Obowiązki Informacyjne

wobec konsumentów korzystających z Serwisu Telewizji Internetowej CANAL+

(obowiązujące od dnia 1 kwietnia 2026 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;
   2) na adres poczty elektronicznej: pomoc@kontakt.canalplus.pl;
   3) przy wykorzystaniu danych teleadresowych wskazanych na stronie internetowej Serwisu CANAL+ canalplus.com (numer infolinii, adres e-mail, adres korespondencyjny);
   4) za pomocą środka komunikacji online „chat", udostępnionego na stronie canalplus.com, służącego komunikacji z Usługodawcą.
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 termin 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: canalplus.com, m.in. w następujący sposób:

a) na adres e-mail: 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;
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 Ustawie o prawach konsumenta, w szczególności gdy:
a) Usługodawca wykonał w pełni Usługę przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy za wyraźną i uprzednią zgodą Klienta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia Usługi, że po spełnieniu świadczenia przez Usługodawcę utraci prawo do odstąpienia od Umowy i przyjął to do wiadomości;
b) świadczenie dotyczy dostarczenia treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym, za które konsument jest zobowiązany do zapłaty ceny, jeżeli spełnianie świadczenia rozpoczęło się za wyraźną i uprzednią zgodą Klienta przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy, który to Klient został poinformowany przez Usługodawcę przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Usługodawcę utraci prawo odstąpienia od Umowy i przyjął to do wiadomości, a Usługodawca przekazał Klientowi potwierdzenie, o którym mowa w Ustawie 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, dotyczących wybranej Usługi lub promocji, bądź w Szczegółowych Warunkach świadczenia Odnawianych Usług w Serwisie CANAL+ oraz w niniejszym dokumencie.

12. Usługodawca ponosi wobec Klienta odpowiedzialność za brak zgodności Usługi z Umową na zasadach określonych w szczególności w przepisach Ustawy o prawach konsumenta oraz w Regulaminie.
13. Zasady rozpatrywania reklamacji są szczegółowo określone w Regulaminie, dostępnym na stronie internetowej canalplus.com.
14. Aktualne informacje dotyczące możliwości wystąpienia szczególnych zagrożeń związanych z korzystaniem z Usług udostępnianych w Serwisie CANAL+, dotyczące funkcjonalności treści i usług cyfrowych, technicznych środków ich ochrony oraz interoperacyjności i kompatybilności ze sprzętem komputerowym i oprogramowaniem są dostępne w Serwisie CANAL+ oraz w niniejszych „obowiązkach informacyjnych".
15. Serwis CANAL+ udostępniany jest przez CANAL+ Polska S.A. w języku polskim, jak również po dokonaniu wyboru języka interfejsu przez Klienta, w językach obcych. Informacja o tym, w jakim języku obcym udostępniany jest Serwis CANAL+ każdorazowo pojawia się w Serwisie CANAL+.
16. Treści cyfrowe i usługi cyfrowe, które są udostępniane w Serwisie CANAL+, jak również instrukcje towarzyszące tym treściom i usługom, są świadczone lub dostarczane przez CANAL+ Polska S.A. w języku polskim, przy czym odtwarzanie treści cyfrowych lub usług cyfrowych może nastąpić w języku obcym po wyborze odpowiedniej opcji.
17. Korzystanie z Serwisu może być związane z zainstalowaniem plików „Cookies" zgodnie z Polityką Prywatności CANAL+ Polska S.A. (canalplus.com).
18. Klient może korzystać z Usług wyłącznie dla celów prywatnych, niesłużących działalności gospodarczej, zawodowej lub zarobkowej Klienta, przebywając na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej lub na terenie państw członkowskich Unii Europejskiej, zgodnie z przepisami Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2017/1128 z dnia 14 czerwca 2017 r. w sprawie transgranicznego przenoszenia na rynku wewnętrznym usług online w zakresie treści („Rozporządzenie online portability").
19. Usługodawca, na chwilę zawarcia Umowy, dostarcza Usługę w najnowszej dostępnej wersji.
20. 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.
21. 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: canalplus.com;
        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 canalplus.com, 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) Usługodawca zastrzega, że wybrane Usługi mogą być dostępne w różnej jakości, w zależności od rodzaju Urządzenia, z którego korzysta Klient oraz jakości połączenia internetowego. Informacja na ten temat jest dostępna pod adresem canalplus.com.
8) Usługodawca zastrzega, że wybrane Usługi mogą nie być dostępne dla Klientów korzystających z Aplikacji Mobilnej. Informacja na ten temat jest dostępna w opisie tych Usług w Serwisie CANAL+ lub w odrębnych szczegółowych warunkach, które ich dotyczą.
9) 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.

