika lub zapamiętania danych logowania.

## **§6 WARUNKI ZAWARCIA UMOWY. ODSZTĄPIENIE. OKRES DOSTĘPU.**

1. Usługa świadczona jest Klientowi na podstawie Umowy zawieranej pomiędzy Cyfrowym Polsatem a Klientem, na warunkach określonych niniejszym Regulaminem. Warunki szczególne świadczenia Usługi i zawarcia Umowy mogą być określone w odrębnych regulaminach lub warunkach promocji lub ofert.
2. Umowa może zostać zawarta za pomocą środków porozumiewania się na odległość, w tym w formie elektronicznej-albo w innej formie zgodnej z prawem, oferowanej przez Cyfrowy Polsat, w tym w ramach Umowy Abonenckiej lub innej umowy, jeśli Cyfrowy Polsat posiada taką ofertę.
3. Zawarcie Umowy w zakresie dostępu do Serwisu następuje z chwilą dokonania przez Klienta rejestracji i pierwszej akceptacji Regulaminu wymaganej przy założeniu Konta. Dostęp do Treści w Serwisie zależy od oferty, z której korzysta Klient.
4. W zakresie korzystania z Materiałów i Pakietów, Umowa oprócz warunków Regulaminu, obejmuje także warunki określone w chwili Zamówienia tj. opis cech Materiału lub Pakietu, wysokość Opłaty oraz Okres dostępu, a także ograniczenia (w tym sprzętowe), które go dotyczą. Informacja o zasadach realizacji i dostępnych formach Zamówienia, jest widoczna w Serwisie przy opisie Materiału lub Pakietu przed złożeniem Zamówienia.
5. Zawarcie Umowy na skutek Zamówienia płatnej Treści lub Pakietu w Serwisie następuje po złożeniu przez Klienta oświadczenia woli skorzystania z Usługi i akceptacji warunków Zamówienia oraz Regulaminu w dostępnej dla niego formie, na zasadach określonych prawem, z chwilą dokonania Opłaty lub (w przypadku wyboru przez Klienta dostępnych dla niego form płatności z dołu) z chwilą złożenia przez Klienta skutecznej dyspozycji przekazania środków na rzecz Cyfrowego Polsatu lub zobowiązania do uiszczenia Opłat na zasadach określonych prawem, w zależności od modelu płatności oraz formy Zamówienia dostępnego w danej ofercie.

