

**Regulamin Oferty CANAL+ Polska S.A.
dla Klientów Orange z dnia 19.07.2020 r.****Rozdział I. Definicje**

Ilekczo w niniejszym regulaminie użyto podanych dalej wyrazów lub zwrotów, należy je rozumieć w podanym poniżej znaczeniu:

1. **Abonament** – miesięczna Opłata ponoszona przez Abonenta za możliwość korzystania przez Abonenta z Usług CANAL+ Polska wymienionych w Umowie, Regulaminie, Regulaminach Promocji, Regulaminach Szczegółowych Warunków;
2. **Abonent** – podmiot, na rzecz którego świadczone są Usługi na podstawie Umowy, będący jednocześnie stroną Umowy z Partnerem;
3. **Aktywacja** – uruchomienie sygnału umożliwiające odbiór Usług świadczonych przez CANAL+ Polska; od Aktywacji rozpoczyna się świadczenie Usług;
4. **Awaria** – nieplanowane przez CANAL+ Polska i obejmujące swym zasięgiem znaczną część sieci zdarzenie, polegające na braku sygnału lub istotnym pogorszeniu odbioru Usług CANAL+ Polska, wynikające z nieprawidłowego działania infrastruktury CANAL+ Polska lub dostawców programów, które uniemożliwia korzystanie z Usług świadczonych przez CANAL+ Polska;
5. **Biuro Obsługi Klienta** – komórka CANAL+ Polska bezpośrednio obsługująca Abonentów;
6. **CANAL+ Polska** – CANAL+ Polska Spółka Akcyjna z siedzibą i adresem w Warszawie (02-758) przy al. gen. W. Sikorskiego 9, 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;
7. **Cennik** – zestawienie Opłat w ramach Oferty CANAL+ Polska S.A. dla Klientów Orange;
8. **Czas określony** – czas, na jaki zawierana jest Umowa, liczony w miesiącach; w Umowie, Regulaminie, Regulaminach Promocji, Regulaminach Szczegółowych Warunków termin „Czas określony” używany jest zamiennie z terminem „Czas oznaczony”;
9. **Czas nieokreślony** – czas nieoznaczony liczony w miesiącach, w jaki przekształca się Umowa zawarta na Czas określony; w Umowie, Regulaminie, Regulaminach Promocji, Regulaminach Szczegółowych Warunków termin „Czas nieokreślony” używany jest zamiennie z terminem „Czas nieoznaczony”;
10. **Dokument Płatniczy** – dokument finansowy wystawiony przez Partnera, określający kwoty, do uiszczenia których zobowiązany jest Abonent;
11. **Komórka organizacyjna Partnera** – komórka Partnera obsługująca Abonentów i umożliwiająca Abonentom poprzez kontakt telefoniczny realizację zleceń wskazanych w Regulaminie, Regulaminach Promocji, Regulaminach Szczegółowych Warunków; numer telefoniczny Komórki organizacyjnej Partnera znajduje się na stronie www.orange.pl;
12. **Odbiornik** – urządzenie wykorzystywane przez Abonenta do wyświetlania lub odbioru Usług świadczonych przez CANAL+ Polska;
13. **Okres gwarantowanego korzystania** – okres obowiązkowego korzystania przez Abonenta z usług świadczonych przez CANAL+ Polska na rzecz Abonenta;
14. **Okres rozliczeniowy** – okres jednego miesiąca, będący podstawą rozliczenia należności Abonenta wobec CANAL+ Polska, za który wystawiany jest Dokument Płatniczy, rozpoczynający się i kończący we wskazanych w Dokumencie Płatniczym dniach miesiąca;
15. **Opcja Dodatkowa** – grupa programów lub usług, do korzystania z której niezbędne jest korzystanie przez Abonenta z Pakietów w liczbie określonej w Umowie, Regulaminie, Regulaminach Promocji, Regulaminach Szczegółowych Warunków; dostępne Opcje Dodatkowe uregulowane są w Regulaminach Szczegółowych Warunków. Zasady zmiany zawartości Pakietów określone w Umowie stosuje się odpowiednio do zmiany zawartości programowej Opcji Dodatkowej;
16. **Opłata Aktywacyjna** – jednorazowa Opłata, której wysokość określona jest w Regulaminach Promocji lub Regulaminach Szczegółowych Warunków uiszczana przez Abonenta przy zawieraniu Umowy, mająca charakter bezzwrotny, z wyjątkiem przypadków opisanych w Regulaminach Promocji lub Regulaminach Szczegółowych Warunków, w których CANAL+ Polska zwraca Opłatę Aktywacyjną;
17. **Opłata lub Opłaty** – wszelkie opłaty uiszczane przez Abonenta na rzecz CANAL+ Polska z tytułu świadczonych przez CANAL+ Polska Usług wynikających z Umowy, Regulaminu, Cennika, Regulaminów Promocji, Regulaminów Szczegółowych Warunków, w szczególności Opłata Aktywacyjna, Abonament, kary;
18. **Pakiet** – grupa programów telewizyjnych lub Usług, określonych w Umowie, Regulaminie, Regulaminach Promocji, Regulaminach Szczegółowych Warunków; dostępne Pakiety zawiera Cennik, Regulaminy Szczegółowych Warunków, Regulaminy Promocji; szczegółowa zawartość Pakietów dostępna w Regulaminach Promocji, na stronie internetowej www.orange.pl lub www.canalplus.pl;
19. **Partner** – Orange Polska Spółka Akcyjna (dalej: Orange) z siedzibą i adresem w Warszawie (02-326) przy Al. Jerozolimskich 160, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000010681; REGON 012100784, NIP 526-02-50-995; działająca w imieniu i na rzecz CANAL+ Polska jako partner techniczny, w oparciu o którego infrastrukturę techniczną i w którego sieci może być świadczony dostęp do usług CANAL+ Polska;
20. **Pełnomocnictwo** – upoważnienie udzielone Partnerowi przez CANAL+ Polska do podejmowania działań wynikających z Umów; Pełnomocnictwo obejmuje w szczególności uprawnienie Partnera do zawierania i wykonywania Umów w ramach Oferty CANAL+ Polska S.A. dla Klientów Orange, a w tym w szczególności: wystawianie i przysyłanie Dokumentów Płatniczych, wysyłanie wezwań do zapłaty, dochodzenie należności wynikających z zawartej Umowy, rozpatrywanie reklamacji, zawieszanie świadczenia Usług, wypowiedzanie Umowy;
21. **Programy telewizyjne** – programy nadawane przez CANAL+ Polska lub inne organizacje lub do których dostęp zapewnia CANAL+ Polska, dostępne w sieci Partnera zgodnie z zawartymi umowami oraz obowiązującymi przepisami;