22. Serwis CANAL+ udostępniany jest w streamingu na żywo, dostępie online oraz umożliwia jednorazowe pobranie danej treści cyfrowej udostępnianej w Serwisie CANAL+ lub pobranie treści cyfrowej przez określony czas. Szczegółowe informacje o tym, czy dana treść cyfrowa udostępniana w Serwisie CANAL+ może być pobrana i przez jaki czas, o rozmiarze i typie pliku z treścią cyfrową do pobrania, czy może być odtworzona jeden raz lub wielokrotnie, znajduje się każdorazowo w Serwisie CANAL+. Pobranie treści cyfrowej z Serwisu CANAL+ może nastąpić wyłącznie na własny, prywatny użytek Klienta, co oznacza, że Klient nie jest uprawniony w szczególności do publicznego odtwarzania pobranej treści cyfrowej, udostępniania osobom trzecim pobranej treści cyfrowej.
23. Liczba Urządzeń, na których możliwe jest jednoczesne korzystanie z Usług określona jest każdorazowo w Serwisie CANAL+. Limit takich Urządzeń wynosi co najmniej jedno Urządzenie, przy czym informacja o ewentualnym zwiększeniu limitu zostanie podana w Serwisie CANAL+.
24. W celu korzystania z Usług istnieje możliwość zarejestrowania takiej liczby Urządzeń, jaka jest wskazana w Serwisie CANAL+.
25. Zarejestrowanie nowego Urządzenia po wykorzystaniu limitu, o którym mowa w ust. 24 powyżej, skutkuje wyrejestrowaniem jednego z dotychczas wykorzystywanych Urządzeń (najdawniej zarejestrowanego).

26. Zaleca się korzystanie z jednej przeglądarki internetowej podczas korzystania z Usług. W przypadku jednoczesnego korzystania z kilku przeglądarek internetowych, każda przeglądarka jest traktowana jako nowe Urządzenie i tym samym zmniejsza limit Urządzeń, o którym mowa w ust. 24 powyżej.
27. Usługodawca zastrzega sobie prawo do zmiany limitu Urządzeń możliwych do zarejestrowania, zmiany limitów wymian zarejestrowanych Urządzeń, modyfikacji listy Urządzeń umożliwiających korzystanie z Usług, modyfikacji funkcjonalności, zmiany liczby Urządzeń, na których możliwe jest jednoczesne korzystanie z Usług oraz do aktualizowania oprogramowania, w celu zapewnienia Abonentom lepszych możliwości korzystania z Usług.
28. Szczegółowe informacje dotyczące wdrożonych udogodnień dla osób z niepełnosprawnościami (wymaganych ustawą z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze) mających na celu zapewnienie odpowiedniego stopnia dostępności usług dostępu do usług audiowizualnych, dostępne są na stronie internetowej Usługodawcy w sekcji poświęconej udogodnieniom dla osób z niepełnosprawnościami (dostępnej pod linkiem opatrzonym znakiem dostępności uniwersalnej).
29. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za brak dostępności treści lub funkcjonalności Serwisu w zakresie, w jakim wynika on z ograniczeń technologicznych, braku interoperacyjności po stronie urządzeń końcowych lub oprogramowania Klienta, działania siły wyższej, bądź sytuacji, w których zapewnienie zgodności z przepisami dotyczącymi dostępności nie jest możliwe z przyczyn obiektywnych lub uzasadnionych warunkami świadczenia usług.
30. W przypadku, gdy Usługodawca dopuszcza weryfikację tożsamości Klienta z wykorzystaniem aplikacji mObywatel, obsługa techniczna takiego procesu odbywa się za pośrednictwem integratora technicznego (tj. podmiotu, o którym mowa w ustawie dnia 26 maja 2023 r. o aplikacji mObywatel) na mocy zawartej pomiędzy integratorem technicznym a Usługodawcą umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych.

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; e-mail: pomoc@kontakt.canalplus.pl

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