6. Cyfrowy Polsat przekazuje Klientowi na trwałym nośniku potwierdzenie zawarcia Umowy na odległość oraz wyrażenie zgody na dostarczenie treści cyfrowych w okolicznościach powodujących utratę prawa odstąpienia od Umowy, w tym poprzez e-mail. Odrębne potwierdzenie nie jest wysyłane w przypadku zawarcia lub przedłużenia Umowy Abonenckiej.
7. Klient będący osobą fizyczną, która zawarła umowę na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, może w terminie 14 dni od dnia zawarcia Umowy odstąpić od niej bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, składając Cyfrowemu Polsatowi oświadczenie o odstąpieniu od Umowy np. poprzez wysyłkę pisma na adres: ul. Łubinowa 4a, 03-878 Warszawa, e-mail na adres [pomoc@polsatboxgo.pl](mailto:pomoc@polsatboxgo.pl). Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Oświadczenie można złożyć też na formularzu, którego wzór stanowi załącznik nr 2 do ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, dostępnym na [polsatboxgo.pl](http://polsatboxgo.pl). W przypadku odstąpienia od Umowy, Umowę uważa się za niezawartą.
8. Prawo odstąpienia nie przysługuje w przypadkach określonych w art. 38 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, w tym w przypadku, gdy spełnianie świadczenia rozpoczęło się za wyraźną zgodą konsumenta przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy i po poinformowaniu go o utracie prawa odstąpienia od Umowy.
9. Wyrażenie zgody na rozpoczęcie świadczenia przez upływem terminu odstąpienia jest dobrowolne. Ze względu na naturę Usług świadczonych „na żądanie” Klienta, w przypadku Umowy na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa Cyfrowy Polsat może świadczyć Usługę po otrzymaniu od Klienta wyraźnej zgody na rozpoczęcie świadczenia przed upływem terminu odstąpienia. Oświadczenie obejmujące powyższą zgodę składane jest przy Zamówieniu i potwierdzane zgodnie z pkt. 8 powyżej.
10. W przypadku zawarcia Umowy w ramach Umowy Abonenckiej, szczegółowe warunki korzystania z prawa odstąpienia od Umowy, w tym informacje o sposobie i terminie wykonania prawa odstąpienia oraz skutkach odstąpienia, w tym zasadach i kosztach zwrotu świadczeń przez Klienta i Cyfrowy Polsat w przypadku odstąpienia od Umowy, określone są w pouczeniu o odstąpieniu od umowy, stanowiącym załącznik do Umowy Abonenckiej.
11. W przypadku rozbieżności pomiędzy postanowieniami Regulaminu i postanowieniami Umowy, decydujące znaczenie mają postanowienia Umowy.
12. Aktywacja Usług jest dokonywana przez Cyfrowy Polsat po zawarciu Umowy, zgodnie z jej warunkami.
13. Nadanie dostępu do Materiału lub Pakietu przez Cyfrowy Polsat następuje automatycznie i bezpośrednio po zawarciu Umowy. Uruchomienie Materiału lub Pakietu następuje automatycznie na urządzeniu, na którym złożono Zamówienie, z wyjątkiem Materiałów dostępnych w czasie rzeczywistym lub na żywo, które Klient uruchamia na wybranym Sprzęcie w momencie startu ich transmisji.
14. Materiały i Pakiety są udostępniane Klientowi przez Okres Dostępu oznaczony w opisie Materiału lub Pakietu przy Zamówieniu w Serwisie lub w Umowie.
15. Okres Dostępu w przypadku jednostkowego Materiału obejmuje i możliwość dostępu do tego Materiału przez 48 godzin od momentu uruchomienia, z wyjątkiem Materiałów dostępnych w czasie rzeczywistym lub na żywo, które dostępne są przez czas ich trwania oznaczony w opisie danego Materiału.
16. Okres Dostępu w przypadku Pakietu oznacza ilość dni lub miesięcy, liczonych od dnia zawarcia Umowy, zgodnie ze wskazaniem w opisie danego Pakietu lub w Umowie, z wyjątkiem Pakietów cyklicznych dostępnych przez czas nieokreślony do momentu, gdy Klient dokona rezygnacji z Pakietu lub Pakiet zostanie dezaktywowany przez Cyfrowy Polsat, zgodnie z warunkami danej oferty określonymi przy Zamówieniu.
17. Zakazane jest wykorzystanie Serwisu z naruszeniem prawa, w tym umieszczenie w Serwisie jakichkolwiek treści lub materiałów naruszających prawo i Regulamin.
18. Cyfrowy Polsat ma prawo do zablokowania dostępu do Usługi lub wypowiedzenia Umowy ze skutkiem natychmiastowym, w przypadku, gdy Klient korzysta z Usługi lub Serwisu niezgodnie z Regulaminem lub obowiązującymi przepisami prawa, po uprzednim wezwaniu Klienta do zaprzestania naruszeń i bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu.

## §7

### WARUNKI KORZYSTANIA Z PAKIETÓW CYKLICZNYCH ODNAWIANYCH. SUBSKRYPCJA.

1. Zamówienie w Serwisie Pakietu cyklicznego odnawianego automatycznie (subskrypcji) oznacza, że Klient będzie otrzymywał do niego płatny dostęp, odnawiany automatycznie co 30 dni na kolejne 30 dniowe okresy przez czas nieokreślony, do czasu, gdy Klient dokona rezygnacji z Pakietu lub Pakiet zostanie dezaktywowany przez Cyfrowy Polsat.
2. Warunkiem Zamówienia Pakietu w subskrypcji jest wyrażenie przez Klienta zgody na automatyczne wielokrotne obciążanie karty kredytowej lub debetowej lub spełnienie innych warunków wymaganych przy użyciu oferowanego za pośrednictwem Serwisu cyklicznego środka płatności.