22. **Regulamin** – niniejszy Regulamin Oferty CANAL+ Polska S.A. dla Klientów Orange;
23. **Regulamin Promocji** – zasady promocyjnego świadczenia Usług przez CANAL+ Polska;
24. **Regulamin Szczegółowych Warunków** – zasady korzystania z Usług CANAL+ Polska ustalane w przypadkach, gdy specyfika usługi wymaga odrębnego, szczegółowego uregulowania;
25. **Sprzęt** – w szczególności dekodery, karta dekodująca, udostępnione przez Partnera na zasadach określonych w Umowie z Partnerem. CANAL+ Polska zastrzega sobie prawo zmiany podmiotu udostępniającego Sprzęt. Istnieje możliwość świadczenia Usług na rzecz Abonenta na więcej niż jednym Sprzęcie (tzw. Multiroom);
26. **Umowa** – zawarta między Abonentem a CANAL+ Polska umowa o zapewnienie dostępu klientowi Orange do Usług telewizyjnych CANAL+ Polska;
27. **Umowa z Partnerem** – umowa zawarta między Abonentem a Partnerem, na podstawie której Abonent korzysta z Usługi TV/Nowej telewizji Orange świadczonej przez Partnera; korzystanie z Usługi TV/Nowej telewizji Orange możliwe jest także w ramach umowy pakietowej;
28. **Usługi** – usługi świadczone przez CANAL+ Polska na rzecz Abonenta w oparciu o infrastrukturę techniczną Partnera na zasadach określonych w Umowie, niniejszym Regulaminie, Cenniku, Regulaminach Promocji, Regulaminach Szczegółowych Warunków;
29. **Usługi Dodatkowe** – usługi świadczone przez CANAL+ Polska z wykorzystaniem łączności internetowych bądź techniki satelitarnej w związku z nadawaniem lub rozprowadzaniem lub zapewnieniem dostępu do programów telewizyjnych i radiowych;
30. **Usługa kolekcje VOD** – usługa VOD (VOD – ang. Video on Demand) świadczona z wykorzystaniem satelitarnej transmisji danych lub za pośrednictwem sieci Internet, polegająca na zapewnieniu Abonentowi dostępu do kolekcji zawierających aktualizowane cyklicznie treści telewizyjne;
31. **Usługa premiery VOD** – usługa VOD (VOD – ang. Video on Demand) świadczona z wykorzystaniem satelitarnej transmisji danych lub za pośrednictwem sieci Internet, polegająca na zapewnieniu Abonentowi dostępu do poszczególnych treści telewizyjnych;
32. **Usługa TV/Nowa telewizja Orange** – usługa polegająca na umożliwieniu Abonentowi dostępu do Programów telewizyjnych w ramach Umowy z Partnerem.

