



# REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG

## I. Wstęp.

### § 1

Cyfrowy Polsat S. A. z siedzibą w Warszawie, ul. Łubinowa 4a, 03-878 Warszawa, zwany dalej Cyfrowy Polsat, jest spółką prowadzącą działalność na terenie Rzeczypospolitej Polskiej, świadcząca usługi zapewniające możliwość korzystania przez Klientów z Pakietów Programów.

## II. Definicje.

### § 2

Użyte w niniejszym Regulaminie wyrażenia i zwroty oznaczają:

- Cennik - część Oferty określająca opłaty należne na rzecz Cyfrowego Polsatu, związane z realizacją Umowy;
- Dekoder - urządzenie wraz z osprzętem, służące do odbioru sygnałów cyfrowych przesyłanych drogą satelitarną, umożliwiające korzystanie z Pakietów Programów oraz Internetu (w odniesieniu do Dekoderów umożliwiających korzystanie z Internetu); Dekoder z opcją dostępu do usług multimedialnych umożliwia korzystanie z tych usług, przy czym zasady korzystania z usług multimedialnych określone są odrębnie;
- Dodatkowa Opłata Abonamentowa - opłata z tytułu korzystania z Pakietu Dodatkowego;
- Karta - urządzenie pozwalające wespół z Dekoderem na aktywację usług w zakresie przyjętej przez Klienta Oferty;
- Kaucja Gwarancyjna - kwota pobierana przez Cyfrowy Polsat od Klienta w momencie podpisania Umowy, o ile Umowa przewiduje obowiązek uiszczenia Kaucji Gwarancyjnej, stanowiąca zabezpieczenie prawidłowego wykonania zobowiązań Klienta;
- Klient - osoba fizyczna lub jednostka organizacyjna (o ile przewiduje to Oferta), która zawarła Umowę i posiada Dekoder;
- Oferta - zakres usług świadczonych przez Cyfrowy Polsat, którego częścią jest Cennik; Oferta może być aktualizowana zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu;
- Opłata Abonamentowa - odpowiednio: Podstawowa lub Dodatkowa Opłata Abonamentowa;
- Opłata Aktywacyjna - opłata pobierana przez Cyfrowy Polsat wraz z udostępnieniem lub sprzedażą Klientowi Karty, o ile Umowa przewiduje obowiązek uiszczenia Opłaty Aktywacyjnej;
- Pakiet Programów - Pakiet Podstawowy lub Pakiet Dodatkowy;
- Pakiet Podstawowy - grupa programów telewizyjnych i radiowych, udostępnianych Klientowi łącznie zgodnie z warunkami Umowy. Programy wchodzące w skład Pakietu Podstawowego określone są w załączniku do niniejszego Regulaminu;
- Pakiet Dodatkowy - program lub grupa programów telewizyjnych lub radiowych, udostępnianych Klientowi korzystającemu z Pakietu Podstawowego w ramach Dodatkowej Opłaty Abonamentowej;
- Podstawowa Opłata Abonamentowa - opłata z tytułu korzystania z Pakietu Podstawowego;
- Cyfrowy Polsat - spółka Cyfrowy Polsat S.A. z siedzibą w Warszawie;
- Umowa - umowa stanowiąca podstawę dla świadczenia usług przez Cyfrowy Polsat, której integralną część stanowi niniejszy Regulamin.

## III. Zobowiązania Cyfrowego Polsatu.

### § 3

- Cyfrowy Polsat w okresie obowiązywania Umowy zobowiązany jest do zapewnienia Klientowi możliwości korzystania z Oferty, w tym Pakietu Podstawowego, na warunkach określonych w Umowie oraz niniejszym Regulaminie.
- Cyfrowy Polsat z dniem podpisania lub przystąpienia do wykonania Umowy przez Klienta, zgodnie z jego decyzją, udostępnia lub sprzedaje, na warunkach określonych w Umowie oraz niniejszym Regulaminie, Dekoder lub Kartę, niezbędne do korzystania z usług świadczonych przez Cyfrowy Polsat. Dekoder udostępniony Klientowi do korzystania oraz udostępniona Klientowi Karta pozostają własnością Cyfrowego Polsatu.
- W przypadku korzystania przez Klienta z usług świadczonych przez Cyfrowy Polsat za pośrednictwem sprzętu będącego własnością Klienta, zastosowanie mają odpowiednie postanowienia niniejszego Regulaminu chyba, że co innego wynika z jego postanowień.