3. Klient może w każdej chwili zrezygnować z odnowienia Pakietu na kolejne okresy, po zalogowaniu na swoje Konto na [polsatboxgo.pl](https://polsatboxgo.pl) i złożeniu rezygnacji z Pakietu na kolejne okresy, zgodnie z instrukcją w Serwisie.
4. Cyfrowy Polsat zastrzega prawo dezaktywacji Pakietu w subskrypcji, w przypadku zmiany oferty, o czym Klienci zostaną powiadomieni za pośrednictwem e-maila wskazanego przy rejestracji Konta w Serwisie z wyprzedzeniem. W takim przypadku Pakiet nie będzie odnawiany i Oplaty nie będą pobierane w kolejnych okresach. W przypadku automatycznego pobrania Oplaty za kolejny okres, w którym Pakiet nie będzie dostępny, opłata zostanie Klientowi zwrócona z wykorzystaniem formy, za pośrednictwem której nastąpiło jej pobranie, a gdyby zwrot w tej formie okazał się niemożliwy, zostaną zwrócone w innej formie wskazanej przez Klienta.
5. W przypadku Zamówienia Pakietu w subskrypcji, Oplaty za dostęp do Pakietu będą pobierane automatycznie, cyklicznie co 30 dni, poprzez obciążenie karty kredytowej lub debetowej lub z wykorzystaniem innej metody cyklicznej płatności wskazanej przy Zamówieniu. W przypadku braku możliwości pobrania Oplaty za kolejny okres dostępu do Pakietu, próba pobrania opłaty zostanie ponowiona kolejno 3 razy przez 7 dni. W przypadku gdy wszystkie próby okażą się bezskuteczne, w kolejnych okresach Pakiet nie będzie odnawiany i oplaty nie będą pobierane, a Usługa nie będzie świadczona.
6. W ramach promocji, Cyfrowy Polsat może udostępnić Pakiet przez oznaczony okres promocyjny bez ponoszenia opłaty za dostęp do Pakietu w tym okresie i wówczas pierwsza Opłata zostanie pobrana po upływie okresu promocyjnego, chyba że Klient w tym okresie dokona rezygnacji z Pakietu.

## §8

### WARUNKI TECHNICZNE KORZYSTANIA Z USŁUGI.

1. Korzystanie z Usługi jest możliwe wyłącznie za pomocą sprawnego Sprzętu, spełniającego wymagania techniczne, w tym w zakresie interoperacyjności treści cyfrowych ze sprzętem komputerowym i oprogramowaniem określone w tabeli poniżej:
 

