

Regulamin korzystania z Multioferty

§ 1 Definicje

Autoryzowany Punkt Sprzedaży – punkt, którego prowadzący posiada autoryzację Cyfrowego Polsatu i upoważniony jest do zawarcia i dokonywania zmian Umowy oraz obsługi Abonentów;

Cyfrowy Polsat - spółka pod firmą Cyfrowy Polsat S.A. z siedzibą w Warszawie, adres: 03-878 Warszawa ul. Łubinowa 4 a, zarejestrowaną w Sądzie Rejonowym dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod nr KRS 0000010078, o kapitale zakładowym w wysokości 10 733 000 złotych, wpłaconym w pełnej wysokości, NIP: 796-18-10-732;

Cennik – zestawienie cen towarów i/lub Usług świadczonych przez Cyfrowy Polsat oraz innych opłat i należności, stanowiący integralną część Umowy;

Umowa – umowa o świadczenie Usług, regulująca zasady korzystania przez Abonenta z świadczonych przez Cyfrowy Polsat Usług: Usługi Telewizja, Usługi Telefon Komórkowy i/lub Usługi Internet;

Abonent – osoba fizyczna, prawna oraz jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, zawierająca na piśmie Umowę;

Centrum Obsługi Klienta – jednostka obsługująca klientów Cyfrowego Polsatu zlokalizowana w Warszawie, przy ul. Łubinowej 4a, lub innym wskazanym przez Cyfrowy Polsat miejscu;

Kaucja – kwota środków pieniężnych, wpłacana przez Abonenta przy zawieraniu Umowy, bądź w trakcie jej trwania w celu zabezpieczenia opłat z tytułu Usług lub innych należności na rzecz Cyfrowego Polsatu;

Konsument – osoba fizyczna wnosząca o świadczenie Usług lub korzystająca z Usług dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu;

Limit kredytowy – określona przez Cyfrowy Polsat kwota zobowiązań Abonenta wobec Cyfrowego Polsatu, której przekroczenie przez Abonenta w danym Okresie rozliczeniowym będzie uprawniało Cyfrowy Polsat do podjęcia następujących działań: zawieszenia możliwości korzystania przez Abonenta ze wszystkich lub niektórych Usług, uzależnienia możliwości korzystania przez Abonenta ze wszystkich lub niektórych Usług powiększających zobowiązania Abonenta wobec Cyfrowego Polsatu od wpłaty Kaucji lub udzielenia innego zabezpieczenia przez Abonenta;

Okres rozliczeniowy – miesiąc, za który dokonywane są rozliczenia opłat, rozpoczynający się i kończący się w dniach wskazanych przez Cyfrowy Polsat na Rachunku lub w

przypadku braku takiego wskazania, w Umowie lub regulaminie promocji. Pierwszy okres rozliczeniowy może być dłuższy niż miesiąc, nie dłuższy jednak niż dwa miesiące;

Okres podstawowy – określony w Umowie zawartej z Abonentem minimalny czas trwania Umowy; w przypadku, gdy Abonentowi w związku z zawarciem Umowy została udzielona ulga, rozwiązanie Umowy w Okresie podstawowym przez Abonenta lub przez Cyfrowy Polsat z winy Abonenta, uprawnia Cyfrowy Polsat do naliczenia kary umownej w wysokości nieprzekraczającej wartości ulgi udzielonej Abonentowi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania;

Opłata abonamentowa – stała opłata ponoszona przez Abonenta z tytułu dostępu do Sieci Cyfrowego Polsatu, możliwości korzystania z Usług oraz obsługi serwisowej, z wyłączeniem usług serwisowych dodatkowo płatnych oraz obsługi nieuzasadnionych wezwań;

Prawo telekomunikacyjne – ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171 poz. 1800 z późn. zm.);

Punkt obsługi – miejsce przeznaczone do obsługi Abonentów posiadające autoryzację Cyfrowego Polsatu, w tym Centrum Obsługi Klienta;

Rachunek – dokument finansowy wystawiony przez Cyfrowy Polsat określający zobowiązania Abonenta do uiszczenia wskazanych w nim kwot na rzecz Cyfrowego Polsatu, w szczególności faktura VAT, nota obciążeniowa lub nota odsetkowa;

Usługi – Usługa Telewizja oraz Usługa Telefon i/lub Usługa Internet, świadczone przez Cyfrowy Polsat na podstawie Umowy z Abonentem;

Usługa Telewizja – Usługa dostępu do programów w telewizyjnych rozprawdzanych drogą satelitarną przez Cyfrowy Polsat;

Usługa Internet – Usługa dostępu do Internetu w technologii HSPA+, świadczona przez Cyfrowy Polsat;

Usługa Telefon Komórkowy – Usługa telefonii komórkowej w sieci GSM/UMTS, świadczona przez Cyfrowy Polsat.