## IV. Oferta i Opłata Abonamentowa. Pakiety Programów.

### § 4

- W ramach Oferty Cyfrowy Polsat udostępnia Pakiet Podstawowy oraz może udostępniać Pakiety Dodatkowe.
- Korzystanie z Oferty jest możliwe wyłącznie na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
- Warunkiem skorzystania przez Klienta z Pakietu Podstawowego jest prawidłowe realizowanie Umowy oraz Regulaminu, w szczególności w zakresie obowiązków, o których mowa w § 7 niniejszego Regulaminu. W przypadku, gdy Umowa przewiduje możliwość korzystania z Oferty w wybranych przez Klienta okresach, przyjęcie przez Klienta warunków, na jakich udostępniany jest Pakiet Podstawowy następuje poprzez zapłatę przez Klienta Podstawowej Opłaty Abonamentowej

w odniesieniu do miesięcznego okresu rozliczeniowego lub jego wielokrotności.

4. Warunkiem skorzystania przez Klienta z Pakietu Dodatkowego jest prawidłowe realizowanie obowiązków wynikających z Umowy w zakresie dotyczącym Pakietu Podstawowego oraz wniesienie Dodatkowej Opłaty Abonamentowej w odniesieniu do miesięcznego okresu rozliczeniowego lub jego wielokrotności. Jeżeli Umowa przewiduje możliwość korzystania przez Klienta z Oferty w wybranych przez niego okresach, skorzystanie z Pakietu Dodatkowego może nastąpić wyłącznie w odniesieniu do tych okresów rozliczeniowych, w których Klient korzysta z Pakietu Podstawowego. Dodatkowa Opłata Abonamentowa wniesiona przez Klienta zaliczona zostanie na poczet najbliższego pełnego okresu rozliczeniowego, w którym Klient będzie korzystał z Pakietu Podstawowego, a w odniesieniu do którego nie została wniesiona uprzednio Dodatkowa Opłata Abonamentowa, z zastrzeżeniem ust. 5 poniżej.

5. Za dzień zapłaty oraz za dzień przyjęcia Oferty uważa się dzień wpływu należności na rachunek bankowy Cyfrowego Polsatu. Z zastrzeżeniem postanowień § 6 ust. 4 i 5, Cyfrowemu Polsatowi przysługuje prawo do Podstawowej lub Dodatkowej Opłaty Abonamentowej i innych opłat należnych na podstawie Umowy lub Regulaminu niezależnie od tego, czy Klient faktycznie korzysta z usług świadczonych przez Cyfrowy Polsat, chyba, że brak takiej możliwości ma miejsce z przyczyn zwinionych przez Cyfrowy Polsat

6. W przypadku zaistnienia zdarzeń niezależnych od Cyfrowego Polsatu, uznawanych za siłę wyższą, w szczególności o charakterze prawnym, technicznym lub ekonomicznym, Cyfrowy Polsat zastrzega sobie prawo do wprowadzania zmian w zakresie liczby lub rodzajów programów telewizyjnych lub radiowych dostępnych w ramach Pakietu Podstawowego lub Pakietów Dodatkowych. Taka zmiana, a w szczególności również zastąpienie danego programu programem o porównywalnej tematyce, rezygnacja z danego programu w wyniku jego niskiej oglądalności, zaprzestania nadawania programu w wyniku zdarzeń obciążających jego nadawcę lub z przyczyn wywołanych decyzją organu administracji państwowej, orzeczeniem sądu nie stanowi zmiany Umowy, jak również zmiany niniejszego Regulaminu.

