

**Obowiązki Informacyjne**  
**wobec konsumentów korzystających z Serwisu Telewizji Internetowej CANAL+**  
*(obowiązujące od dnia 18.10.2022 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+ [oglądaj.canalplus.pl](http://oglądaj.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, chyba że warunki promocji lub szczegółowe warunki dla danej Usługi przewidują inny okres aktywacji Usługi.
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: [oglądaj.canalplus.pl](http://oglądaj.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.
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. ([ogladaj.canalplus.pl](http://ogladaj.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: [ogladaj.canalplus.pl](http://ogladaj.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 JavaScriptalbo 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 [ogladaj.canalplus.pl](http://ogladaj.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