Regulamin Oferty „CANAL+ telewizja na kartę"
obowiązujący od dnia 10.11.2024 r.

1. Definicje

1) **Abonent** – podmiot pozostający w stosunku prawnym z Dostawcą Oferty „CANAL+ telewizja na kartę".
2) **Abonament** – opłata wnoszona z góry za możliwość korzystania przez Abonenta z Dostępu skutkująca od daty zaksięgowania.
3) **Aktywacja Karty dekodującej** – uruchomienie sygnału na polecenie Abonenta, umożliwiające korzystanie z Oferty „CANAL+ telewizja na kartę".
4) **Aktywacja Pakietu** – uruchomienie sygnału na polecenie Abonenta, umożliwiające korzystanie z Pakietu, skutkujące nie wcześniej niż po upływie pierwotnego Okresu ważności Pakietu określonego w zestawie startowym.
5) **BOK/Biuro Obsługi Klienta** – jednostka organizacyjna Dostawcy przeznaczona do kontaktu z Abonentem.
6) **CANAL+ Polska** – CANAL+ Polska Spółka Akcyjna, z siedzibą w Warszawie, adres: al. Gen. W. Sikorskiego 9, 02-758 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000469644, NIP 521-00-82-774, REGON: 010175861, Nr BDO 000030685.
7) **Cennik** – Cennik Oferty „CANAL+ telewizja na kartę" – zestawienie opłat za Dostęp lub inne usługi oraz innych opłat, dostępny w BOK oraz na stronie internetowej Dostawcy.
8) **Cennik Regulaminu Szczegółowych Warunków** – zestawienie opłat i usług świadczonych przez Dostawcę, określonych w Regulaminie Szczegółowych Warunków, dostępny w BOK oraz na stronie internetowej Dostawcy.
9) **Cennik Regulaminu Warunków Promocji** – zestawienie opłat i usług świadczonych przez Dostawcę na warunkach promocyjnych, dostępny w BOK i na stronie internetowej Dostawcy.
10) **Dezaktywacja** – wyłączenie sygnału umożliwiającego Dostęp, skutkujące nie wcześniej niż po upływie pierwotnego Okresu ważności, określonego w zestawie startowym.
11) **Dostawca** – spółka CANAL+ Polska zapewniająca Dostęp.
12) **Dostęp** – prawo do korzystania z Pakietów przez Okres ważności lub po Okresie ważności, w przypadku Pakietu bez opłat.
13) **Karta dekodująca** – elektroniczna karta sparowana z Urządzeniem dekodującym, niestanowiąca własności Abonenta, udostępniana przez Dostawcę Abonentowi wraz z Ofertą „CANAL+ telewizja na kartę", która po jej należytym umieszczeniu w Urządzeniu dekodującym autoryzowanym przez Dostawcę oraz jej Aktywacji umożliwia Dostęp.
14) **Hasło** – kod numeryczny podany przy Rejestracji, służący do identyfikacji Abonenta przez BOK.
15) **Informacje Przedumowne** – informacje dotyczące korzystania z Pakietów oraz zasad korzystania z Urządzenia dekodującego; na Informacje Przedumowne składają się Regulamin, Regulaminy Szczegółowych Warunków, Regulaminy Warunków Promocji, Cennik, Cenniki Regulaminów Szczegółowych Warunków, Cenniki Regulaminów Warunków Promocji.
16) **Oferta „CANAL+ telewizja na kartę"** – oferta CANAL+ Polska umożliwiająca uzyskiwanie Dostępu w zamian za Abonament (dalej zamiennie z „Oferta").
17) **Okres ważności** – czas oznaczony, na jaki Abonent uzyskał Dostęp w zamian za Abonament w wyniku rozliczenia Salda konta. Minimalny Okres ważności wynosi miesiąc, tj. 31 dni.
18) **Pakiet** – Pakiet bez opłat, Podstawowy, Dodatkowy lub inny, do którego Dostęp umożliwia Dostawca.
19) **Pakiet bez opłat** – grupa kanałów telewizyjnych, do odbioru których Abonentowi niezbędne jest Urządzenie dekodujące wskazane przez Dostawcę, wyodrębniona z Pakietów: Podstawowego, Dodatkowego, bądź innych Pakietów, do których Abonent uzyskuje Dostęp, każdorazowo na okres jednego miesiąca od wygaśnięcia Dostępu do Pakietu Podstawowego, bez konieczności wnoszenia Abonamentu w tym okresie. Aktualna oferta programowa dostępna jest na stronie internetowej Dostawcy.
