

OBOWIĄZKI INFORMACYJNE
wobec konsumentów CANAL+ Polska S.A. z dnia 15.07.2020 r.

1. Przedmiotem Umowy/zamówienia jest usługa telewizyjna powiązana z udostępnieniem sprzętu umożliwiającego odbiór usług (dalej: Sprzęt), szczegółowo określona w Regulaminie świadczenia usług, Cenniku, Szczegółowych Warunkach, Warunkach Promocji.
2. Dostawcą usług jest **CANAL+ Polska S.A.** z siedzibą w Warszawie, al. Gen. W. Sikorskiego 9, 02-758 Warszawa, dane do korespondencji: 02-100 Warszawa, skrytka pocztowa nr 8, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego w Sądzie Rejonowym dla m. st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem rejestrowym KRS: 0000469644, NIP: 521-00-82-774, REGON: 010175861 (dalej: Dostawca usług).
3. W przypadku jakichkolwiek pytań związanych ze świadczoną usługą może Pani/Pan skontaktować się z Dostawcą usług: listownie pod adresem: skrytka pocztowa 8, 02-100 Warszawa.
4. Opłaty za korzystanie z usług określone są Regulaminem świadczenia usług, Cennikiem, Szczegółowymi Warunkami i Warunkami Promocji. Opłaty płatne będą na zasadach określonych szczegółowo w dokumentach, o których mowa w zdaniu poprzedzającym. Miesięczne opłaty będą wskazywane w dokumencie płatniczym przesyłanym do Pani/Pana w zadeklarowany przez Panią/Pana sposób, a płatne w terminach tam wskazanych. Opłaty za usługi Dostawcy usług nie obejmują opłat za abonament radiowo-telewizyjny, którego zasady poboru określone są przepisami powszechnie obowiązującymi.
5. Usługa będąca przedmiotem Umowy/zamówienia będzie aktywna w terminie wskazanym podczas składania zamówienia.
6. **W przypadku, gdy zawarła Pani/zawarł Pan Umowę/ złożyła Pani/złożył Pan zamówienie, poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość i gdyby zechciała Pani/zechciał Pan odstąpić od zawartej Umowy/złożonego zamówienia, to może Pani/Pan to uczynić składając/wysyłając do CANAL+ Polska S.A. wypełniony formularz odstąpienia od Umowy, którego wzór załączamy do przesłanego kompletu dokumentów, w terminie 14 dni od daty zawarcia Umowy/akceptacji oferty.**
7. Zgodnie z art. 38 pkt 1 i 13 ustawy z dnia 30.05.2014 r. o prawach konsumenta, prawo odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość nie przysługuje konsumentowi w odniesieniu do umów:
 - 1) o świadczenie usług, jeżeli przedsiębiorca wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez przedsiębiorcę utraci prawo odstąpienia od umowy;
 - 2) o dostarczanie treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym, jeżeli spełnianie świadczenia rozpoczęło się za wyraźną zgodą konsumenta przed upływem terminu do odstąpienia od umowy i po poinformowaniu go przez przedsiębiorcę o utracie prawa odstąpienia od umowy.
8. W przypadku, gdy zawarła Pani/zawarł Pan Umowę/ złożyła Pani/złożył Pan zamówienie, poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość i gdyby zechciała Pani/zechciał Pan odstąpić od zawartej Umowy/złożonego zamówienia, poniesie Pani/Pan bezpośrednie koszty zwrotu rzeczy, chyba że Dostawca usług zgodził się je ponieść lub nie poinformował Pani/Pana o konieczności poniesienia tych kosztów. Jeżeli Pani/Pan wykonuje prawo odstąpienia od Umowy/zamówienia, po zgłoszeniu żądania wykonania usługi, przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy, to będzie Pani/Pan obowiązana/obowiązany do zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od Umowy/zamówienia. Kwotą zapłaty, o której mowa w zdaniu poprzedzającym, wylicza się proporcjonalnie do zakresu spełnionego świadczenia z uwzględnieniem uzgodnionej w Umowie ceny lub wynagrodzenia; jeżeli cena lub wynagrodzenie są nadmierne, podstawą obliczenia tej kwoty jest wartość rynkowa spełnionego świadczenia.
9. W przypadku odstąpienia, o którym mowa w ust. 6, będzie miała Pani/będzie miał Pan obowiązek niezwłocznego zwrotu, z zastrzeżeniem, iż nie może nastąpić to później niż w terminie 14 dni od daty odstąpienia od Umowy/zamówienia, udostępnionego Sprzętu. Zwrotu może Pani/Pan dokonać u Autoryzowanych Przedstawicieli, których lista znajduje się na stronie internetowej Dostawcy usług lub odsyłając Sprzęt do CANAL+ Polska S.A. Do zachowania terminu wystarczy odesłanie Sprzętu przed jego upływem. CANAL+ Polska S.A. zwróci Pani/Panu wniesione przez Panią/Pana płatności, z zastrzeżeniem ust. 8 powyżej. CANAL+ Polska S.A. może wstrzymać się ze zwrotem płatności do chwili otrzymania Sprzętu z powrotem lub dostarczenia przez Panią/Pana dowodu jego odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.
10. Udostępniana usługa/Sprzęt są wolne od wad.
11. W przypadku gdyby dostarczony Sprzęt z jakichkolwiek przyczyn nie funkcjonował prawidłowo powinna Pani/powinien Pan udać się do któregośkolwiek z Autoryzowanych Przedstawicieli, których lista znajduje się na stronie internetowej Dostawcy usług celem ustalenia przyczyn nieprawidłowego funkcjonowania i dokonania ewentualnej wymiany Sprzętu.