<p>1.1. W przypadku wszystkich urządzeń:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• połączenie z siecią Internet, w tym dostęp do łącza internetowego o rzeczywistej przepustowości minimum 2 megabitów na sekundę dla Treści w jakości 576p oraz co najmniej 25 megabitów na sekundę dla Treści w jakości 4K,</li> <li>• powstrzymanie się od korzystania z innych aplikacji podczas odtwarzania Treści,</li> <li>• korzystanie ze strony <a href="https://polsatboxgo.pl">polsatboxgo.pl</a> lub posiadanie zainstalowanej Aplikacji,</li> <li>• korzystanie z oficjalnego i legalnego oprogramowania Sprzętu (np. oficjalny system Android rozpowszechniany przez producenta urządzeń),</li> <li>• zainstalowanie aktualnych sterowników karty graficznej Sprzętu dostarczonych przez producenta,</li> <li>• wyłączone oprogramowanie blokujące reklamy,</li> <li>• wspieranie technologii Widevine Modular (DRM), Apple FairPlay, Irdeto KMS, Nagra PRM lub Microsoft PlayReady. Informacji o wspieraniu wymienionych technologii udziela producent systemu urządzenia</li> <li>• Usługa nie jest dostępna dla systemów operacyjnych uruchamianych na tej samej platformie sprzętowej i systemowej za pomocą maszyny wirtualnej (np. VMware Workstation, Java Virtual Machine, Microsoft Virtual PC itp.).</li> </ul>
<p>1.2. W przypadku strony <a href="https://polsatboxgo.pl">polsatboxgo.pl</a>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• korzystanie z przeglądarki Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari, Opera, Microsoft Edge, w wersji aktualnej lub jednej z dwóch poprzednich.</li> <li>• włączenie obsługi JavaScript w przeglądarce.</li> </ul>
<p>1.3. W przypadku urządzeń mobilnych:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• posiadanie urządzenia mobilnego wyposażonego w jeden z poniższych systemów: iOS, Android OS, Harmony OS, Amazon Fire OS w wersji aktualnej lub jednej z dwóch poprzednich.</li> <li>• system urządzenia mobilnego (Sprzętu) nie może być modyfikowany (tzw. „root device”, czy „jailbreak”) i powinien pochodzić z oficjalnego źródła dystrybucji producenta systemu.</li> </ul>
<p>1.4. Pozostałe urządzenia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• korzystanie z Serwisu jest możliwe na niektórych urządzeniach wyposażonych w technologię Smart TV, a także na wybranych konsolach do gier oraz wybranych dekodernach set-top-box. Ze względu na specyficzne uwarunkowania techniczne tego typu urządzeń, aktualne informacje dotyczące wymagań technicznych dostępne będą w Serwisie, a w przypadku dekodernów Cyfrowego Polsatu - lista dekodernów z Aplikacją znajduje się na <a href="https://polsatboxgo.pl">polsatboxgo.pl</a></li> </ul>
2. Obowiązkiem Klienta jest sprawdzenie, czy posiadany przez niego Sprzęt spełnia wymogi techniczne określone w niniejszym Regulaminie przed skorzystaniem z Usługi, a w razie wątpliwości co do technicznych możliwości korzystania z Usługi, kontakt z Cyfrowym Polsatem. Test funkcjonalności Usługi jest dostępny w postaci video zamieszczonego pod adresem [polsatboxgo.pl](https://polsatboxgo.pl).
3. Cyfrowy Polsat nie gwarantuje prawidłowego działania Usługi w przypadku, gdy Sprzęt Klienta nie spełnia wymogów technicznych określonych w niniejszym Regulaminie.

4. Treści mogą być odtwarzane w Okresie Dostępu nie więcej niż w sumie na trzech (3) zarejestrowanych Sprzętach w ramach jednej aktywacji. Rejestracja Sprzętu następuje automatycznie wraz z jego użyciem w Serwisie. Sprzęty te mogą być wykorzystywane jednocześnie, chyba że inaczej zastrzeżono w opisie Treści w Serwisie w momencie złożenia Zamówienia. Dla uniknięcia wątpliwości odtwarzanie Materiału w różnych przeglądarkach jest traktowane jak odtwarzanie na różnych urządzeniach.
5. Korzystanie z Usługi związane jest z zainstalowaniem i korzystaniem z plików „cookies” (krótki plik tekstowy zapisywany na Sprzęcie, i odczytywany przez serwer sieciowy) lub podobnych technologii. Warunkiem działania „cookies” lub podobnych technologii jest ich akceptacja przez przeglądarkę, z której korzysta Klient oraz nieusuwanie ich z Urządzenia w czasie korzystania z Usługi. Możliwość korzystania z niektórych rodzajów plików „cookies” lub podobnych technologii jest niezbędna dla prawidłowego działania Usługi. Szczegółowe informacje dotyczące korzystania z „cookies” lub podobnych technologii znajdują się w **Polityce Prywatności**, dostępnej w Serwisie.
6. Cyfrowy Polsat wykorzystuje w Serwisie systemy statystyczne umożliwiające dopasowanie Materiałów w oparciu o ich kategorie oraz preferencje Klientów.
7. Cyfrowy Polsat oferuje możliwość czasowego zapisania wybranych Materiałów przez Klienta w pamięci Sprzętu. Informacja o dostępności tej funkcjonalności dla danego Materiału wskazana jest w opisie Materiału w Serwisie.