§ 2 Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady świadczenia Abonentom przez Cyfrowy Polsat Usług: Usługi Telewizja, Usługi Internet i/lub Usługi Telefon Komórkowy.
2. Zakres Usług świadczonych przez Cyfrowy Polsat na rzecz Abonenta oraz warunki ich świadczenia określa Umowa oraz niniejszy Regulamin, a w przypadku ofert promocyjnych także Regulamin promocji.

§ 3 Zakres świadczonych Usług i warunki ich świadczenia

1. Umowa dotycząca korzystania z Multioferty zostaje zawarta z osobą spełniającą warunki opisane w § 4 niniejszego Regulaminu.
2. Warunkiem skorzystania z Multioferty jest:
 - a) Zawarcie przez Abonenta Umowy na korzystanie z Usługi Telewizja z jednym z pakietów , opisanych w Cenniku dla Abonentów, obowiązującym od dnia 2 marca 2010 r. z Okresem podstawowym i przynajmniej jednej z następujących Usług Cyfrowego Polsatu: Usługi Telefon Komórkowy lub Usługi Internet
 - b) Zawarcie przez Abonenta korzystającego z Usługi Telewizja, na którego umowa dotycząca korzystania z Usługi Telewizja nakłada obowiązek utrzymania aktywnych pakietów programów przez Okres podstawowy, nie posiadających zaległości płatniczych wobec Cyfrowego Polsatu, umowy dotyczącej korzystania z przynajmniej jednej z następujących Usług Cyfrowego Polsatu: Usługi Telefon Komórkowy lub Usługi Internet. Zawarcie Umowy może się wiązać z przedłużeniem Okresu podstawowego Umowy.
3. Możliwość skorzystania z Multioferty nie dotyczy Abonentów o których mowa w ust. 2 b) powyżej:
 - a) korzystających z pakietów telewizyjnych innych niż określone w Cenniku dla Abonentów obowiązującym od 2 marca 2010 r. W takim przypadku zawarcie Umowy dotyczącej korzystania z Multioferty uwarunkowane jest zmianą pakietu programów, z których Abonent korzysta na jeden z pakietów opisanych w Cenniku dla Abonentów obowiązującym od 2 marca 2010 r.;
 - b) Którzy zawarli Umowę z okresem gratisowym, w okresie w którym nie ponoszą opłat za korzystanie z Usługi Telewizja;
 - c) Którzy korzystają z promocji elastycznych, w okresie w którym przysługuje im prawo do wyboru pakietu telewizyjnego innego niż wybrany w chwili zawierania umowy na usługę Telewizja.
4. Abonent korzystający z Multioferty ma prawo do korzystania z usług dodatkowych, promocji oraz usług promocyjnych, o ile zasady ich świadczenia (szczególne warunki świadczenia usług, w szczególności regulaminy promocji oraz regulaminy świadczenia usług promocyjnych) przewidują taką możliwość.

§ 4 Warunki zawarcia Umowy

1. Umowa w formie pisemnej zostaje zawarta z osobą fizyczną, prawną lub jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej , która poda wymagane przez Cyfrowy Polsat aktualne dane niezbędne do zawarcia Umowy oraz okaże oryginały lub poświadczone za zgodność z oryginałem kopie dokumentów wymaganych przez Cyfrowy Polsat.
2. W przypadku osoby fizycznej Cyfrowy Polsat uzależnia zawarcie Umowy od podania następujących danych:

- a) nazwisko i imiona,
- b) imiona rodziców,
- c) miejsce i data urodzenia,
- d) adres miejsca zameldowania na pobyt stały,
- e) numer ewidencyjny PESEL – w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej,
- f) nazwa, seria i numer dokumentów potwierdzających tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego Unii Europejskiej albo Konfederacji Szwajcarskiej – numer paszportu lub karty pobytu,

zawartych w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Cyfrowego Polsatu wynikających z Umowy.