Rozdział II. Zakres i warunki świadczenia usług

1. CANAL+ Polska udostępnia Abonentom kodowane Programy telewizyjne i radiowe objęte Pakietami, Opcjami Dodatkowymi oraz inne Usługi (w szczególności Usługi Dodatkowe) na warunkach szczegółowo określonych w Umowie, Regulaminie, Regulaminach Promocji, Regulaminach Szczegółowych Warunków.
2. CANAL+ Polska świadczy Usługi pod warunkiem, że przez cały okres obowiązywania Umowy Abonent jest stroną Umowy z Partnerem na Usługę TV/Nową telewizję Orange (także w ramach umowy pakietowej).
3. Abonent zobowiązuje się korzystać z Usług jedynie do prywatnego użytku w zakresie określonym w Umowie, Regulaminie, Cenniku, Regulaminach Promocji, Regulaminach Szczegółowych Warunków.
4. Abonent nie jest uprawniony do wykorzystywania Usług dla celów prowadzenia działalności gospodarczej czy jakichkolwiek innych działań komercyjnych.
5. CANAL+ Polska świadczy Usługi w oparciu o infrastrukturę techniczną i w sieci Partnera.
6. Korzystanie z Usług może odbywać się wyłącznie przy użyciu Sprzętu udostępnianego Abonentowi przez Partnera na zasadach określonych w Umowie z Partnerem. CANAL+ Polska zastrzega sobie prawo zmiany podmiotu udostępniającego Sprzęt.
7. CANAL+ Polska ani też Partner nie świadczą usługi instalacji Sprzętu, z zastrzeżeniem odrębnych postanowień zawartych w Regulaminach Szczegółowych Warunków, Regulaminach Promocji.
8. Abonent zobowiązany jest do używania udostępnionego mu Sprzętu zgodnie z jego przeznaczeniem i w sposób określony w Umowie z Partnerem.
9. Korzystanie z Usług dopuszczalne jest jedynie na terenie Rzeczypospolitej Polskiej, za wyjątkiem Usług przenośnych, które dostępne są również dla Abonentów logujących się z terytorium UE, stale zamieszkujących na terytorium Polski.
10. W okresach testowych i promocyjnych Abonentowi mogą zostać udostępnione, bez Opłaty, dodatkowe nieobjęte Umową kodowane Programy telewizyjne i radiowe, Usługi. Udostępnienie, jak i wycofanie takich programów, Usług, nie wymaga poinformowania ani uzyskania zgody Abonenta. Udostępnienie lub wycofanie takich programów, Usług, nie stanowi zmiany Umowy.
11. Niektóre programy dostarczane są przez nadawców niezależnych od CANAL+ Polska (programy powszechnie dostępne, FTA, ang. *Free to Air*). CANAL+ Polska zapewnia Abonentowi dostęp do poszczególnych programów, o ile dostępność do nich nie jest ograniczona z przyczyn, na które CANAL+ Polska nie ma wpływu. Do odbioru programów FTA konieczne jest korzystanie z karty dekodującej.
12. W przypadku naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Usług CANAL+ Polska podejmuje proporcjonalne i uzasadnione środki mające na celu zapobieganie i przeciwdziałanie wskazanym naruszeniom, które zagrażają bezpieczeństwu Usług lub przerywa/ogranicza świadczenie Usług.
13. Informacje o zagrożeniach związanych z Usługami świadczonymi przez CANAL+ Polska zamieszczone są na stronie internetowej CANAL+ Polska lub w Regulaminach Szczegółowych Warunków, Regulaminach Promocji.

Rozdział III. Umowa

1. Umowa zawierana jest przez CANAL+ Polska, w imieniu i na rzecz której działa Partner na podstawie Pełnomocnictwa.
2. Umowę może zawrzeć osoba pełnoletnia, będąca jednocześnie stroną Umowy z Partnerem, która udokumentuje swoją tożsamość dowodem osobistym lub innym odpowiednim co do treści dokumentem, zgodnie z wymaganiami CANAL+ Polska; CANAL+ Polska zastrzega sobie prawo żądania dwóch dokumentów tożsamości niezbędnych do weryfikacji klienta. W przypadku klientów, którym w momencie zawarcia Umowy świadczone są usługi na podstawie Umowy z Partnerem, możliwe są inne sposoby potwierdzenia tożsamości wskazane przez Partnera.
3. Abonent może zawrzeć Umowę oraz składać inne oświadczenia woli związane z Umową osobiście lub przez należycie umocowanego przedstawiciela. Pełnomocnictwo do reprezentowania Abonenta w zakresie zawarcia lub wykonywania Umowy powinno być sporządzone w formie pisemnej.

4. CANAL+ Polska zastrzega sobie prawo zażądania od klienta urzędowego poświadczenia dokumentów wymienionych w ust. 2 niniejszego Rozdziału, uzależniając od tego zawarcie Umowy, w szczególności, gdy dokumenty te są uszkodzone, uniemożliwiają potwierdzenie danych lub też budzą wątpliwości co do ich autentyczności lub kompletności.
5. CANAL+ Polska zastrzega sobie prawo uzależnienia zawarcia Umowy od dostarczenia dokumentów potwierdzających możliwość wypełnienia przez klienta zobowiązań finansowych względem CANAL+ Polska wynikających z Umowy, w szczególności w stosunku do osób:
 - 1) które przy zawieraniu Umowy posługują się dokumentami uszkodzonymi lub budzącymi wątpliwości co do ich autentyczności lub kompletności;
 - 2) które zalegały lub nadal zalegają z płatnościami w stosunku do CANAL+ Polska z tytułu jakiegokolwiek Usługi świadczonej na ich rzecz przez CANAL+ Polska;
 - 3) z którymi CANAL+ Polska rozwiązała inną umowę, w związku z naruszeniem jej postanowień lub powszechnie obowiązujących przepisów prawa;
 - 4) co do których CANAL+ Polska dokonała negatywnej oceny wiarygodności płatniczej.
6. Umowa może być zawarta na Czas oznaczony wskazany w Umowie, Regulaminach Promocji, Regulaminach Szczegółowych Warunków, liczony od dnia Aktywacji Usług, z zastrzeżeniem odrębnych postanowień Regulaminów Szczegółowych Warunków, Regulaminów Promocji.
7. Abonentowi-konsumentowi przysługuje prawo do odstąpienia od Umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość, w terminie czternastu dni od daty zawarcia Umowy, bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z wyjątkiem kosztów określonych w ust. 8 niniejszego Rozdziału.
8. Konsument ponosi tylko beżpośrednie koszty zwrotu rzeczy, chyba że CANAL+ Polska zgodziła się je ponieść lub nie poinformowała konsumenta o konieczności poniesienia tych kosztów. Jeżeli Abonent będący konsumentem wykonuje prawo odstąpienia od Umowy po zgłoszeniu żądania o wykonanie Usługi przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy, to Abonent będący konsumentem ma obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od Umowy. Kwotę zapłaty, o której mowa w zdaniu poprzedzającym, wylicza się proporcjonalnie do zakresu spełnionego świadczenia z uwzględnieniem uzgodnionej w Umowie ceny lub wynagrodzenia; jeżeli cena lub wynagrodzenie są nadmierne, podstawą obliczenia tej kwoty jest wartość rynkowa spełnionego świadczenia.
9. Abonent-konsument, w przypadku wskazanym w ust. 7, może odstąpić od Umowy poprzez wypełnienie i wysłanie dokumentu odstąpienia, którego wzór stanowi załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu.
10. W kwestiach nieuregulowanych w niniejszym Rozdziale zastosowanie mają przepisy powszechnie obowiązujące.
11. W przypadku odstąpienia od Umowy, o którym mowa w ust. 7 niniejszego Rozdziału, Umowa uważana jest za niezawartą.
12. Zmiana oferty promocyjnej przed upływem okresu, na jaki zawarta została Umowa, jest możliwa w sytuacji zastąpienia uprzednio wybranej oferty promocyjnej inną ofertą promocyjną o Opłacie abonamentowej nie niższej niż uprzednio wybrana.
13. W trakcie okresu, na jaki została zawarta Umowa, możliwe jest dokupienie przez Abonenta Opcji Dodatkowych na warunkach określonych w Cenniku, Regulaminach Promocji, Regulaminach Szczegółowych Warunków. Abonent może dokonać rezygnacji z Opcji Dodatkowej, o ile Regulamin Szczegółowych Warunków, Regulamin Promocji nie stanowią inaczej. Opcja Dodatkowa, zostanie wyłączona ze skutkiem na koniec miesiąca, w którym złożono dyspozycję wyłączenia Opcji Dodatkowej.
14. Umowa może zostać rozwiązana przez Abonenta w każdym czasie z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec Okresu rozliczeniowego. CANAL+ Polska może rozwiązać Umowę będącą w czasie nieoznaczonym z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia, z zastrzeżeniem przypadków, w których CANAL+ Polska uprawniona jest do rozwiązania Umowy, w każdym czasie, z przyczyn dotyczących Abonenta, określonych w Regulaminie, Cenniku, Regulaminach Szczegółowych Warunków, Regulaminach Promocji, Umowie, a także w przypadku utraty możliwości świadczenia Usług w oparciu o infrastrukturę techniczną Partnera.
15. Abonent może rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli:
 - 1) z przyczyn leżących po stronie CANAL+ Polska nie mógł korzystać z Usług w sposób ciągły przez okres 30 dni; w takim przypadku rozwiązanie Umowy przez Abonenta może nastąpić do ostatniego dnia pełnego Okresu rozliczeniowego, następującego po zakończeniu Okresu rozliczeniowego, w którym Abonent nie mógł korzystać z Usług,
 - 2) CANAL+ Polska świadczy Usługi w sposób niezgodny z Umową.
16. W przypadku rozwiązania Umowy przez CANAL+ Polska z winy Abonenta lub jej rozwiązania przez Abonenta przed upływem okresu, na jaki została zawarta, CANAL+ Polska ma prawo żądać od Abonenta, z tytułu wcześniejszego rozwiązania Umowy, kary w wysokości udzielonej Abonentowi ulgi określonej w Regulaminach Promocji, Regulaminach Szczegółowych Warunków, pomniejszonej o proporcjonalną wartość ulgi za okres świadczenia Usługi od dnia zawarcia Umowy do dnia dezaktywacji Usługi.
17. Jeżeli w okresie, na który została zawarta Umowa, CANAL+ Polska dokona zmiany Umowy, Regulaminu, Cennika, Regulaminów Szczegółowych Warunków, Regulaminów Promocji obowiązujących Abonenta, Abonent ma prawo rozwiązać Umowę składając w Komórcie organizacyjnej Partnera pisemne oświadczenie o rozwiązaniu Umowy z powodu braku akceptacji dokonanych zmian w terminie wskazanym w informacji o zmianie Umowy, Regulaminu, Cennika, Regulaminów Szczegółowych Warunków, Regulaminów Promocji obowiązujących Abonenta, doręczonej Abonentowi. Termin do złożenia pisemnego oświadczenia o rozwiązaniu Umowy, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, nie może być krótszy niż do dnia wejścia w życie proponowanych zmian. Brak pisemnego oświadczenia Abonenta we wskazanym terminie oznacza akceptację zmian i kontynuowanie Umowy na zmienionych warunkach. Informacja o zmianie Umowy, Regulaminu, Cennika, Regulaminów Szczegółowych Warunków, Regulaminów Promocji obowiązujących Abonenta, zostanie doręczona Abonentowi z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed terminem wprowadzenia zmian w życie. W przypadku jeżeli zmiany warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, wynikają ze zmiany przepisów prawa albo wynikają z decyzji Prezesa UKE dotyczącej jakości świadczonych usług, CANAL+ Polska ma prawo żądać od