20) **Pakiet Dodatkowy** – grupa kanałów telewizyjnych, do odbioru których Abonentowi niezbędne jest Urządzenie dekodujące wskazane przez Dostawcę oraz Karta dekodująca, do których Dostęp umożliwia Dostawca w ramach Regulaminów Szczegółowych Warunków, Cenników Regulaminów Szczegółowych Warunków, Regulaminów Warunków Promocji, Cenników Regulaminów Warunków Promocji. Warunkiem korzystania z Pakietu Dodatkowego jest korzystanie z Pakietu Podstawowego. Na warunkach odrębnych Pakiet Dodatkowy może pełnić rolę Pakietu Podstawowego. Aktualna oferta programowa dostępna jest na stronie internetowej Dostawcy.
21) **Pakiet Podstawowy** – grupa kanałów telewizyjnych, do odbioru których Abonentowi niezbędne jest Urządzenie dekodujące wskazane przez Dostawcę oraz Karta dekodująca, do których Dostęp umożliwia Dostawca. Pakiet Podstawowy nie może być Dezaktywowany, z wyłączeniem przypadków wprost opisanych w Regulaminie, Regulaminach Szczegółowych Warunków, Cennikach Regulaminów Szczegółowych Warunków, Regulaminach Warunków Promocji, Cennikach Regulaminów Warunków Promocji. Aktualna oferta programowa dostępna jest na stronie internetowej Dostawcy.
22) **Podsumowanie Warunków Umowy (PWU)** – zawarte w jednym dokumencie zwięzłe podsumowanie warunków umowy o świadczenie usług przedpłaconych, obejmujące wymagane przez przepisy prawa najważniejsze elementy Umowy.
23) **Regulamin** – Regulamin Oferty – niniejszy dokument, dostępny w BOK oraz na stronie internetowej Dostawcy.
24) **Regulamin Szczegółowych Warunków** – regulamin zasad korzystania z usług świadczonych przez Dostawcę, ustalany przez Dostawcę w przypadkach, gdy specyfika usług wymaga odrębnego, szczegółowego uregulowania, dostępny w BOK oraz na stronie internetowej Dostawcy.
25) **Regulamin Warunków Promocji** – regulamin zasad promocyjnego świadczenia usług przez Dostawcę, dostępny w BOK oraz na stronie internetowej Dostawcy.
26) **Rejestracja** – wprowadzenie do systemu informatycznego danych Abonenta z wypełnionego przez Abonenta formularza rejestracyjnego lub SMS-a w zdefiniowanym w przewodniku użytkownika standardzie, doręczonego Dostawcy.
27) **Saldo konta** – saldo na dedykowanym rachunku bankowym, służącym do rozliczeń Abonenta z Dostawcą z tytułu Abonamentu, które Abonent przeznacza na Dostęp lub inne usługi, które mogą być świadczone przez Dostawcę. Saldo konta można sprawdzić za pośrednictwem BOK bądź przy wykorzystaniu innych form komunikacji udostępnionych przez Dostawcę.
28) **SMS** – krótka wiadomość tekstowa wysłana z użyciem telefonu komórkowego, wykorzystywana przez Abonentów lub Dostawcę do: Aktywacji Karty dekodującej, Aktywacji Pakietu, Dezaktywacji, komunikacji z Abonentami, dokonywania zmian w zakresie Dostępu.
29) **Termin ważności „CANAL+ telewizja na kartę"/Termin ważności** – maksymalny okres na jaki można uzyskać Dostęp. Termin ważności upływa z dniem 31 grudnia 2026 r. Dostawca zastrzega sobie możliwość przedłużenia Terminu ważności. O przedłużeniu Terminu ważności Dostawca poinformuje Abonentów poprzez publikację na swojej stronie internetowej.
30) **Umowa** – umowa o świadczenie usług przedpłaconych zawierana z Abonentem, obejmująca dostęp do Pakietów lub do innych usług. Na Umowę składają się Informacje Przedumowne oraz Podsumowanie Warunków Umowy.
31) **Urządzenie dekodujące** – dekoder wraz z Kartą dekodującą lub moduł dostępu warunkowego wraz z Kartą dekodującą udostępniany przez Dostawcę, niezbędny do uzyskania Dostępu do Oferty.