7. Cyfrowy Polsat zastrzega sobie prawo do zmiany wysokości Opłaty Abonamentowej i opłaty z tytułu udostępnienia Dekodera, jak również innych opłat należnych na podstawie Umowy lub niniejszego Regulaminu, w drodze skierowania do Klienta pisemnego zawiadomienia. W takim przypadku Klient ma prawo odstąpić od Umowy w drodze złożenia pisemnego oświadczenia w terminie 14 dni od otrzymania od Cyfrowego Polsatu zawiadomienia o zmianie wysokości opłat, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, z zastrzeżeniem postanowień § 11 ust. 3 niniejszego Regulaminu. W przypadku braku złożenia przez Klienta takiego oświadczenia w przewidzianym terminie, Klienta obowiązująć będą nowe stawki. W przypadku, w którym Klient uiścił opłaty z góry przed dniem wprowadzenia podwyżki, Klienta takiego nie będzie dotyczyła podwyżka opłat w odniesieniu do tych okresów rozliczeniowych, co do których Klient uiścił opłaty przed dniem wprowadzenia podwyżki.

8. Rozpowszechnianie, rozprowadzanie, kopiowanie, dystrybucja oraz publiczne odtwarzanie programów radiowych i telewizyjnych dostępnych w ramach Oferty, jak również wszelka inna ingerencja w treść lub formę utworów nadawanych w ich ramach są zabronione.

### § 5

1. Cyfrowy Polsat jest uprawniony do wprowadzenia przerw w świadczeniu usług, nie trwających zwykle dłużej niż 24 godziny, związanych z prowadzonymi przez Cyfrowy Polsat pracami konserwacyjnymi urządzeń nadawczych lub wynikających z innych uzasadnionych przyczyn.

2. Cyfrowy Polsat nie ponosi odpowiedzialności za zakończenia w korzystaniu z Oferty przez Klienta spowodowane nieprawidłową instalacją Dekodera, lub innych urządzeń odbiorczych lub nieprawidłowym z nich korzystaniem, złą jakością urządzeń odbiorczych stanowiących własność Klienta, zakończeniami w transmisji sygnału satelitarnego wywołanymi przez przyczyny zewnętrzne, na które Cyfrowy Polsat nie ma wpływu (np. zakończenia atmosferyczne), przerwami w zasilaniu, i innymi zdarzeniami o podobnym charakterze oraz zdarzeniami wywołanymi siłą wyższą.

3. Cyfrowy Polsat nie ma wpływu na treść programów radiowych i telewizyjnych dostępnych w ramach Pakietów jak również ogólnodostępnych programów telewizyjnych nadawanych satelitarnie, w szczególności na dobór audycji i czas ich nadawania, w związku z tym nie ponosi odpowiedzialności z tym związanej. Cyfrowy Polsat nie ponosi ponadto odpowiedzialności za możliwość odbioru za pośrednictwem Dekodera poszczególnych ogólnodostępnych programów telewizyjnych nadawanych satelitarnie, jak również innych programów telewizyjnych lub radiowych, o ile dostępność do nich jest ograniczona z przyczyn, za które Cyfrowy Polsat nie ponosi odpowiedzialności.

## V. Dekoder i Karta.

### § 6

1. Klient zobowiązany jest do używania Dekodera i Karty zgodnie z ich przeznaczeniem i w sposób określony w Umowie i niniejszym Regulaminie.

Klient nie ma prawa dokonywać jakichkolwiek zmian w udostępnionym mu Dekoderze, ani też niszczyć, przerabiać lub kopiować Karty.

2. Klient zobowiązany jest nie przekazywać udostępnionego Dekodera ani Karty osobom trzecim. W przypadku przekazania udostępnionego Dekodera lub Karty przez Klienta osobie trzeciej, Cyfrowy Polsat uprawniony jest do natychmiastowej dezaktywacji Dekodera i Karty bez obowiązku wcześniejszego powiadomienia Klienta o tym fakcie.

3. Cyfrowy Polsat zastrzega sobie prawo do wymiany Karty oraz do przeprowadzenia aktualizacji oprogramowania Dekodera, jak również prawo do unieważnienia Karty w przypadku zagrożenia bezpieczeństwa systemu kodowania sygnałów lub innych przyczyn technicznych, organizacyjnych lub prawnych uniemożliwiających świadczenie usług.