12. Czas trwania Umowy, sposoby i przesłanki wypowiedzenia Umowy, w tym zasady przekształcania Umowy z czasu oznaczonego na czas nieoznaczony, określone są precyzyjnie w komplecie dokumentów doręczonym Pani/Panu, tj. w Umowie, Regulaminie świadczenia usług, Szczegółowych Warunkach i Warunkach Promocji.
13. Oferty CANAL+ Polska S.A. konstruowane są w ten sposób, że w skład ofert wchodzi również usługi, które świadczone są w okresach promocyjnych krótszych niż czas oznaczony Umowy. Musi Pani/Pan pamiętać, że przed upływem okresów promocyjnych musi Pani/Pan zdecydować, czy chce nadal korzystać z takich usług. Jeżeli nie zdecyduje się Pani/Pan na ich wyłączenie, Pani/Pana miesięczne opłaty wzrosną. Dlatego też prosimy o dokładne zapoznanie się z tabelami zawartymi w Warunkach Promocji, które precyzyjnie wskazują, przez jaki okres poszczególne usługi są świadczone. Pozwoli to Pani/Panu świadomie decydować o kształcie i opłatach Pani/Pana oferty.
14. Usługa jest usługą kodowaną, świadczoną w technologii SD, HD lub 4K UHD. Do rozkodowania usług wykorzystywany jest dekoder oraz karta dekodująca oraz niezbędne jest posiadanie odpowiedniej instalacji antenowej.
15. CANAL+ Polska S.A. informuje, iż zapisywanie treści udostępnianych w ramach Umowy możliwe jest przy pomocy dekoderów dedykowanych do zapisywania treści, udostępnianych Abonentom przez CANAL+ Polska S.A. („Dekodery CANAL+”) na podstawie właściwych Szczegółowych Warunków korzystania ze Sprzętu. W przypadku podłączenia do Dekodera CANAL+ urządzeń umożliwiających zapisywanie treści, lecz nie udostępnianych przez CANAL+ Polska S.A. („Sprzęt Obcy”), taki Sprzęt Obcy zostanie automatycznie przystosowany do pracy z Dekoderem CANAL+, co oznacza, że: (i) dane zapisane na Sprzęcie Obcym przed podłączeniem do Dekodera CANAL+ zostaną utracone oraz (ii) dane zapisane na Sprzęcie Obcym po podłączeniu do Dekodera CANAL+ nie będą mogły zostać odtworzone przy użyciu innego urządzenia odtwarzającego, niż Dekoder CANAL+, do którego były podłączone podczas zapisywania treści. CANAL+ Polska S.A. jednocześnie informuje, iż stosuje inne formy zabezpieczeń treści przed nielegalnym rozpowszechnianiem, w tym wyświetlanie numeru karty Abonenta na ekranie odbiornika telewizyjnego podczas rozpowszechniania audycji.
16. Zawarcie Umowy z CANAL+ Polska S.A. nie jest jednoznaczne z rozwiązaniem umowy o świadczenie usług telewizyjnych zawartej przez Panią/Pana z innym operatorem usług telewizyjnych ani też innej umowy w ramach ofert Dostawcy usług, n czy Cyfra+ jeżeli takie umowy Pani/Pan kiedykolwiek zawierała/zawierał i są one nadal wiążące.