## §9

### JAKOŚĆ. OGRANICZENIA. PRAWA AUTORSKIE.

1. Jakość odtwarzanych Treści oraz Serwisu zależy od parametrów technicznych Sprzętu, wyjściowej jakości materiałów wideo przekazywanych przez dostawców Treści oraz jakości połączenia internetowego, z którego korzysta Klient.
2. Mogą wystąpić krótkotrwałe, trwające nie dłużej niż 5 godzin miesięcznie, przerwy w możliwości dostępu do Usługi, spowodowane prowadzeniem niezbędnych prac konserwacyjnych i/lub technicznych. W przypadku przerw w możliwości dostępu, trwających dłużej z powodu awarii, Cyfrowy Polsat dołoży starań, aby usunąć awarię w najkrótszym możliwym czasie.
3. Usługa dostępna jest z wykorzystaniem teleinformatycznej transmisji danych, w trakcie której mogą zaistnieć, pozostające poza kontrolą Cyfrowego Polsatu, obiektywne okoliczności i czynniki mające wpływ na możliwość korzystania z Usługi tj. warunki pogodowe, nieprawidłowa instalacja, niedostateczna jakość sygnału, usterka lub awaria sieci teleinformatycznej.
4. Usługa posiada licencyjne ograniczenie terytorialne (geolokalizacyjne) i, o ile nie jest inaczej wskazane w opisie danego Materiału lub Pakietu, jest dostępna dla Klientów logujących się z terytorium Rzeczypospolitej Polskiej (identyfikowanych polskim IP) oraz dla Klientów zweryfikowanych pozytywnie jako posiadających zweryfikowane zgodnie z prawem rzeczywiste i stałe miejsce zamieszkania w Rzeczypospolitej Polskiej. Prezentacja oferty w Serwisie uwzględnia licencyjne ograniczenia terytorialne dotyczące oferowanych Materiałów i Pakietów.
5. Treści stanowią utwory podlegające ochronie zgodnie z przepisami obowiązującego prawa. Cyfrowy Polsat stosuje systemy autoryzacji oraz szyfrowania Materiałów. Klient uprawniony jest do korzystania z Usług jedynie do własnego użytku osobistego. Klient nie jest uprawniony do publicznego ani komercyjnego udostępniania Usług lub ich elementów w jakiegokolwiek formie.
6. Sprzedaż wybranych Materiałów i Pakietów w Serwisie może zostać ograniczona z uwagi na potrzebę zapewnienia przez Cyfrowy Polsat odpowiedniej jakości świadczenia Usługi.
7. Usługa posiada (niezależnie od wymagań technicznych określonych w Regulaminie powyżej) ograniczenia o charakterze licencyjnym lub technicznym (w tym ograniczenia sprzętowe), na skutek których dostępność wybranych Treści (w tym poszczególnych Audycji wskazanych przez nadawcę Programu) w Usłudze mogą być niedostępne lub ich dostępność może być ograniczona co do określonego rodzaju lub ilości Sprzętu (np. niektóre Treści mogą być niedostępne na urządzeniach mobilnych lub dekodkach). Informacja o ograniczeniach sprzętowych będzie dostępna w Serwisie przy opisie danego Materiału lub Pakietu.
8. Dostępność Materiałów i Pakietów może być ograniczona ofertowo przez Cyfrowy Polsat ze względu na rodzaj Aplikacji lub Sprzętu, z których korzysta Klient (np. Audycje na żywo i Programy mogą nie być oferowane na dekodkach). Informacje o ograniczeniach dostępności będą dostępne w Serwisie w opisie poszczególnych Materiałów lub Pakietów.
9. Treści będą oznaczone w Serwisie zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności kategorią wiekową. Klient korzystający z Usługi zobowiązany jest stosować odpowiednie środki ostrożności, tak aby uniemożliwić osobom małoletnim dostęp do Materiałów lub Pakietów, których treść (w szczególności zawierającym treści o charakterze drastycznym, wulgarnym, erotycznym lub zawierające przemoc) może być nieodpowiednia dla osób niepełnoletnich.
10. Ograniczenie możliwości korzystania z Usługi może nastąpić w przypadku próby korzystania z Usługi jednocześnie na kilku Sprzętach (gdy przekroczono liczbę urządzeń dozwoloną w opisie danej Treści w chwili Zamówienia) lub w przypadku próby nieautoryzowanego dostępu do konta Cyfrowy Polsat S.A. Centrum Obsługi Klienta • z telefonu stacjonarnego: tel. **801 080 808** • z telefonu komórkowego: tel. **699 002 222 • 22 212 72 22** (opłata wg taryfy operatora)  
e-mail: [pomoc@polsatboxgo.pl](mailto:pomoc@polsatboxgo.pl)