Abonenta zwrotu ulgi przyznanej Abonentowi w związku ze świadczeniem Usług, pomniejszonej o proporcjonalną wartość ulgi za okres świadczenia Usługi od dnia zawarcia Umowy do dnia dezaktywacji Usługi.

18. CANAL+ Polska może rozwiązać Umowę w każdym czasie ze skutkiem natychmiastowym w razie cofnięcia lub ograniczenia koncesji, zezwolenia na prowadzenie działalności.
19. CANAL+ Polska może zawiesić świadczenie Usług po uprzednim wezwaniu Abonenta do zapłaty, w przypadku naruszenia przez Abonenta postanowień Umowy, Regulaminu, Cennika, Regulaminów Szczegółowych Warunków, Regulaminów Promocji, w zakresie obowiązku terminowego ponoszenia Opłat.
20. W przypadku, gdy CANAL+ Polska zawiesiła świadczenie Usług z przyczyn leżących po stronie Abonenta określonych w ust. 19 powyżej, zaś Abonent nie ureguluje całości zaległych Opłat, ma ona prawo do wypowiedzenia Umowy ze skutkiem natychmiastowym.
21. CANAL+ Polska może rozwiązać Umowę w każdym czasie ze skutkiem natychmiastowym lub żądać kary umownej w wysokości określonej w Cenniku, jeżeli Abonent wykorzystuje Usługi do celów niezgodnych z prawem, postanowieniami Umowy, Regulaminu, Cennika, Regulaminów Promocji, Regulaminów Szczegółowych Warunków, w szczególności wykorzystuje Usługi świadczone przez CANAL+ Polska do prowadzenia działalności zarobkowej czy też udostępnia Usługi świadczone przez CANAL+ Polska innym podmiotom w jakimkolwiek celu.
22. Umowa wygasa wskutek:
 - 1) śmierci Abonenta;
 - 2) w przypadku braku możliwości technicznych do świadczenia Usług w danym lokalu;
 - 3) niedokonania przez Abonenta rejestracji Usługi TV/Nowej telewizji Orange, w przypadku kiedy jest ona konieczna;
 - 4) odstąpienia przez Abonenta od Umowy z Partnerem;
 - 5) wygaśnięcia Umowy z Partnerem;
 - 6) rozwiązania Umowy z Partnerem.

Rozdział IV. Odpowiedzialność

1. CANAL+ Polska zastrzega sobie prawo do przerw w świadczeniu Usług lub Usług Dodatkowych lub pogorszenia ich jakości z powodu konserwacji technicznej infrastruktury CANAL+ Polska lub Partnera, Awarii lub wydania decyzji uprawnionych organów administracji.
2. CANAL+ Polska nie ponosi odpowiedzialności za treść i formę udostępnianych programów innych nadawców, w tym w szczególności za programy powszechnie dostępne (FTA).
3. CANAL+ Polska nie ponosi odpowiedzialności za nienależytą jakość Usług Dodatkowych świadczonych przez CANAL+ Polska z wykorzystaniem łączy internetowych, spowodowaną przyczynami leżącymi po stronie Abonenta bądź dostawcy usług internetowych Abonenta.
4. CANAL+ Polska nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowo wykonaną instalację Sprzętu oraz za niedostateczną jakość lub brak odbioru spowodowane posiadanym przez Abonenta Odbiornikiem niedostosowanym do jakości Usług świadczonych przez CANAL+ Polska.
5. CANAL+ Polska odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy w zakresie określonym Umową, Regulaminem, Cennikiem, Regulaminami Promocji, Regulaminami Szczegółowych Warunków z wyłączeniem sytuacji, w których jej niewykonanie lub nienależyte wykonanie wynikało z winy Abonenta, nieprzestrzegania przez niego postanowień Umowy, Regulaminu, Cennika, Regulaminów Promocji, Regulaminów Szczegółowych Warunków lub działania Abonenta niezgodnego z prawem albo wskutek siły wyższej.
6. Abonent jest uprawniony do żądania od CANAL+ Polska kary umownej za każde kolejne rozpoczęte 24 godziny Awarii, pod warunkiem zgłoszenia przez Abonenta reklamacji w tym zakresie. Wysokość kary umownej wynosi odpowiednio:
 - 1) w przypadku, gdy Awaria obejmuje wszystkie Usługi, kwotę równą 1/30 Opłat, należnych za ostatni Okres rozliczeniowy;
 - 2) w przypadku, gdy Awaria obejmuje niektóre Usługi, z których korzystał Abonent, kwotę równą 1/30 Opłat za te Usługi, za ostatni Okres rozliczeniowy, w którym Abonent korzystał z Usług.
7. Zgłoszenie dotyczące przerwy w świadczeniu Usługi powinno zostać wniesione w dniu, w którym Abonent stwierdził wystąpienie takiej przerwy.
8. Obniżenie kwoty Abonamentu zostanie uwzględnione w najbliższym możliwym Okresie rozliczeniowym, po stwierdzeniu przez CANAL+ Polska zasadności roszczeń Abonenta.

Rozdział V. Opłaty

1. Abonent ponosi Opłaty w wysokości wynikającej z Umowy, Cennika, Regulaminów Promocji, Regulaminów Szczegółowych Warunków.
2. Naliczanie Opłat następuje od dnia Aktywacji Usług.
3. Rozliczenie następuje według dat wskazanych na Dokumentie Płatniczym wystawionym przez Partnera.
4. Termin płatności wynosi 14 dni od dnia wystawienia dokumentu, o którym mowa w ust. 3 niniejszego Rozdziału.
5. Za dzień zapłaty uważa się dzień wpływu środków na rachunek Partnera.
6. W przypadku opóźnienia w uiszczeniu Opłaty w całości lub w części, CANAL+ Polska zastrzega sobie prawo naliczania odsetek ustawowych.
7. CANAL+ Polska wystawi fakturę VAT na żądanie Abonenta skierowane do CANAL+ Polska i złożone w Biurze Obsługi Klienta.