17. Szczegółowe zasady świadczenia usługi oraz zasady rozpatrywania reklamacji określone są w Regulaminie świadczenia usług oraz właściwych Szczegółowych Warunkach regulujących udostępnianie usług, dostępnych na stronie www.canalplus.pl i u konsultantów Telefonicznego Centrum Abonenta (opłaty za połączenie telefoniczne zgodne z taryfą operatora). Abonentowi niezadowolonemu z rozstrzygnięcia reklamacyjnego przysługuje prawo do skierowania sprawy na drogę postępowania przed sądem powszechnym, a także skorzystania z drogi opisanej w ust. 18-21 poniżej.
18. Spory cywilnoprawne pomiędzy konsumentem a Dostawcą usług, dotyczące świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez Dostawcę usług mogą być rozwiązywane w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.
19. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich może być prowadzone:
 - 1) przez Prezesa UKE (więcej na www.uke.gov.pl), na wniosek Abonenta będącego konsumentem lub z urzędu, jeśli wymaga tego ochrona interesu konsumenta,
 - 2) przez inny podmiot uprawniony wpisany do rejestru podmiotów uprawnionych, prowadzonego przez Prezesa UOKiK, na wniosek Abonenta będącego konsumentem, a jeśli przewiduje to regulamin tego podmiotu – także na wniosek Dostawcy usług.
20. Udział Dostawcy usług w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich jest dobrowolny. W przypadku, gdy w następstwie reklamacji złożonej przez Abonenta będącego konsumentem spór nie został rozwiązany, Dostawca usług każdorazowo podejmuje decyzję o zgodzie na udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich lub o odmowie udziału w takim postępowaniu i przekazuje ją Abonentowi będącemu konsumentem na papierze lub innym trwałym nośniku. Jeśli Dostawca usług nie złożył żadnego oświadczenia, uznaje się, że wyraża zgodę na udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.
21. Zasady i procedury dostępu do pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich określone są w przepisach prawa lub w regulacjach, które są stosowane przez podmioty uprawnione w ramach rozwiązywania sporów konsumenckich, w szczególności, obowiązujących w tych podmiotach regulaminach.

Formularz odstąpienia od Umowy

(formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od Umowy/zamówienia)

- Adresat – CANAL+ Polska S.A., al. Gen. W. Sikorskiego 9, 02-758 Warszawa, adres korespondencyjny: skrytka pocztowa 8, 02-100 Warszawa.
- Ja/My* niniejszym informuję/informujemy* o moim/naszym* odstąpieniu od umowy o świadczenie/zamówienia następującej usługi:
- Data zawarcia Umowy/złożenia zamówienia
- Imię i nazwisko konsumenta(-ów)
- Adres konsumenta(-ów)
- Podpis konsumenta(-ów) (tylko jeżeli formularz jest przesłany w wersji papierowej)
- Data
- nr rachunku bankowego, na który Dostawca usług zwróci koszty poniesione w ramach zawartej Umowy o ile takie koszty zostały poniesione.

(*) Niepotrzebne skreślić

Niniejszy formularz dotyczy odstąpienia od Umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość.