

**Obowiązki Informacyjne**  
**wobec konsumentów korzystających z Serwisu Telewizji Internetowej CANAL+**  
*(obowiązujące od dnia 15.07.2020 r.)*

1. Serwis CANAL+ jest udostępniany przez CANAL+ Polska S.A. z siedzibą w Warszawie, adres: al. gen. W. Sikorskiego 9, 02-758 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000469644, kapitał zakładowy: 441.176.000 zł (wpłacony w całości), NIP: 521-00-82-774.
2. Wyrażenia napisane wielką literą, które nie zostały zdefiniowane w niniejszym dokumencie posiadają znaczenie nadane im w Regulaminie Serwisu CANAL+ (dalej jako: „Regulamin”).
3. W Serwisie CANAL+ istnieje możliwość zawarcia z Usługodawcą Umowy o świadczenie Usług, pod warunkiem uprzedniej Rejestracji Klienta poprzez założenie Konta, zgodnie z postanowieniami Regulaminu. W związku z obowiązkami Usługodawcy, które wynikają z umów licencyjnych zawartych z dostawcami treści, do zakupu lub korzystania z Usług może być wymagane podanie przez Klienta Zarejestrowanego danych osobowych, w szczególności takich jak: imię i nazwisko, dokładny i aktualny adres zamieszkania, adres e-mail, numer telefonu.
4. W przypadku jakichkolwiek pytań dotyczących Usług, Umowy zawartej z Usługodawcą lub reklamacji prosimy o kontakt:
  - 1) za pomocą elektronicznego formularza kontaktowego, który jest dostępny dla Klientów Zarejestrowanych pod adresem [kup.canalplus.pl](http://kup.canalplus.pl);
  - 2) na adres poczty elektronicznej: [pomoc@kontakt.canalplus.pl](mailto:pomoc@kontakt.canalplus.pl);
  - 3) przy wykorzystaniu danych teleadresowych wskazanych na stronie internetowej Serwisu CANAL+ [ogladaj.canalplus.pl](http://ogladaj.canalplus.pl) (numer infolinii, adres e-mail, adres korespondencyjny).
5. Wszelkie informacje, potwierdzenia i dokumenty dotyczące zawartej Umowy będą przekazywane Klientowi Zarejestrowanemu za pomocą wiadomości e-mail na adres poczty elektronicznej podany przez Klienta, stanowiący jego login w Serwisie CANAL+, z zastrzeżeniem postanowień Regulaminu, które przewidują podanie do publicznej wiadomości określonych informacji.
6. W związku ze złożeniem w Serwisie CANAL+ zamówienia z obowiązkiem zapłaty i zawarciem Umowy, Klient Zarejestrowany jest zobowiązany uiścić z góry albo z dołu (w zależności od charakteru Usługi) Opłatę za wybraną Usługę, dokonując płatności online w sposób wskazany w opisie tej Usługi jako dostępny. Opłaty za korzystanie z Usług są wskazane w Serwisie i opisane w odrębnych szczegółowych warunkach lub warunkach promocji wybranych Usług. Klient Zarejestrowany jest jednocześnie informowany o dodatkowych kosztach bądź o możliwości ich wystąpienia oraz wysokości, względnie o sposobie ich obliczenia.
7. Usługodawca realizuje zlecenie aktywacji Usługi najpóźniej w ciągu 12 godzin od zawarcia Umowy.
8. Prawo do odstąpienia od Umowy zawartej na odległość
  - 1) Klient Zarejestrowany może zrealizować uprawnienie do odstąpienia od Umowy zawartej z Usługodawcą w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia, bez podawania przyczyny.
  - 2) Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy może przybrać dowolną treść pod warunkiem, że będzie jednoznacznie wskazywać wolę odstąpienia od Umowy przez Klienta Zarejestrowanego.
  - 3) Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy może zostać złożone z wykorzystaniem wzoru formularza w formie edytowalnego pliku pdf, który jest dostępny pod adresem: [ogladaj.canalplus.pl](http://ogladaj.canalplus.pl), m.in. w następujący sposób:
    - a) na adres e-mail: [pomoc@kontakt.canalplus.pl](mailto:pomoc@kontakt.canalplus.pl);
    - b) na adres korespondencyjny: CANAL+ Polska S.A., skr. pocztowa nr 8, 02-100 Warszawa;
    - c) w punkcie sprzedaży Usługodawcy.

- 4) Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy może zostać złożone z wykorzystaniem wzoru formularza stanowiącego załącznik do niniejszego dokumentu oraz Regulaminu, m.in. w następujący sposób:
    - a) na adres e-mail: [pomoc@kontakt.canalplus.pl](mailto:pomoc@kontakt.canalplus.pl);
    - b) na adres korespondencyjny: CANAL+ Polska S.A., skr. pocztowa nr 8, 02-100 Warszawa;
    - c) w punkcie sprzedaży Usługodawcy.
  - 5) Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem (o zachowaniu terminu decyduje data wysyłki). Odstąpienie od Umowy jest skuteczne od chwili doręczenia Usługodawcy oświadczenia o odstąpieniu od Umowy.
9. Skutki odstąpienia od Umowy zawartej na odległość
- 1) W razie odstąpienia od Umowy zawartej na odległość, Umowa jest uważana za niezawartą.
  - 2) Usługodawca ma obowiązek niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania od Klienta Zarejestrowanego oświadczenia woli o odstąpieniu od Umowy, zwrócić wszystkie dokonane przez niego płatności, z zastrzeżeniem pkt 9.4) i pkt 9.5) poniżej.
  - 3) Usługodawca dokonuje zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Klient Zarejestrowany, chyba że Klient wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.
  - 4) Jeżeli Klient Zarejestrowany wykonuje prawo do odstąpienia od Umowy po rozpoczęciu przez Usługodawcę – na wyraźną prośbę (żądanie) Klienta Zarejestrowanego – świadczenia Usługi przed upływem 14-dniowego terminu do odstąpienia od Umowy, Klient Zarejestrowany ma obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od Umowy. Kwota zapłaty, o której mowa w zdaniu poprzedzającym obejmuje: opłatę aktywacyjną i opłatę proporcjonalną do zakresu wykonanej Usługi, z uwzględnieniem jej ceny.
  - 5) Obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od Umowy obejmuje również korzystanie z Usług w okresie pomiędzy wysłaniem oświadczenia o odstąpieniu od Umowy na adres korespondencyjny Usługodawcy, a chwilą jego doręczenia do Usługodawcy.
  - 6) Prawo do odstąpienia od Umowy nie przysługuje w przypadkach określonych w art. 38 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, w szczególności gdy:
    - a) Usługodawca wykonał w pełni Usługę przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy na wyraźną prośbę (żądanie) Klienta Zarejestrowanego, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia Usługi, że po spełnieniu świadczenia przez Usługodawcę utraci prawo do odstąpienia od Umowy;
    - b) świadczenie dotyczy dostarczenia treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym, jeżeli spełnianie świadczenia rozpoczęło się za wyraźną zgodą Klienta Zarejestrowanego przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy i po poinformowaniu go przez Usługodawcę o utracie prawa do odstąpienia od Umowy.
10. Usługodawca udostępnia wzór odstąpienia od Umowy, o którym mowa w pkt 8.4) powyżej, w załączniku do Regulaminu oraz w załączniku do niniejszego dokumentu w sposób, który umożliwia jego pobranie, odtwarzanie, utrwalenie i wydrukowanie w zwykłym toku czynności, a także dostarcza wraz z dokumentami dotyczącymi Umowy niezwłocznie po jej zawarciu.
11. Czas trwania Umowy (Okres Korzystania z Usługi) i szczegółowe zasady świadczenia Usług, w tym odnawiania Usług, są określone w komplecie dokumentów doręczonym Klientowi Zarejestrowanemu w związku z zawarciem Umowy, tj. w potwierdzeniu zawarcia Umowy, Regulaminie, szczegółowych warunkach, warunkach promocji, „obowiązках informacyjnych” dotyczących wybranej Usługi lub promocji, bądź w Szczegółowych Warunkach świadczenia Odnawianych Usług w Serwisie CANAL+ oraz w niniejszym dokumencie.
12. Zasady rozpatrywania reklamacji są szczegółowo określone w Regulaminie, dostępnym na stronie internetowej [ogladaj.canalplus.pl](http://ogladaj.canalplus.pl).
13. Aktualne informacje dotyczące możliwości wystąpienia szczególnych zagrożeń związanych z korzystaniem z Usług udostępnianych w Serwisie CANAL+, dotyczące funkcjonalności treści cyfrowych,

technicznych środków ich ochrony oraz interoperacyjności ze sprzętem komputerowym i oprogramowaniem są dostępne w Serwisie CANAL+.

