

**Regulamin Telewizja CANAL+  
dla Klientów Orange z dnia 26.07.2021 r.****Rozdział I. Definicje**

Ilekoć 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 z Usług CANAL+ Polska wymienionych w Umowie, Regulaminie, Regulaminach Promocji, Regulaminach Usług;
2. **Abonent** – podmiot, na rzecz którego świadczone są Usługi na podstawie Umowy;
3. **Aktywacja** – rozpoczęcie świadczenia Usług i usług Partnera oraz naliczania Opłat;
4. **Awaria** – nieplanowane przez CANAL+ Polska zdarzenie, polegające na braku sygnału lub istotnym pogorszeniu odbioru Usług, wynikające z uszkodzenia lub nieprawidłowego działania urządzeń wykorzystywanych do dostarczania Usług, które uniemożliwia lub znacznie utrudnia korzystanie z Usług;
5. **Biuro Obsługi Klienta** – komórka CANAL+ Polska bezpośrednio obsługująca Abonentów;
6. **CANAL+ Polska / Dostawca usług** – 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, kapitał zakładowy: 441.176.000 zł, w całości wpłacony, nr BDO 000030685;
7. **Cennik** – zestawienie Opłat Telewizji CANAL+ dla Klientów Orange;
8. **Czas określony** – czas, na jaki zawierana jest Umowa, liczony w miesiącach; w Umowie, Regulaminie, Regulaminach Promocji, Regulaminach Usług 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 Usług termin „Czas nieokreślony” używany jest zamiennie z terminem „Czas nieoznaczony”;
10. **Czynsz najmu** – cykliczna Opłata za najem Sprzętu w wysokości określonej w Regulaminach Promocji, Regulaminach Usług;
11. **Dokument Płatniczy** – dokument finansowy wystawiony przez CANAL+ Polska lub Partnera w imieniu CANAL+ Polska, określający kwoty, do uiszczenia których zobowiązany jest Abonent;
12. **Komórka organizacyjna Partnera** – komórka Partnera obsługująca Abonentów i umożliwiająca Abonentom realizację zleceń wskazanych w Regulaminie, Regulaminach Promocji, Regulaminach Usług, w szczególności poprzez kontakt telefoniczny; numer telefoniczny Komórki organizacyjnej Partnera znajduje się na stronie internetowej Partnera;
13. **Odbiornik** – urządzenie wykorzystywane przez Abonenta do wyświetlania lub odbioru Usług świadczonych przez CANAL+ Polska;
14. **Okres gwarantowanego korzystania** – okres obowiązkowego korzystania przez Abonenta z Usług świadczonych przez CANAL+ Polska na rzecz Abonenta;
15. **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 Dokumentie Płatniczym dniach miesiąca;
16. **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 Usług; dostępne Opcje Dodatkowe uregulowane są w Regulaminach Usług. Zasady zmiany zawartości Pakietów określone w Umowie stosuje się odpowiednio do zmiany zawartości programowej Opcji Dodatkowej;
17. **Opłata Aktywacyjna** – jednorazowa płatność związana z Aktywacją Usług;
18. **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 Usług, w szczególności Opłata Aktywacyjna, Abonament, kary;
19. **Pakiet** – grupa Programów telewizyjnych lub Usług, określonych w Umowie, Regulaminie, Regulaminach Promocji, Regulaminach Usług; dostępne Pakiety zawiera Cennik, Regulaminy Usług, Regulaminy Promocji; szczegółowa zawartość Pakietów dostępna w Regulaminach Promocji, na stronie internetowej Partnera lub CANAL+ Polska;
20. **Partner / Orange** – Orange Polska Spółka Akcyjna 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;
21. **Pełnomocnictwo** – upoważnienie udzielone Partnerowi przez CANAL+ Polska do zawierania i wykonywania Umów Telewizji CANAL+ Polska dla Klientów Orange, 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;
22. **Programy telewizyjne** – programy nadawane przez CANAL+ Polska lub inne organizacje lub do których dostęp zapewnia CANAL+ Polska, zgodnie z zawartymi umowami oraz obowiązującymi przepisami;
23. **Regulamin** – niniejszy Regulamin Telewizji CANAL+ dla Klientów Orange;
24. **Regulamin Promocji** – zasady promocyjnego świadczenia Usług przez CANAL+ Polska;
25. **Regulamin Usługi** – zasady korzystania z Usług CANAL+ Polska ustalone w przypadkach, gdy specyfika Usługi wymaga odrębnego, szczegółowego uregulowania, w tym w szczególności Regulamin Pakietu, Opcji Dodatkowej, korzystania ze Sprzętu.
26. **Sprzęt** – w szczególności dekodery wraz z wyposażeniem, karta dekodująca, dysk twardy, udostępnione przez CANAL+ Polska za pośrednictwem Partnera na zasadach określonych w Umowie, Regulaminach Usług, Regulaminach Promocji;
27. **Umowa** – zawarta między Abonentem a CANAL+ Polska za pośrednictwem Partnera umowa o świadczenie Usług;
28. **Umowa z Partnerem / Umowa Orange** – umowa zawarta między Abonentem a Partnerem, na podstawie której Abonent korzysta z usług świadczonych przez Partnera;