3. Cyfrowy Polsat może również uzależnić zawarcie Umowy od:

- a) dostarczenia przez osobę ubiegającą się o zawarcie Umowy dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Cyfrowego Polsatu wynikających z Umowy,
- b) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej osoby ubiegającej się o zawarcie Umowy, wynikającej z danych będących w posiadaniu Cyfrowego Polsatu lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie o udostępnianiu informacji gospodarczych (Cyfrowy Polsat obowiązany jest powiadomić osobę ubiegającą się o zawarcie Umowy o wystąpieniu takiego zastrzeżenia).

4. Z przedłożonych dokumentów zawierających dane niezbędne do zawarcia Umowy Cyfrowy Polsat może, za zgodą osoby ubiegającej się o zawarcie Umowy, sporządzać kopie. Cyfrowy Polsat może, za zgodą osoby ubiegającej się o zawarcie Umowy, zachować oryginały dokumentów zawierających dane niezbędne do zawarcia Umowy.

5. W przypadku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej osoby ubiegającej się o zawarcie Umowy, Cyfrowy Polsat może zaproponować zawarcie Umowy na innych warunkach, w szczególności uzależnić zawarcie Umowy od zabezpieczenia wiarygodności wynikających z Umowy, ustalenia/obniżenia Limitu kredytowego lub odmówić zawarcia Umowy na warunkach promocyjnych.

6. Cyfrowy Polsat zobowiązuje się rozpocząć świadczenie Usług w czasie nie dłuższym niż 7 (siedem) dni od dnia zawarcia Umowy. Powyższy termin rozpoczęcia świadczenia Usług nie dotyczy sytuacji, gdy z przyczyn technicznych rozpoczęcie świadczenia Usług nie jest możliwe.

7. W przypadku zawierania Umowy z Konsumentem poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość, Konsument ma prawo odstąpienia od Umowy bez podawania przyczyny w terminie 10 dni od daty zawarcia Umowy składając osobiście lub listownie w Centrum Obsługi Klienta stosowne oświadczenie na piśmie. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Odstąpienie przez Abonenta od Umowy w powyższym trybie wywołuje taki skutek, jakby Umowa nie została zawarta. Prawo do odstąpienia od Umowy zawartej na odległość nie przysługuje w przypadku, gdy rozpoczęto świadczenie Usług przed upływem powyższego terminu.

8. Czas trwania Umowy jest nieoznaczony, chyba że inaczej określono w Umowie lub odrębnych warunkach świadczenia Usług.

9. W przypadku, gdy zawarcie Umowy związane jest z ulgą przyznaną Abonentowi, w razie jednostronnego rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez Cyfrowy Polsat z winy

Abonenta przed upływem Okresu podstawowego, Cyfrowemu Polsatowi przysługuje roszczenie z tego tytułu w wysokości określonej w Umowie jako równowartość ulgi przyznanej Abonentowi, pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania.

§ 5 Odpowiedzialność

1. O ile nie przewidziano inaczej w przepisach prawa, Cyfrowy Polsat ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy:
 - a) dotyczącej świadczenia Usługi Telewizja – wyłącznie w zakresie i na zasadach określonych w Regulaminie świadczenia usług obowiązującym od dnia 1 listopada 2009 r. oraz Cenniku dla abonentów obowiązującym od dnia 2 marca 2010 r. ,
 - b) dotyczącej świadczenia Usługi Internet – wyłącznie w zakresie i na zasadach określonych w Regulaminie świadczenia usługi telekomunikacyjnej dostępu do Internetu przez Cyfrowy Polsat S.A. dla abonentów, obowiązującym od dnia 29 stycznia 2010 r. oraz Cenniku usług telekomunikacyjnych w ofercie Internet w Cyfrowym Polsacie obowiązującym od dnia 22 marca 2010 r.
 - c) dotyczącej świadczenia Usługi Telefon Komórkowy - wyłącznie w zakresie i na zasadach określonych w Regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Cyfrowy Polsat S.A. obowiązującym od dnia 6 lipca 2009 r. oraz Cennika usług w ofercie abonamentowej Telefon w Cyfrowym Polsacie obowiązującym od dnia 1 lutego 2010 r.
2. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu całości lub części Usług Abonentowi przysługuje odszkodowanie.
3. Odszkodowanie jest wypłacane w formie kary umownej. Wypłata kary umownej następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta i uznanej przez Cyfrowy Polsat.
4. Jeżeli szkoda jest następstwem winy umyślnej Cyfrowego Polsatu lub czynu niedozwolonego, Cyfrowy Polsat ponosi odpowiedzialność na podstawie przepisów Kodeksu cywilnego.
5. Sposób i termin wypłaty odszkodowania został określony w odpowiednich regulaminach dotyczących poszczególnych Usług.