Rozdział VI. Reklamacje

1. Abonent ma prawo zgłoszenia reklamacji w formie pisemnej, telefonicznie, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości, lub ustnie do protokołu, podczas wizyty w Komórce organizacyjnej Partnera, dotyczącej niewykonania lub nienależytego wykonania przez CANAL+ Polska Usługi objętej Umową lub nieprawidłowego obliczenia Opłat z tytułu świadczenia Usługi objętej Umową.
2. Reklamacja powinna zawierać:

- 1) imię i nazwisko oraz adres zamieszkania Abonenta, numer telefonu lub identyfikator Usługi TV/Nowej telewizji Orange;
 - 2) numer identyfikacyjny nadany reklamującemu przez Partnera, umieszczony na Dokumencie Płatniczym lub adres zakończenia łącza;
 - 3) numer karty dekodującej;
 - 4) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
 - 5) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - 6) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności - w przypadku, gdy Abonent żąda ich wypłaty;
 - 7) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych Opłat w przypadku, gdy Abonent żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności;
 - 8) podpis Abonenta - w przypadku reklamacji złożonej pisemnie.
3. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usług objętych Umową, lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana lub od dnia otrzymania przez Abonenta Dokumentu Płatniczego z nieprawidłowo naliczoną Opłatą. Reklamację złożoną po upływie terminu wskazanego w zdaniu poprzedzającym pozostawia się bez rozpoznania, o czym CANAL+ Polska niezwłocznie powiadamia Abonenta.
 4. W wypadku gdy reklamacja złożona pisemnie bądź ustnie do protokołu, podczas wizyty w Komórce organizacyjnej Partnera nie spełnia warunków określonych w ust. 2 pkt 1-5, 7 lub 8 niniejszego Rozdziału, pracownik Komórki organizacyjnej Partnera obowiązany jest do niezwłocznego poinformowania Abonenta o konieczności uzupełnienia reklamacji, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji.
 5. W przypadku gdy reklamacja złożona w inny sposób niż wymieniony w ust. 4 niniejszego Rozdziału nie spełnia warunków określonych w ust. 2 pkt 1-5, 7 lub 8 niniejszego Rozdziału, CANAL+ Polska, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego Abonenta do uzupełnienia reklamacji, 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.
 6. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie bądź ustnie do protokołu, podczas wizyty w Komórce organizacyjnej Partnera, pracownik Komórki organizacyjnej Partnera jest obowiązany niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie.
 7. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości, CANAL+ Polska jest obowiązany w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji do potwierdzenia jej przyjęcia z podaniem dnia złożenia reklamacji, nazwy, adresu oraz numeru telefonu CANAL+ Polska.
 8. Przepisu ust. 7 niniejszego Rozdziału nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
 9. CANAL+ Polska udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać: nazwę podmiotu udzielającego odpowiedzi na reklamację, informację o dniu złożenia reklamacji, rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji, w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jej wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem reklamującego Abonenta, pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a w przypadku gdy reklamującym jest konsument, prawo do dochodzenia roszczeń w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, dane identyfikujące pracownika reprezentującego CANAL+ Polska z podaniem imienia, nazwiska oraz zajmowanego przez niego stanowiska.
 10. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna zawierać dodatkowo uzasadnienie faktyczne i prawne oraz zostać doręczona reklamującemu Abonentowi przesyłką poleconą - w przypadku, gdy odpowiedź na reklamację udzielana jest na papierze.
 11. CANAL+ Polska potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze, z wyłączeniem sytuacji opisanych w ust. 12 oraz 13 niniejszego Rozdziału.
 12. Reklamujący Abonent może wyrazić zgodę na otrzymanie potwierdzenia złożenia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości, na wskazany do tego celu adres poczty elektronicznej bądź przy wykorzystaniu innego środka komunikacji elektronicznej. Wyrażona zgoda może zostać w każdej chwili cofnięta przez reklamującego Abonenta.
 13. W przypadku złożenia przez Abonenta reklamacji przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, CANAL+ Polska potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości, na wskazany do tego celu adres poczty elektronicznej lub adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana bądź przy wykorzystaniu innego środka komunikacji elektronicznej albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego do złożenia reklamacji.
 14. W przypadku braku doręczenia reklamującemu Abonentowi odpowiedzi na reklamację, CANAL+ Polska na żądanie Abonenta ponownie przekazuje kopię udzielonej odpowiedzi w ustalonej z Abonentem formie. W przypadku odmowy uznania reklamacji, kopia udzielonej odpowiedzi przekazywana jest na żądanie reklamującego Abonenta przesyłką poleconą.
 15. W przypadku nierozpatrzenia reklamacji w terminie 30 dni od dnia jej wniesienia, uważa się, że reklamacja została uwzględniona.
 16. 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.
 17. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich może być prowadzone:
 - 1) przez Prezesa UKE (więcej na www.uke.gov.pl), na wniosek Abonenta będącego konsumentem lub z urzędu, jeśli wymaga tego ochrona interesu konsumenta,