4. W przypadku utraty udostępnionego Klientowi Dekodera lub Karty, Klient zobowiązany jest do zgłoszenia telefonicznie tego faktu do Cyfrowego Polsatu pod numer Infolinii, której numer publikowany jest na stronach internetowych [www.cyfrowypolsat.pl](http://www.cyfrowypolsat.pl) w terminie 2 (dwóch) dni oraz pisemnie, na adres wskazany w § 11 ust. 5 w terminie 7 (siedmiu) dni od jego zaistnienia. Udostępnienie Klientowi kolejnego Dekodera lub Karty może nastąpić po zapłacie pełnego odszkodowania w kwocie stanowiącej równowartość Dekodera lub Karty oraz podpisaniu aneksu do Umowy. W przypadku zachowania powyższych warunków, proporcjonalna część opłat wniesionych przez Klienta za okres od dnia zgłoszenia utraty Dekodera lub Karty do dnia zaoferowania Klientowi udostępnienia kolejnego Dekodera lub Karty ulega zaliczeniu na poczet przyszłych należności Klienta wobec Cyfrowego Polsatu wynikających z Umowy.

5. W przypadku zaistnienia konieczności naprawy lub wymiany udostępnionego Klientowi Dekodera lub Karty na zasadach określonych Umową, proporcjonalna część wniesionych przez Klienta opłat za okres, w czasie którego Klient nie mógł korzystać z usług świadczonych przez Cyfrowy Polsat z powodu naprawy lub wymiany Dekodera lub Karty ulega zaliczeniu na poczet przyszłych należności Klienta wobec Cyfrowego Polsatu wynikających z Umowy. W celu realizacji uprawnienia, o którym mowa w niniejszym ustępie, Klient jest zobowiązany do udokumentowania czasu trwania naprawy lub wymiany Dekodera lub Karty poprzez przedstawienie Cyfrowemu Polsatowi kopii dokumentów potwierdzających fakt naprawy lub wymiany Dekodera lub Karty, przy czym dla celów realizacji powyższych uprawnień Klienta, zgłoszenie to powinno nastąpić nie później niż w terminie 30 dni od dnia zakończenia procedury naprawy lub wymiany Dekodera lub Karty.

6. W przypadkach, o których mowa w ust. 4 i 5 powyżej, Cyfrowy Polsat może przesunąć dzień rozpoczęcia okresu rozliczeniowego Klienta o liczbę dni w odniesieniu do których zaliczone zostały wniesione przez Klienta opłaty.

7. W przypadku braku realizacji lub nieprawidłowego realizowania przez Klienta Umowy zawartej z Cyfrowym Polsatem, Cyfrowy Polsat może odmówić zawarcia kolejnej Umowy z Klientem.

## VI. Zobowiązania Klienta.

### § 7

1. W momencie podpisania Umowy Klient zobowiązany jest do uiszczenia Kaucji Gwarancyjnej, Opłaty Aktywacyjnej lub innych opłat, o ile Umowa przewiduje taki obowiązek. W przypadku rozwiązania Umowy, Opłata Aktywacyjna nie podlega zwrotowi.

2. O ile tak stanowi treść Umowy, w okresie obowiązywania Umowy Klient jest zobowiązany do zachowania aktywnego Pakietu Podstawowego, w szczególności w drodze wnoszenia należnej miesięcznej Podstawowej Opłaty Abonamentowej oraz opłaty z tytułu udostępnienia Dekodera lub innych opłat przewidzianych treścią Umowy, w wysokości przewidzianej aktualnie obowiązującym Cennikiem. Postanowienia dotyczące obowiązku wnoszenia Opłaty Abonamentowej oraz opłaty z tytułu udostępnienia Dekodera nie mają zastosowania do Klientów, którzy nabyli Dekoder na własność, chyba, że Umowa zawarta przez Klienta przewiduje taki obowiązek w określonym przedziale czasu.