2. Aktywacja

1) Elementem koniecznym do rozpoczęcia korzystania z Oferty jest dokonanie Aktywacji Karty dekodującej.
2) Dyspozycję Aktywacji Karty dekodującej Abonent może złożyć: SMS-em, telefonicznie, poprzez kontakt z BOK, bądź przy wykorzystaniu innych form komunikacji udostępnionych przez Dostawcę.

3) Aktywacja Karty dekodującej nastąpi w chwili wydania dyspozycji Aktywacji Karty dekodującej, a techniczne uruchomienie sygnału w terminie do 2 dni roboczych od wydania przez Abonenta dyspozycji Aktywacji Karty dekodującej.
4) Dostawca dopuszcza możliwość składania oświadczeń woli w formie dokumentowej. O możliwości składania oświadczenia w formie dokumentowej w danym procesie, Dostawca każdorazowo poinformuje Abonentów w opisie procesu. Informacje te będą również dostępne u autoryzowanych przedstawicieli lub w Biurze Obsługi Klienta.

3. Zmiany w zakresie Dostępu do Pakietów

1) W przypadku zasilenia konta przez Abonenta i niezgłoszenia żądania dotyczącego zmiany w zakresie Pakietów, do których Abonent ma posiadać Dostęp, zostanie Abonentowi aktywowany Dostęp do Pakietu Podstawowego.
2) Zmiana w zakresie Pakietów, do których Abonent posiada Dostęp, może zostać dokonana na żądanie Abonenta po jego identyfikacji i w zakresie określonym przez Dostawcę, na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie, Cenniku, Regulaminach Szczegółowych Warunków, Cennikach Regulaminów Szczegółowych Warunków, Regulaminach Warunków Promocji, Cennikach Regulaminów Warunków Promocji.
3) Aktywacja Pakietu każdorazowo skutkuje automatycznym rozliczeniem Salda konta i uzyskaniem przez Abonenta Dostępu do Pakietów aktywnych na koncie Abonenta, na Okres ważności wynikający z Salda konta.
4) Dostawca umożliwi Dostęp do Pakietu/ów, którego/ych aktywowania zażądał Abonent, w terminie do 2 dni roboczych od daty przyjęcia przez Dostawcę dyspozycji Aktywacji Pakietu/ów pod warunkiem, że Saldo konta Abonenta jest wystarczające do udostępnienia na minimalny Okres ważności Pakietu/ów, którego/ych udostępnienia Abonent zażądał.
5) Dostawca Dezaktywuje Pakiet/y Dodatkowy/e:
   a) z upływem 31 dnia od daty przyjęcia przez Dostawcę dyspozycji Dezaktywacji, jeżeli w dacie przyjęcia przez Dostawcę dyspozycji Dezaktywacji Saldo konta Abonenta umożliwiało Dostęp na co najmniej 31 dni,
   b) bez zachowania 31-dniowego terminu, o którym mowa w lit. a niniejszego punktu, z końcem aktualnie posiadanego Dostępu, jeżeli w dacie przyjęcia przez Dostawcę dyspozycji Dezaktywacji Saldo konta Abonenta nie umożliwiało Dostępu na co najmniej 31 dni,
   c) bez zachowania 31-dniowego terminu, o którym mowa w lit. a niniejszego punktu, w przypadku złożenia przez Abonenta polecenia Dezaktywacji w okresie, gdy Abonent posiada na koncie Pakiety lecz ich Okres ważności wygasł,
   d) bez zachowania 31-dniowego terminu, o którym mowa w lit. a niniejszego punktu, z momentem zawarcia umowy o świadczenie usług z Dostawcą w ramach ofert dedykowanych dla Abonentów ze sprzętem stanowiącym własność Abonenta i zakupionym w ramach Oferty, z zastrzeżeniem postanowień odrębnych od niniejszego Regulaminu dokumentów dotyczących umowy o świadczenie usług zawartej z Dostawcą w ramach ofert dedykowanych dla Abonentów ze sprzętem stanowiącym własność Abonenta.
6) Abonent korzysta z Dostępu:
   a) do wyczerpania środków z Salda konta,
   b) do Pakietu/ów Dodatkowego/ych przez okres nie dłuższy niż Dostęp do Pakietu Podstawowego chyba, że co innego wynika z Regulaminów Szczegółowych Warunków, Cenników Regulaminów Szczegółowych Warunków, Regulaminów Warunków Promocji, Cenników Regulaminów Warunków Promocji,
   c) w przypadku Dezaktywacji Pakietu/ów, przez okresy wymienione w pkt. 5 niniejszego ustępu,
   d) do momentu zawarcia umowy o świadczenie usług z Dostawcą w ramach ofert dedykowanych dla Abonentów ze sprzętem stanowiącym własność Abonenta i zakupionym w ramach Oferty, z zastrzeżeniem postanowień odrębnych od niniejszego Regulaminu dokumentów dotyczących umowy o świadczenie usług zawartej z Dostawcą w ramach ofert dedykowanych dla Abonentów ze sprzętem stanowiącym własność Abonenta.
7) W przypadku zgłoszenia przez Abonenta, w formie ustnej, wniosku o zmianę Pakietu/ów aktywnego/ych na koncie Abonenta, o fakcie zaakceptowania przez Dostawcę przedmiotowego wniosku Abonent zostanie poinformowany niezwłocznie przez osobę przyjmującą zgłoszenie.
8) W przypadku zgłoszenia przez Abonenta, telefonicznie, wniosku o zmianę Pakietu/ów aktywnego/ych na koncie Abonenta, Dostawca ma prawo zarejestrować treść zgłoszonego przez Abonenta wniosku poprzez dokonanie zapisu.
9) Po Dezaktywacji Pakietu/ów Dodatkowego/ych Abonent ma prawo do ponownego Aktywowania Pakietu/ów pod warunkiem, iż:
   a) Abonent złoży dyspozycję ponownej Aktywacji Pakietów i,
   b) Saldo konta Abonenta jest wystarczające do przyznania Dostępu na minimalny Okres ważności, do Pakietu/ów, którego/ych aktywowania Abonent zażądał.
10) Abonent po upływie pierwszego Okresu ważności zawartego w zestawie startowym, może:
   a) skorzystać z ofert Dostawcy dedykowanych dla Abonentów ze sprzętem własnym zakupionym w ramach Oferty, świadczonych w oparciu o odrębne od niniejszego Regulaminu dokumenty. Powrót Abonenta, który skorzystał z ofert, o których mowa w zdaniu poprzednim, do Oferty nie jest możliwy, o ile Dostawca nie postanowi inaczej, albo
   b) kontynuować korzystanie z Oferty na zasadach opisanych w niniejszym Regulaminie, Cenniku, Regulaminach Szczegółowych Warunków, Cennikach Regulaminów Szczegółowych Warunków, Regulaminach Warunków Promocji, Cennikach Regulaminów Warunków Promocji.