Klienta w Serwisie lub dla Abonenta w iPolsat Box. Informacja o wystąpieniu ograniczenia będzie dostępna w Serwisie w formie stosownego komunikatu planszowego. W przypadku wystąpienia takich zdarzeń Klient powinien skontaktować się z Cyfrowym Polsatem.

## §10 PŁATNOŚCI.

1. Klient jest zobowiązany do terminowego wnoszenia Oplat za Usługę.
2. Wysokość Oplaty za Materiał lub Pakiet jest określona w jego opisie w Serwisie lub w Umowie i dostępna jest przed złożeniem Zamówienia. Opłaty mogą różnić się w zależności od wybranej platformy sprzętowej, operatora płatności lub waluty, z wykorzystaniem których następuje Zamówienie, ze względu na koszty tych operacji.
3. Forma płatności zależy od sposobu złożenia Zamówienia lub rodzaju Usługi (Pakietu lub Materiału) albo innych usług Cyfrowego Polsatu z jakich korzysta Abonent. Informacja o akceptowalnych sposobach płatności za dany Materiał lub Pakiet dostępna jest w jego opisie przed złożeniem Zamówienia.
4. Opłata za Usługę zamówioną w Serwisie może być dokonana w formie elektronicznej, w sposób wybrany przez Klienta, spośród dostępnych sposobów płatności określonych w Serwisie. Realizacja płatności, w tym elektronicznych realizowana jest przez operatorów tych płatności na zasadach przez nich określonych.
5. Klient zobowiązany jest do wnoszenia Oplaty z góry, chyba że inaczej zastrzeżono w opisie danego Materiału lub Pakietu, w Umowie lub warunkach promocji. W przypadku, gdy Umowa o świadczenie Usługi jest zawierana w ramach Umowy Abonenckiej, Abonenta obowiązuje okres rozliczeniowy określony w Umowie Abonenckiej. W przypadku Abonenta Opłata jest uwzględniana w rachunku lub jest doliczana do opłat abonamentowych z tytułu Umowy Abonenckiej.
6. Cyfrowy Polsat wystawi fakturę VAT Klientowi nieprowadzącemu działalności gospodarczej na jego pisemne żądanie, zgłoszone w terminie 3 miesięcy od dnia wykonania Usługi. Faktura zostanie wystawiona po uprzednim przekazaniu przez niego jego wszystkich danych niezbędnych do wystawienia takiej faktury.
7. Opłaty są cenami brutto i zawierają podatek od towarów i usług (VAT), zgodnie ze stawką określoną obowiązującymi przepisami prawa.
8. Za dzień dokonania zapłaty uważa się dzień uznania rachunku bankowego wskazanego przez Cyfrowy Polsat.