3. Okres rozliczeniowy trwa jeden miesiąc i rozpoczyna się z dniem zawarcia Umowy; następné okresy rozliczeniowe rozpoczynają się w tym samym dniu każdego kolejnego miesiąca, z zastrzeżeniem postanowień § 6 ust. 6 niniejszego Regulaminu.

4. W razie nie wniesienia w terminie należnej Podstawowej Opłaty Abonamentowej lub opłaty z tytułu udostępnienia Dekodera, Cyfrowy Polsat ma prawo zaprzestania przesyłania sygnału, co nie wyklucza podjęcia przez Cyfrowy Polsat innych czynności, wskazanych w Umowie i Regulaminie; w szczególności dotyczy to zapłaty przez Klienta odszkodowania w wysokości równej należnym opłatom za okres, w którym aktywny Pakiet Podstawowy nie został zachowany. Ponowne włączenie sygnału nastąpi po zapłacie odszkodowania, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym.

5. Klient zobowiązany jest wykonać wszelkie obowiązki wynikające z Umowy i z niniejszego Regulaminu zgodnie z zasadami tam zapisanymi i w terminach tam przewidzianych.

6. Klient zobowiązany jest do bezzwłocznego poinformowania Cyfrowego Polsatu w formie pisemnej o zmianie adresu zamieszkania lub siedziby, jak również telefonicznie lub pisemnie o zmianie adresu do korespondencji. W odniesieniu do informacji o zmianie adresu zameldowania lub zmianie adresu siedziby, Klient zobowiązany jest do załączenia kopii dokumentów potwierdzających ten fakt.

7. Klient zobowiązany jest do korzystania z usług świadczonych przez Cyfrowy Polsat jedynie przy użyciu Dekodera lub Karty o numerach seryjnych znanych Cyfrowemu Polsatowi.

## VII. Zabezpieczenie roszczeń.

### § 8

1. Wpłacona przez Klienta Kaucja Gwarancyjna zabezpiecza roszczenia Cyfrowego Polsatu wynikające z Umowy, a w szczególności:

a) roszczenia odszkodowawcze powstałe na skutek utraty lub uszkodzenia udostępnionego Dekodera lub Karty, nie będącego następstwem ich normalnego prawidłowego używania;

b) o zapłatę Opłaty Abonamentowej, opłaty z tytułu udostępnienia Dekodera lub odszkodowania należnego w odniesieniu do okresów, w których Klient nie wniósł tych opłat;

c) zwrot kosztów poniesionych w związku z dochodzeniem roszczeń wynikających z Umowy przeciwko Klientowi.

2. Cyfrowy Polsat zastrzega sobie prawo zaliczenia wpłaconej Kaucji Gwarancyjnej na poczet wymagalnych należności Klienta wobec Cyfrowego Polsatu wynikających z Umowy. W przypadku kontynuacji Umowy Klient zobowiązany będzie do uzupełnienia brakującej części Kaucji Gwarancyjnej

lub całej Kaucji Gwarancyjnej w terminie 14 dni od otrzymania pisemnego zawiadomienia od Cyfrowego Polsatu o konieczności jej uzupełnienia.

3. W przypadku niewywiązywania się Klienta z prawidłowej realizacji Umowy lub Regulaminu, po uprzednim wezwaniu dokonany przez Cyfrowy Polsat, Cyfrowy Polsat jest uprawniony do wszczęcia procedury przymusowej realizacji świadczeń z udziałem wyspecjalizowanych w tym zakresie firm. W takim przypadku Klient jest zobowiązany do poniesienia kosztów przymusowej realizacji świadczeń.