§ 6 Opłaty

1. Opłaty za Usługi określone są w Rachunkach wystawianych przez Cyfrowy Polsat za Okresy rozliczeniowe. Cyfrowy Polsat nie ma obowiązku wystawiać Rachunków, gdy nie jest to wymagane przepisami prawa, w szczególności za Okresy rozliczeniowe, w których nie zostały wykonane żadne Usługi na rzecz Abonenta lub za Okresy rozliczeniowe, w których na rzecz Abonenta nie zostały wykonane żadne Usługi podlegające opłacie.
2. Cyfrowy Polsat określa w Rachunku Okres rozliczeniowy, za który Rachunek jest wystawiany.
3. Cyfrowy Polsat na wniosek Abonenta sporządza szczegółowy wykaz wykonanych Usług, za który może być pobierana opłata w wysokości określonej w odpowiednim Cenniku.

4. Abonent może złożyć wniosek o dostarczenie szczegółowego wykazu wykonanych Usług za Okresy rozliczeniowe poprzedzające nie więcej niż 12 miesięcy Okres rozliczeniowy, w którym Abonent wystąpił z wnioskiem. Wniosek o dostarczenie szczegółowego wykazu wykonanych Usług należy złożyć do Centrum Obsługi Klienta w formie pisemnej, chyba że Cyfrowy Polsat dopuszcza inną formę.
5. W razie niedostarczenia przez Cyfrowy Polsat Rachunku w terminie, w którym Rachunek był zwykle Abonentowi dostarczany, Abonent powinien zawiadomić o tym niezwłocznie Centrum Obsługi Klienta.
6. Cyfrowy Polsat może w sytuacjach wyjątkowych lub niezależnych od Cyfrowego Polsatu obciążyć Abonenta opłatami za Usługi, za które Abonent nie został obciążony w poprzednich Okresach rozliczeniowych.
7. Opłata abonamentowa jest pobierana za Okres rozliczeniowy z góry, z wyjątkiem pierwszego Rachunku wystawionego po zawarciu Umowy. Abonenci w pierwszym otrzymanym Rachunku obciążeni zostaną Opłatą abonamentową za pierwszy Okres rozliczeniowy, proporcjonalnie do czasu korzystania z Usług w tym okresie, tj. od dnia rozpoczęcia świadczenia Usług do ostatniego dnia Okresu rozliczeniowego, oraz za następny Okres rozliczeniowy.
8. Abonent w pierwszym otrzymanym Rachunku obciążony zostanie opłatą aktywacyjną, o ile Umowa nie stanowi inaczej.
9. Abonent zobowiązany jest do zapłaty Rachunku w terminie 14 dni od daty jego wystawienia, chyba że w Rachunku wskazano inny termin, nie krótszy niż 14 dni.
10. Za dzień zapłaty Rachunku uważa się dzień wpływu należności na wskazany w Rachunku rachunek bankowy Cyfrowego Polsatu lub dzień wpłaty należności do kasy Cyfrowego Polsatu, jeżeli Cyfrowy Polsat dopuszcza możliwość wpłaty do kasy.
11. W razie opóźnienia z zapłatą którejkolwiek płatności lub jej części, Cyfrowemu Polsatowi przysługują odsetki ustawowe za czas opóźnienia, poczynając od pierwszego dnia następującego po dniu, w którym upłynął termin płatności Rachunku.
12. W przypadku bezskutecznego upływu terminu zapłaty przez Abonenta zobowiązań wobec Cyfrowego Polsatu, Cyfrowy Polsat ma prawo do żądania wpłaty Kaucji lub do zablokowania możliwości korzystania przez Abonenta ze wszelkich lub niektórych Usług powiększających zobowiązania Abonenta wobec Cyfrowego Polsatu.