## §11 ODPOWIEDZIALNOŚĆ.

1. Cyfrowy Polsat odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi w zakresie określonym postanowieniami Regulaminu, Umowy, regulaminami (warunkami) promocji oraz obowiązującymi przepisami prawa.
2. Niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi przez Cyfrowy Polsat nie powodują okoliczności niezależne od Cyfrowego Polsatu tj.: (a) niesprawność Sprzętu należącego do Klienta, (b) ograniczenie lub zakłócenia w dostępie do sieci Internet lub (c) inne zakłócenia w korzystaniu z Usługi wynikające ze sprzeczności z Umową, Regulaminem lub regulaminem (warunkami) promocji działania lub zaniechania Klienta. Niniejsze postanowienie nie wyłącza odpowiedzialności, wynikającej z odrębnych umów, dotyczącej Sprzętu i usługi dostępu do Internetu, jeśli są dostarczane Abonentowi przez Cyfrowy Polsat.

## §12 REKLAMACJE.

1. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi przez Cyfrowy Polsat lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usługi, Klient ma prawo złożyć reklamację.
2. Reklamacja powinna być złożona do Centrum Obsługi Klienta pisemnie telefonicznie lub ustnie do protokołu sporządzonego przez przedstawiciela albo przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną poprzez iPolsat Box z wykorzystaniem formularza zgłoszeniowego lub na adres: [pomoc@polsatboxgo.pl](mailto:pomoc@polsatboxgo.pl) lub z wykorzystaniem formularza kontaktowego dostępnego w Serwisie.
3. Reklamacja powinna zawierać:
  - a) imię i nazwisko oraz adres zamieszkania Klienta, a w przypadku Klienta niebędącego Abonentem przynajmniej adres e-mail użyty przy rejestracji w Serwisie lub numer telefonu w przypadku skorzystania z niego do złożenia Zamówienia,
  - b) przydzielony Klientowi numer, którego reklamacja dotyczy lub numer identyfikacyjny, jeśli został nadany Klientowi przez Cyfrowy Polsat,
  - c) określenie przedmiotu reklamacji oraz okresu będącego przedmiotem reklamacji, przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
  - d) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności — w przypadku, gdy Klient żąda ich zapłaty,

Cyfrowy Polsat S.A. Centrum Obsługi Klienta • z telefonu stacjonarnego: tel. **801 080 808** • z telefonu komórkowego: tel. **699 002 222 • 22 212 72 22** (opłata wg taryfy operatora)

e-mail: [pomoc@polsatboxgo.pl](mailto:pomoc@polsatboxgo.pl)



- e) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności - w przypadku, gdy Klient żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności,
  - f) podpis Klienta – 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 lub opłata została nieprawidłowo naliczona. Reklamację złożoną po upływie tego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Cyfrowego Polsatu rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia Klienta.
  5. W przypadku gdy reklamacja złożona pisemnie, ustnie do protokołu lub telefonicznie, nie spełnia warunków określonych w ust. 3 pkt. a-d, f, przedstawiciel Cyfrowego Polsatu przyjmujący reklamację jest obowiązany do niezwłocznego poinformowania Klienta o konieczności jej uzupełnienia.
  6. Jeżeli będzie to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, Cyfrowy Polsat niezwłocznie wezwie 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.
  7. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu 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 z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki Cyfrowego Polsatu rozpatrującej reklamację. Postanowienia nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
  9. Cyfrowy Polsat udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej lub w formie elektronicznej, jeśli w takiej formie złożono reklamację lub Klient wyraził zgodę na odpowiedź w tej formie, w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.
  10. W przypadku nierozpatrzenia reklamacji w terminie 30 dni od dnia jej wniesienia, uważa się, że reklamacja została uwzględniona.
  11. Zgłoszenie reklamacji nie powoduje zawieszenia obowiązku bieżącego regulowania przez Klienta Opłat należnych Cyfrowemu Polsatowi z tytułu korzystania z Usługi.
  12. Klient ma prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym lub w przypadku konsumenta w postępowaniach mediacyjnym lub przed sądem polubownym. Zasady i procedury dostępu do pozasądowego dochodzenia roszczeń przez konsumentów określone są odrębnie w przepisach lub dokumentach powołujących instytucje prowadzące taką działalność lub wydanych przez nie aktach wewnętrznych (np. regulaminy, statuty).
  13. W przypadku uznania reklamacji dotyczącej problemów z dostępem do Usługi lub innym ograniczeniem w korzystaniu z Usługi, nie przewidzianym w postanowieniach niniejszego Regulaminu lub w przypadku przerw w możliwości dostępu do Usługi wynikających z awarii, Cyfrowy Polsat zapewni Klientowi ponowny dostęp do Usługi albo zwróci Opłatę za Usługę, zgodnie z żądaniem Klienta. Ponowny dostęp do Usługi następuje poprzez udostępnienie tego samego Materiału lub Pakietu, którego dotyczyła reklamacja, a gdyby to było niemożliwe poprzez udostępnienie Materiału lub Pakietu, za który Opłata jest tej samej wysokości.