## VIII. Świadczenie usług przy użyciu Dekodera Klienta.

### § 9

Świadczenie usług przez Cyfrowy Polsat może następować przy użyciu Dekodera będącego własnością Klienta, przy czym Cyfrowy Polsat nie ponosi odpowiedzialności za prawidłowe funkcjonowanie Dekodera będącego własnością Klienta. Jednakże w przypadku zgłoszenia przez Klienta braku możliwości korzystania z Oferty z powodu nieprawidłowego funkcjonowania Dekodera Klienta lub z powodu utraty Dekodera, Cyfrowy Polsat zaliczy proporcjonalną część wniesionej przez Klienta Opłaty Abonamentowej za okres udokumentowanego czasu trwania naprawy Dekodera będącego własnością Klienta lub czasu, w którym Klient nie miał możliwości korzystania z usług świadczonych przez Cyfrowy Polsat z powodu utraty Dekodera, jednakże nie dłużej niż jeden okres rozliczeniowy, na poczet przyszłych Opłat Abonamentowych. W przypadku, o którym mowa w niniejszym paragrafie, Klient zobowiązany jest zgłosić fakt braku możliwości korzystania z Oferty telefonicznie, pod numer Infolinii, której numer publikowany jest na stronach [www.cyfrowypolsat.pl](http://www.cyfrowypolsat.pl) lub pisemnie, pod adres wskazany w pkt. § 11 ust. 5 oraz udokumentowania czasu trwania naprawy Dekodera lub czasu, w którym Klient nie miał możliwości korzystania z Oferty z powodu utraty Dekodera. Dla celów realizacji powyższych uprawnień Klienta zgłoszenie, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, powinno nastąpić nie później niż w terminie 30 dni od dnia zaistnienia zdarzenia skutkującego brakiem możliwości korzystania z Oferty.

## IX. Reklamacje.

### § 10

1. Klient ma prawo wnoszenia reklamacji telefonicznie poprzez Infolinię lub pisemnie, kierując korespondencję do Działu Obsługi Klienta, pod adres wskazany w § 11 ust. 5.

2. Reklamacje mogą być wnoszone nie później niż w terminie 30 dni od dnia zaistnienia zdarzenia, którego dotyczy reklamacja.

3. Odpowiedź na reklamację Klienta zostanie mu udzielona pisemnie lub telefonicznie, w terminie 30 dni od dnia jej wniesienia, poprzez wskazanie sposobu uwzględnienia reklamacji lub przyczyn jej nieuwzględnienia, o ile jest to niezbędne w odniesieniu do wniesionej reklamacji. W szczególnie uzasadnionych przypadkach termin na rozpatrzenie reklamacji może zostać przedłużony o czas konieczny dla jej wyjaśnienia.

## X. Postanowienia końcowe.

### § 11

1. Zmiany niniejszego Regulaminu będą wiązały Klientów, o ile ich treść (lub treść Regulaminu uwzględniająca zmiany) zostanie Klientowi doręczona, a Klient nie wypowie Umowy w terminie 14 dni od dnia doręczenia takiej informacji.

2. Z zastrzeżeniem § 4 ust. 6, w przypadku zmiany programów wchodzących w skład Pakietu Podstawowego, Klienci będą informowani o takim fakcie na stronach [www.cyfrowypolsat.pl](http://www.cyfrowypolsat.pl), w gazecie telewizyjnej Telewizji Polsat oraz, nie później niż w terminie 6 miesięcy od dnia zaistnienia zmiany, w drodze korespondencji pisemnej.

3. Wprowadzenie przez Cyfrowy Polsat nowego pakietu, programu do pakietu, jak też obniżenie opłat nie stanowi zmiany Umowy uprawniającej Klienta do wcześniejszego, niż to wynika z Umowy lub Regulaminu, rozwiązania Umowy.

4. W sprawach nie uregulowanych Umową oraz Regulaminem, stosuje się przepisy kodeksu cywilnego.

5. Korespondencje kierowaną do Cyfrowego Polsatu w przedmiocie wykonania Umowy, Klient zobowiązany jest wysłać na adres:

**Cyfrowy Polsat S.A.**  
**Dział Obsługi Klienta**  
**ul. Łubinowa 4a**  
**03 - 878 Warszawa**

6. Korespondencja kierowana do Klienta w przedmiocie wykonania Umowy wysyłana będzie na adres podany w Umowie. W przypadku niezachowania przez Klienta warunków, o których mowa w § 7 ust. 6 niniejszego Regulaminu, korespondencja wysłana na adres podany w Umowie traktowana będzie za skutecznie doręczoną.

7. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 lutego 2004 roku.