4. Opłaty za Dostęp oraz zasady ich rozliczania

1) Dostawca zapewnia Abonentom Dostęp do Pakietu bez opłat, Pakietu Podstawowego lub innych Pakietów wskazanych w Regulaminach Szczegółowych Warunków, Cennikach Regulaminów Szczegółowych Warunków, Regulaminach Warunków Promocji, Cennikach Regulaminów Warunków Promocji.
2) Opłaty za Dostęp podane są w Cenniku, aktualnym na dzień złożenia przez Abonenta dyspozycji Aktywacji Pakietu, Cennikach Regulaminów Szczegółowych Warunków, Cennikach Regulaminów Warunków Promocji. Aktualny Cennik oraz Cenniki Regulaminów Szczegółowych Warunków i Cenniki Regulaminów Warunków Promocji dostępne są każdorazowo na stronie internetowej Dostawcy.
3) Aby rozpocząć korzystanie z Oferty, Abonent zobowiązany jest do dokonania Aktywacji Karty dekodującej.
4) Abonent korzysta z Oferty od chwili Aktywacji Karty dekodującej, przez Okres ważności poszczególnych Pakietów zawarty w zestawie startowym i maksymalnie do upływu Ważności Oferty.
5) Abonent, wyrażający chęć korzystania z Oferty po Okresie ważności Pakietu, zawartym w zestawie startowym, powinien wnieść opłatę Abonamentową, w wysokości określonej w Cenniku, Cennikach Regulaminów Szczegółowych Warunków, Cennikach Regulaminów Warunków Promocji, umożliwiającą Aktywację Pakietu Podstawowego lub innego Pakietu, na zdefiniowane przez Dostawcę okresy, bądź w innej wysokości, umożliwiającej Aktywację Pakietu na co najmniej minimalny Okres ważności, na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie, Cenniku, Regulaminach Szczegółowych Warunków, Cennikach Regulaminów Szczegółowych Warunków, Regulaminach Warunków Promocji, Cennikach Regulaminów Warunków Promocji.
6) Abonent może wnieść dowolną kwotę na Abonament, przy czym rozliczona na poczet Dostępu do Pakietu Podstawowego lub innego Pakietu zostanie kwota w wysokości uprawniającej co najmniej do przyznania Dostępu na minimalny Okres ważności i nie dłuższy niż do upływu Ważności Oferty.

7) W przypadku wniesienia Abonamentu w kwocie niewystarczającej do uzyskania Dostępu do Pakietów, z których Abonent aktualnie korzysta, na minimalny Okres ważności, wpłacone środki nie będą rozliczone, a Dostęp do usługi w ramach Oferty nie zostanie przyznany do czasu wniesienia Abonamentu w kwocie umożliwiającej uzyskanie Dostępu na minimalny Okres ważności, z zastrzeżeniem pkt 13 i 14 niniejszego ustępu.
8) Opłatę na Abonament można wnieść przelewem bankowym na podany przez Dostawcę unikalny numer konta bankowego powiązany z numerem Karty dekodującej, bądź przy wykorzystaniu innej metody udostępnionej przez Dostawcę.
9) W zamian za Abonament Dostawca przyznaje Abonentowi Dostęp do Oferty.
10) Dla potrzeb rozliczeń Abonamentu przyjmuje się, że miesiąc liczy 31 dni.
11) Pierwsze wniesienie opłaty Abonamentowej, dokonane po upływie Okresu ważności Pakietu zawartego w zestawie startowym, jest w całości przeliczane na Dostęp do Pakietu Podstawowego chyba, że są dostępne w ramach Oferty inne Pakiety, a Abonent wydał uprzednio dyspozycję Aktywacji innego Pakietu i Saldo konta jest wystarczające do przyznania Dostępu na minimalny Okres ważności do wszystkich Pakietów aktywnych na koncie Abonenta. W takim przypadku pierwsze wniesienie opłaty na Abonament zostanie przeliczone na Dostęp do wszystkich Pakietów aktywnych na koncie Abonenta.
12) Wniesiona opłata Abonamentowa skutkuje przyznaniem Abonentowi prawa do korzystania z Pakietu/ów i automatycznym przeliczeniem Salda konta na Okres ważności uprawniający do Dostępu do Pakietu Podstawowego lub innych Pakietów, na zasadach odpowiednio jak w pkt 13 i 14 niniejszego ustępu, z zastrzeżeniem, że w przypadku dokonania wpłaty w wysokości zdefiniowanej wprost w Cenniku, Cennikach Regulaminów Szczegółowych Warunków, Cennikach Regulaminów Warunków Promocji, Dostawca przyzna Abonentowi Dostęp na liczbę miesięcy przyporządkowaną danej opłacie w Cenniku, Cennikach Regulaminów Szczegółowych Warunków, Cennikach Regulaminów Warunków Promocji.
13) Zasady rozliczeń wpłat na Abonament w przypadku, jeżeli Abonent korzysta wyłącznie z Pakietu Podstawowego i zasili konto opłatą na Abonament w wysokości innej niż zdefiniowana wprost w Cenniku, określone zostały w Cenniku.
14) W przypadku, jeżeli Abonent korzysta z innych Pakietów niż Pakiet Podstawowy, to zasady rozliczeń wpłat na Abonament określone zostaną w Regulaminach Szczegółowych Warunków, Cennikach Regulaminów Szczegółowych Warunków, Regulaminach Warunków Promocji, Cennikach Regulaminów Warunków Promocji, właściwych dla Pakietów innych niż Pakiet Podstawowy.
15) Dostawca pobiera od Abonenta inne opłaty wymienione w Cenniku, Cennikach Regulaminów Szczegółowych Warunków, Cennikach Regulaminów Warunków Promocji.
16) Z uwagi na fakt, iż Abonent Oferty nie przechodzi procesu weryfikacji danych Abonenta w chwili przystępowania do Oferty, tj. Dostawca nie może być pewien danych pozostawionych przez Abonenta, a w konsekwencji Dostawca nie może zapewnić skutecznej komunikacji ewentualnych zmian opłat wymienionych w Cenniku, Cennikach Regulaminów Szczegółowych Warunków, Cennikach Regulaminów Warunków Promocji, Abonent każdorazowo przed skorzystaniem z jakiejkolwiek opłaty wymienionej w Cenniku, Cennikach Regulaminów Szczegółowych Warunków, Cennikach Regulaminów Warunków Promocji zobowiązany jest do potwierdzenia aktualności opłaty, z której zamierza skorzystać z wykorzystaniem strony internetowej Dostawcy lub BOK.

5. Zakres dozwolonego Dostępu

1) Z Dostępu Abonent może korzystać wyłącznie na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej i wyłącznie dla prywatnego użytku.
2) Korzystanie przez Abonenta z Dostępu w zakresie przekraczającym zakres opisany w pkt 1 niniejszego ustępu możliwe jest jedynie na podstawie odrębnej umowy zawartej z Dostawcą.
3) Dostawca ma prawo do natychmiastowego i całkowitego zaprzestania świadczenia Dostępu na rzecz Abonenta, jeżeli Abonent narusza postanowienia niniejszego Regulaminu, Regulaminów Szczegółowych Warunków, Cenników Regulaminów Szczegółowych Warunków, Regulaminów Warunków Promocji, Cenników Regulaminów Warunków Promocji lub powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
4) Dostawca ma prawo do natychmiastowego i całkowitego zaprzestania świadczenia Dostępu na rzecz Abonenta w przypadku stwierdzenia, że Abonent w celu uzyskania korzyści majątkowych dla siebie lub osoby trzeciej umożliwia Dostęp innym podmiotom bez zgody Dostawcy.
5) Dostawca ma prawo żądania od Abonenta odszkodowania na zasadach ogólnych, w przypadku stwierdzenia podjęcia przez Abonenta działań określonych w niniejszym ustępie.
6) W przypadku występowania znaczących, stałych lub częstych, rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem usług, a warunkami określonymi w niniejszym dokumencie, Abonent po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego może, poza uprawnieniem do dochodzenia roszczenia z nienależytego wykonania zobowiązań Dostawcy określonych w niniejszym dokumencie, zrezygnować z usług z winy Dostawcy.

6. Zagubienie, kradzież, uszkodzenie, wymiana Karty dekodującej lub Urządzenia dekodującego, aktualizacja oprogramowania

1) W przypadku zagubienia, kradzieży lub uszkodzenia Karty dekodującej lub Urządzenia dekodującego zakupionego w ramach Oferty Abonent, który dokonał Rejestracji, ma możliwość odpłatnego otrzymania kolejnej Karty dekodującej lub Urządzenia dekodującego.
2) Zarejestrowany Abonent może zgłosić pisemnie fakt kradzieży, zagubienia bądź uszkodzenia Karty dekodującej lub Urządzenia dekodującego zakupionego w ramach Oferty do Dostawcy. Do zgłoszenia faktu kradzieży Abonent zobowiązany jest dołączyć oryginał zaświadczenia wydanego przez organ uprawniony do ścigania przestępstw (Policja, Prokuratura). Dostawca po otrzymaniu pisemnego zgłoszenia dokona Dezaktywacji. W przypadku braku pisemnego zgłoszenia faktu zagubienia lub kradzieży Karty dekodującej lub Urządzenia dekodującego zakupionego w ramach Oferty, Karta dekodująca lub Urządzenie dekodujące zakupione w ramach Oferty pozostają aktywne. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z używania przez osoby trzecie zagubionej lub skradzionej Karty dekodującej lub Urządzenia dekodującego.
3) Dostawca zastrzega sobie prawo do wymiany używanych Kart dekodujących lub Urządzenia dekodującego zakupionego w ramach Oferty na nowe i Dezaktywacji dotychczas używanych oraz do przeprowadzania aktualizacji oprogramowania w każdym czasie z zachowaniem praw nabytych Abonentów, w przypadku zagrożenia bezpieczeństwa systemu kodowania sygnałów lub innych przyczyn technicznych, organizacyjnych lub prawnych uniemożliwiających świadczenie Dostępu. Komunikaty o wymianie Kart dekodujących lub Urządzenia dekodującego zakupionego w ramach Oferty, publikowane będą na stronie internetowej Dostawcy oraz dostarczane do Abonenta z wykorzystaniem elektronicznych form komunikacji, z co najmniej 31-dniowym wyprzedzeniem.