14. Korzystanie z Serwisu może być związane z zainstalowaniem plików „Cookies” zgodnie z Polityką Prywatności CANAL+ Polska S.A. (oglądaj.canalplus.pl).
15. Spór cywilnoprawny wynikający z Umowy zawartej przez konsumenta może zostać zakończony w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Udział Usługodawcy w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich jest dobrowolny. W przypadku, gdy w następstwie reklamacji złożonej przez konsumenta spór nie został rozwiązany, Usługodawca 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 konsumentowi. Jeśli Usługodawca nie złożył żadnego oświadczenia, uznaje się, że wyraża zgodę na udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.
16. Wymagania techniczne niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się Usługodawca.
  - 1) Możliwość zawarcia przez Klienta Zarejestrowanego Umowy oraz korzystania przez niego z Usługi objętej zawartą przez niego Umową, jest uzależniona od posługiwania się w tych celach komputerem:
    - a) spełniającym warunki testu dostępnego na stronie: [oglądaj.canalplus.pl](http://oglądaj.canalplus.pl);
    - b) z zainstalowaną przeglądarką (lista przeglądarek obsługujących Usługi dostępna każdorazowo w Serwisie CANAL+), na systemach operacyjnych Windows, Mac OS X, z włączoną obsługą plików „Cookies” oraz JavaScript albo innym Urządzeniem, jeżeli Usługodawca dopuści taką możliwość;
  - 2) Korzystanie przez Klienta Zarejestrowanego z Usług objętych zawartą przez niego Umową, za pośrednictwem Urządzeń przenośnych, w których Klient nie wprowadził modyfikacji niezgodnych z zaleceniami producenta urządzenia, określonymi w jego szczegółowych warunkach użytkowania oraz warunkach gwarancji, jest możliwe przy spełnieniu przez ww. Urządzenia następujących wymagań technicznych:
    - a) zainstalowana i uruchomiona Aplikacja Mobilna dla Urządzeń przenośnych (rekomendowane);
    - b) wyposażenie w jeden z następujących systemów operacyjnych:
      - i. Android, wersja oficjalnie opublikowana przez producenta systemu (informacje dostępne pod adresem internetowym <https://www.android.com/>) ;
      - ii. iOS, oficjalnie opublikowana przez producenta systemu (informacje dostępne pod adresem internetowym <https://www.apple.com/>);Lista systemów operacyjnych obsługujących Usługi dostępna każdorazowo w Serwisie CANAL+.
  - 3) Dla korzystania z Usług objętych Umową niezbędne jest posiadanie dostępu do Internetu. Do sprawnego korzystania z Usług rekomendowany jest dostęp do dowolnego typu połączenia z Internetem, o przepustowości co najmniej 8 megabitów/sekundę, oraz co najmniej 25 megabitów na sekundę w przypadku Usług świadczonych w jakości UHD.
  - 4) Korzystanie z Serwisu CANAL+ jest możliwe na niektórych Urządzeniach stacjonarnych wyposażonych w technologię Smart TV oraz poprzez dekodery set-top-box (STB). Ze względu jednak na specyficzne uwarunkowania techniczne tego typu urządzeń, Usługodawca nie jest w stanie podać wyczerpującej listy wymogów technicznych, których spełnienie pozwalałoby Klientowi na korzystanie z Usług. Szczegółowe informacje dotyczące Urządzeń umożliwiających dostęp do Usług, wskazane są każdorazowo w Serwisie CANAL+.
  - 5) Klient, przed skorzystaniem z Usług, może sprawdzić, czy posiadany przez niego sprzęt komputerowy lub mobilny spełnia wymogi techniczne, określone pod adresem [oglądaj.canalplus.pl](http://oglądaj.canalplus.pl), gdzie są udostępniane aktualne informacje na ten temat.
  - 6) Ze względu na niezależne od Usługodawcy właściwości środowiska informatycznego, którym posługuje się Klient, korzystanie z Serwisu CANAL+ na niektórych urządzeniach może być ograniczone lub niemożliwe, a jakość odtwarzanych materiałów obniżona – w przypadku aktywności, w ramach ww. środowiska, oprogramowania pochodzącego od podmiotów trzecich lub od Klienta

(w szczególności różnego rodzaju firewalli, programów antywirusowych, blokad, w tym uniemożliwiających wyświetlanie reklam), jego kombinacji lub konfiguracji, mających wpływ na udostępnioną funkcjonalność lub prawidłowe działanie techniczne Serwisu CANAL+. W przypadku zaistnienia takiej sytuacji, może w szczególności okazać się konieczne odinstalowanie określonego oprogramowania ze środowiska informatycznego, którym posługuje się Klient lub dodanie w jego ramach określonego wyjątku.

- 7) Funkcjonowanie Serwisu CANAL+ i Usług wymaga cyklicznego monitoringu technicznego, poprawek i konserwacji, co może spowodować czasowe i krótkotrwałe przerwy w działaniu Serwisu CANAL+ lub Usług audiowizualnych.

**Załącznik**

**Formularz odstąpienia od umowy zawartej na odległość**

(formularz ten należy wypełnić i odesłać na wskazany niżej adres tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy)

Adresat: CANAL+ Polska S.A., skr. pocztowa nr 8, 02-100 Warszawa

Ja/My\* niniejszym informuję/informujemy\* o moim/naszym\* odstąpieniu od umowy o świadczenie następującej usługi:

.....

Data zawarcia umowy (zakupienia usługi):

Numer Klienta:

Adres e-mail stanowiący login konsumenta w Serwisie CANAL+:

Imię i nazwisko konsumenta(-ów):

Adres konsumenta(-ów):

Podpis konsumenta(-ów) (tylko, jeżeli formularz jest przesłany w wersji papierowej)

Data:

(\*) Niepotrzebne skreślić