§ 7 Reklamacje

1. Reklamacja może dotyczyć niedotrzymania z winy Cyfrowego Polsatu terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, niewykonania lub nienależytego wykonania Usług przez Cyfrowy Polsat lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług.
2. Reklamacja powinna zawierać:
 - a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta,
 - b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
 - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - d) przydzielony Abonentowi numer, którego dotyczy reklamacja, lub numer ewidencyjny nadany Abonentowi przez Cyfrowy Polsat,

- e) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług – w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Cyfrowego Polsatu określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług,
 - f) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności – w przypadku gdy Abonent żąda ich wypłaty,
 - g) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wnioski o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności,
 - h) podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
3. W przypadku, gdy reklamacja złożona pisemnie, ustnie do protokołu lub telefonicznie, nie spełnia warunków określonych w ust. 2 pkt a-e, g lub h, przedstawiciel Cyfrowego Polsatu przyjmujący reklamację jest obowiązany do niezwłocznego poinformowania Abonenta o konieczności jej uzupełnienia.
 4. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 2 pkt a-e, g lub h, Cyfrowy Polsat, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa Abonenta do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu, reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
 5. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 2 pkt f, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności nie budzi wątpliwości, Cyfrowy Polsat traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
 6. Reklamacja może być złożona w każdym Punkcie obsługi w godzinach jego otwarcia.
 7. Reklamacja może być złożona pisemnie na adres Cyfrowy Polsat Centrum Obsługi Klienta, ul. Łubinowa 4a, 03-878 Warszawa, telefonicznie w Centrum Obsługi Klienta lub ustnie do protokołu sporządzonego przez przedstawiciela Cyfrowego Polsatu w Punkcie obsługi, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną na adres kontakt@cyfrowypolsat.pl, o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości.
 8. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w Punkcie obsługi, przedstawiciel Cyfrowego Polsatu przyjmujący reklamację jest obowiązany niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej.
 9. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, Cyfrowy Polsat jest obowiązany w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji do potwierdzenia jej przyjęcia w formie pisemnej z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki Cyfrowego Polsatu rozpatrującej reklamację.
 10. Przepisu ust. 9 nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
 11. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi, lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia Rachunku zawierającego nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia

Usługi. Reklamację złożoną po upływie tego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Cyfrowego Polsatu rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia Abonenta.

12. Cyfrowy Polsat udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.
13. W przypadku nie rozpatrzenia reklamacji w terminie 30 dni od dnia jej wniesienia uważa się, że reklamacja została uwzględniona.
14. Po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego Abonent może skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym. W przypadku, gdy reklamującym jest Konsument, ma on prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniach mediacyjnym lub przed sądem polubownym, o których mowa w art. 109 i 110 Prawa telekomunikacyjnego.

§ 8 Postanowienia końcowe

1. W zakresie nieuregulowanym odmiennie w Umowie oraz niniejszym Regulaminie, stosuje się
 - a) Do Usługi Telewizja – Regulamin świadczenia usług obowiązującym od dnia 1 listopada 2009 r. oraz Cenniku dla abonentów obowiązującym od dnia 2 marca 2010 r. ,
 - b) Do Usługi Internet – Regulamin świadczenia usługi telekomunikacyjnej dostępu do Internetu przez Cyfrowy Polsat S.A. dla abonentów, obowiązującym od dnia 29 stycznia 2010 r. oraz Cenniku usług telekomunikacyjnych w ofercie Internet w Cyfrowym Polsacie obowiązującym od dnia 22 marca 2010 r.,
 - c) Do Usługi Telefon Komórkowy - Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Cyfrowy Polsat S.A. obowiązującym od dnia 6 lipca 2009 r. oraz Cennika usług w ofercie abonamentowej Telefon w Cyfrowym Polsacie obowiązującym od dnia 1 lutego 2010 r.
2. Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia 1 czerwca 2010 r.