7. Reklamacje

1) Abonent ma prawo zgłosić reklamację dotyczącą:
   a) niedotrzymania z winy Dostawcy terminu rozpoczęcia świadczenia usług;
   b) niewykonania lub nienależytego wykonania usług przez Dostawcę;
   c) nieprawidłowego obliczenia Abonamentu.
2) Abonent ma prawo zgłoszenia reklamacji w formie pisemnej, ustnie do protokołu, telefonicznie, na adres poczty elektronicznej, a także na adres innego środka komunikacji elektronicznej, o ile Dostawca umożliwia korzystanie z innego środka komunikacji elektronicznej.
3) Reklamacja zawiera w szczególności:

a) imię i nazwisko albo nazwę (firmę) oraz adres zamieszkania albo siedziby reklamującego;
b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
d) numer Karty dekodującej i Urządzenia dekodującego;
e) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z niniejszego dokumentu lub z przepisów prawa – w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty;
f) numer rachunku bankowego, numer rachunku w spółdzielczej kasie oszczędnościowo-kredytowej lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności – w przypadku, o którym mowa w lit. e);
g) sposób, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację;
h) podpis reklamującego – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

4) Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu ważności, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usług na rzecz Abonenta, lub od dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana. Reklamację złożoną po upływie terminu wskazanego w zdaniu poprzedzającym pozostawia się bez rozpoznania, o czym Dostawca niezwłocznie powiadamia Abonenta.
5) Jeżeli reklamacja nie została rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się żądanie określone w reklamacji za uzasadnione. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu odpowiedzi zawierającej informacje o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji wraz z uzasadnieniem.
6) Po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego Abonent może skierować sprawę do sądu powszechnego, a w przypadku gdy reklamującym jest konsument, Abonentowi przysługuje prawo do dochodzenia roszczeń w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.
7) Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzi Prezes UKE, który w tym zakresie jest podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich z późniejszymi zmianami.
8) W zakresie nieuregulowanym w niniejszym dokumencie, do pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich stosuje się przepisy ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich z późniejszymi zmianami.
9) Udział Dostawcy 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 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 nie złożył żadnego oświadczenia, uznaje się, że wyraża zgodę na udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.
10) Zasady i procedury dostępu do pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich określane 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.
11) Dostawca odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy w zakresie określonym w Regulaminie, Regulaminach Szczegółowych Warunków, Cennikach Regulaminów Szczegółowych Warunków, Regulaminach Warunków Promocji, Cennikach Regulaminów Warunków Promocji lub w Podsumowaniu Warunków Umowy, z wyłączeniem sytuacji, w których jej niewykonanie lub nienależyte wykonanie wynikało z winy Abonenta, nieprzestrzegania przez niego postanowień ww. dokumentów lub działania Abonenta niezgodnego z prawem albo wskutek siły wyższej.
12) Abonentowi przysługuje odszkodowanie za awarię trwająca nieprzerwanie dłużej niż 24 godziny lub dłużej niż łącznie 24 godziny w miesiącu kalendarzowym, pod warunkiem zgłoszenia przez Abonenta reklamacji w tym zakresie. Wysokość odszkodowania stanowi kwotę 1/30 opłat miesięcznych za usługi dotknięte awarią, z których Abonent korzystał, za każde kolejne rozpoczęte 24 godziny awarii.
13) W przypadkach, gdy niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań Dostawcy określonych w niniejszym dokumencie nastąpiło z winy Dostawcy, Abonentowi przysługuje prawo dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych.
14) Odszkodowanie, o którym mowa w ust. 12 powyżej, zostanie rozliczone niezwłocznie po stwierdzeniu przez Dostawcę zasadności roszczeń Abonenta.