- 2) przez inny podmiot uprawniony wpisany do rejestru podmiotów uprawnionych, prowadzonego przez Prezesa UOKiK, na wniosek Abonenta będącego konsumentem, a jeśli przewiduje to regulamin tego podmiotu – także na wniosek CANAL+ Polska.
18. Udział CANAL+ Polska 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, CANAL+ Polska 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 CANAL+ Polska nie złożył żadnego oświadczenia, uznaje się, że wyraża zgodę na udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.
19. Zasady i procedury dostępu do pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich określone 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.

Rozdział VII. Postanowienia końcowe

1. W przypadku zmiany miejsca zameldowania lub siedziby, adresu do korespondencji, nazwy (firmy) lub nazwiska, a także dokumentów potwierdzających tożsamość okazanych przy zawarciu Umowy, Abonent zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić o tym CANAL+ Polska oraz potwierdzić tę zmianę odpowiednimi dokumentami.
2. W celu utrwalenia wniosków i oświadczeń składanych przez Abonenta, jak również w celu należytego wykonania Usług przez CANAL+ Polska, Abonent wyraża zgodę na rejestrowanie rozmów telefonicznych prowadzonych przez niego z CANAL+ Polska lub Partnerem.
3. Wszelkie pisma kierowane przez Abonenta do CANAL+ Polska winny być opatrzone własnoręcznym podpisem Abonenta, z wyłączeniem przypadków, w których Abonent działa przez przedstawiciela.
4. CANAL+ Polska dopuszcza możliwość składania oświadczeń woli w formie dokumentowej. O możliwości składania oświadczenia w formie dokumentowej w danym procesie, CANAL+ Polska każdorazowo poinformuje Abonentów w opisie procesu. Informacje te będą również dostępne w Komórce organizacyjnej Partnera.
5. W sprawach nieuregulowanych w Umowie, Regulaminie, Cenniku, Regulaminach Promocji, Regulaminach Szczegółowych Warunków mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
6. Regulamin w niniejszej wersji wchodzi w życie z dniem 19.07.2020 r. z zastrzeżeniem poniższych postanowień:
 - 1) Regulamin ma zastosowanie do wszystkich Umów zawieranych z Dostawcą usług od dnia 19.07.2020 r.;
 - 2) w stosunku do Abonentów, którzy zawarli Umowę przed dniem 19.07.2020 r., na zasadach określonych we wzorcach umownych obowiązujących przed dniem 19.07.2020 r., niniejszy Regulamin wchodzi w życie z datą zaakceptowania przez Abonenta oferty CANAL+ Polska objętej niniejszym Regulaminem;
 - 3) do niniejszego Regulaminu w przypadku nowo zawieranych/przedłużanych/zmienianych Umów stosuje się Cennik, Regulaminy Szczegółowych Warunków, Regulaminy Promocji wydane w oparciu o niniejszy Regulamin.
 - 4) W przypadku zaistnienia rozbieżności co do zakresu stosowania przepisów poszczególnych dokumentów zastosowanie mieć będą przepisy korzystniejsze dla Abonenta.

Załącznik 1

Formularz odstąpienia od Umowy

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

– Adresat:

CEVA, MAGAZYN CENTRALNY ORANGE POLSKA S.A.,
OŁTARZEW, UL. POŁUDNIOWA 2,
05-850 OŻARÓW MAZOWIECKI

- Ja/My* niniejszym informuję/informujemy* o moim/naszym* odstąpieniu od umowy o świadczenie następującej usługi:
- Data zawarcia Umowy
- Imię i nazwisko konsumenta(-ów)
- Adres konsumenta(-ów)
- Podpis konsumenta(-ów) (tylko jeżeli formularz jest przesłany w wersji papierowej)
- Data

(*) Niepotrzebne skreślić