### §13

#### POSTANOWIENIA KOŃCOWE. ZMIANY REGULAMINU.

1. Regulamin może podlegać zmianom, w przypadku zmiany prawa lub warunków świadczenia Usługi. Wszelkie zmiany Regulaminu zostaną podane do wiadomości Klientów w formie, w której zawarto Umowę oraz poprzez ich opublikowanie w Serwisie, w tym pod adresem [polsatboxgo.pl](http://polsatboxgo.pl). W przypadku gdy Klient nie akceptuje zmiany Regulaminu jest uprawniony do wypowiedzenia Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia, nie później niż w terminie 14 dni od poinformowania o zmianie.
2. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem stosuje się przepisy obowiązującego prawa.
3. Cyfrowy Polsat dokłada należytej staranności by chronić prywatność i dane osobowe Klientów oraz podejmuje działania podnoszące bezpieczeństwo korzystania z Serwisu oraz usprawniające korzystanie z Serwisu, ale nie ma możliwości całkowitego wyeliminowania wszystkich zagrożeń związanych z korzystaniem z sieci Internet, w tym ryzyka sprzecznej z prawem ingerencji osób nieuprawnionych. Aktualne informacje dotyczące wystąpienia szczególnych zagrożeń związanych z korzystaniem z usług świadczonych drogą elektroniczną, funkcjonalnościach treści cyfrowych oraz środkach ich ochrony są dostępne w Serwisie.
4. Cyfrowy Polsat S.A. z siedzibą w Warszawie jest administratorem danych osobowych Klientów. Informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych określone zostały w Polityce Prywatności, dostępnej w Serwisie.

5. Regulamin jest udostępniany za pośrednictwem Serwisu, w Aplikacji lub pod adresem [polsatboxgo.pl](https://polsatboxgo.pl) nieodpłatnie przed zawarciem Umowy oraz na każde żądanie Klienta, w formie umożliwiającej jego pobranie, utrwalenie i wydrukowanie Regulaminu.
6. Organem właściwym w sprawach audiowizualnych usług medialnych na żądanie jest Krajowa Rada Radiofonii i Telewizji.
7. Umowa zawierana jest w języku polskim.
8. W przypadku gdy Cyfrowy Polsat jest stroną kodeksu dobrych praktyk, informacja o tych kodeksach oraz sposobie zapoznania się z nimi, dostępna jest na [polsatboxgo.pl](https://polsatboxgo.pl).
9. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem **1 września 2021 r.**

**WZÓR FORMULARZA ODSZTĄPIENIA OD UMOWY**  
(formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od Umowy)

Adresat: Cyfrowy Polsat S. A. ul. Łubinowa 4A, 03-878 Warszawa, [pomoc@polsatboxgo.pl](mailto:pomoc@polsatboxgo.pl)

Ja niniejszym informuję o moim odstąpieniu od Umowy dostępu do treści w Polsat Box Go

Data zawarcia Umowy

Imię i nazwisko Klienta

Adres Klienta

Podpis Klienta (tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej)

Data