8. Zmiany Programowe, postanowienia dodatkowe, zmiany dokumentów

1) Z uwagi na fakt, iż Abonent Oferty nie przechodzi procesu weryfikacji danych Abonenta w chwili przystępowania do Oferty, tj. Dostawca nie może być pewien danych pozostawionych przez Abonenta, a w konsekwencji Dostawca nie może zapewnić skutecznej komunikacji ewentualnych zmian w Ofercie, Abonent każdorazowo przed skorzystaniem z Oferty, zobowiązany jest do potwierdzenia aktualności oferty, z której zamierza skorzystać z wykorzystaniem strony internetowej Dostawcy lub BOK.
2) Dostawca zastrzega sobie prawo wprowadzania zmian programowych w Ofercie, polegających na zastąpieniu lub usunięciu kanału telewizyjnego wchodzącego w skład Pakietu, spowodowanych: utratą uprawnień do rozprowadzania, nadawania; zaprzestaniem nadawania programów przez nadawców; zmianą satelity nadawania; niskim poziomem oglądalności programów; niedostateczną jakością techniczną usługi uniemożliwiającą prawidłowe udostępnianie usług przez Dostawcę. Zmiany programowe, o których mowa w zdaniu poprzedzającym, komunikowane będą Abonentom poprzez podanie do publicznej wiadomości. Komunikaty o zakresie przedmiotowych zmian publikowane będą na stronie internetowej Dostawcy oraz dostarczane do Abonenta z wykorzystaniem elektronicznych form komunikacji, z co najmniej miesięcznym wyprzedzeniem.
3) W okresach testowych i promocyjnych, Abonentowi mogą zostać udostępnione dodatkowe kanały, usługi/Pakiety. Udostępnienie jak i wycofanie takich kanałów, usług/Pakietów nie wymaga poinformowania ani uzyskania zgody Abonenta.
4) W przypadku dokonania zmiany w ofercie programowej, polegającej na zastąpieniu lub usunięciu kanału telewizyjnego wchodzącego w skład Pakietu, Abonentowi, który na dzień dokonania zmiany miałby Dostęp do Pakietu, w ramach którego dokonano zmiany, przysługuje roszczenie o zwrot niewykorzystanej części Abonamentu przypadającej na kanał telewizyjny podlegający usunięciu lub zastąpieniu. Ewentualne roszczenia zaspakajane będą, na wniosek Abonenta, przez dodatkowe zasilenie Karty dekodującej Abonamentem, proporcjonalnie do niewykorzystanej części Abonamentu przypadającej na program telewizyjny podlegający usunięciu lub zastąpieniu. Wszelką korespondencję w tym zakresie Abonent zobowiązany jest kierować do Dostawcy. Korespondencja powinna zawierać dane Abonenta oraz dane Karty dekodującej, która ma być zasilona.
5) Dostawca może dokonać jednostronnej zmiany warunków Umowy, w przypadku, gdy:
   a) konieczność wprowadzenia zmian wynika:
      i. bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, w szczególności ze zmiany stawek podatku od towarów i usług;
      ii. z decyzji Prezesa UKE;
   b) proponowane zmiany:
      i. są wyłącznie na korzyść Abonenta, w tym powodują obniżenie Abonamentu lub dodanie nowej usługi;
      ii. mają charakter wyłącznie administracyjny i nie pociągają za sobą negatywnych skutków dla Abonenta.
6) W przypadku braku akceptacji zmian, o których mowa w pkt 5, Abonent może zrezygnować z usług objętych Umową, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia w życie tych zmian.
7) Dostawca w przypadku, o którym mowa w pkt 5, podaje do publicznej wiadomości przez publikację na swojej stronie internetowej treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy, jeżeli publikacja

aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian, następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE.

8) Dostawca zastrzega sobie prawo do wprowadzania Regulaminów Szczegółowych Warunków, Cenników Regulaminów Szczegółowych Warunków, Regulaminów Warunków Promocji, Cenników Regulaminów Warunków Promocji.
9) Dostawca zastrzega sobie prawo do przesyłania Abonentowi komunikatów elektronicznych dotyczących usług Dostawcy.
10) Abonentowi będącemu konsumentem przysługuje prawo do odstąpienia, w terminie 14 dni od daty zawarcia, od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, zawartej na odległość, chyba że zaistnieją okoliczności opisane w art. 38 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, bez podawania przyczyny, z poniesieniem bezpośrednich kosztów zwrotu rzeczy. W przypadku skorzystania z prawa do odstąpienia od umowy przez Abonenta będącego konsumentem, po zgłoszeniu żądania o wykonanie usługi przed upływem terminu do odstąpienia od umowy, Dostawca zastrzega sobie prawo naliczenia opłat za świadczenia spełnione na rzecz Abonenta do chwili odstąpienia od umowy.
11) Do niniejszego Regulaminu stosuje się aktualnie obowiązujące: Cennik, Regulaminy Szczegółowych Warunków, Cenniki Regulaminów Szczegółowych Warunków, Regulaminy Warunków Promocji, Cenniki Regulaminów Warunków Promocji.
12) W kwestiach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie zastosowanie mają przepisy powszechnie obowiązujące.

9. Obowiązywanie Regulaminu

Regulamin obowiązuje od dnia 10.11.2024 r.