29. **Usługi** – usługi świadczone przez CANAL+ Polska na rzecz Abonenta świadczone z wykorzystaniem techniki satelitarnej bądź łączy internetowych, na zasadach określonych w Umowie, niniejszym Regulaminie, Cenniku, Regulaminach Promocji, Regulaminach Usług;
30. **Usługi Dodatkowe** – usługi świadczone przez CANAL+ Polska z wykorzystaniem łączy internetowych bądź techniki satelitarnej w związku z nadawaniem lub rozprowadzaniem lub zapewnieniem dostępu do programów telewizyjnych i radiowych;
31. **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;
32. **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, pojedynczych treści telewizyjnych.

## 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 Usług.
2. Abonent zobowiązuje się korzystać z Usług jedynie do prywatnego użytku w zakresie określonym w Umowie, Regulaminie, Cenniku, Regulaminach Promocji, Regulaminach Usług.
3. Abonent nie jest uprawniony do wykorzystywania Usług dla celów prowadzenia działalności gospodarczej czy jakichkolwiek innych działań komercyjnych.
4. Korzystanie z Usług z wykorzystaniem techniki satelitarnej może odbywać się wyłącznie przy użyciu Sprzętu udostępnianego Abonentowi przez CANAL+ Polska na zasadach określonych w Umowie, Regulaminie, Regulaminach korzystania ze Sprzętu, Regulaminach Promocji.
5. CANAL+ Polska nie świadczy usługi instalacji Sprzętu. Usługa instalacji Sprzętu może być świadczona przez Partnera.
6. Abonent zobowiązany jest do używania udostępnionego mu Sprzętu zgodnie z jego przeznaczeniem i w sposób określony w Umowie i Regulaminach korzystania ze Sprzętu.
7. 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.
8. W okresach testowych i promocyjnych Abonentowi mogą zostać udostępnione, bez dodatkowych Opłat, dodatkowe nieobjęte Umową kodowane Programy telewizyjne i radiowe, Usługi. Udostępnienie, jak i wycofanie takich programów, Usług, nie wymaga poinformowania ani uzyskania zgody Abonenta i nie stanowi zmiany Umowy.
9. 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.
10. 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 przerywają/ograniczają świadczenie Usług.
11. Informacje o zagrożeniach związanych z Usługami świadczonymi przez CANAL+ Polska zamieszczone są na stronie internetowej CANAL+ Polska lub w Regulaminach Usług, 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 jakiejkolwiek 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 Usług, z zastrzeżeniem odrębnych postanowień Regulaminów Usług, Regulaminów Promocji.
7. Abonent wykonujący prawo do odstąpienia od Umowy, może skorzystać z formularza, którego wzór stanowi załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu. Szczegółowe postanowienia dotyczące prawa do odstąpienia od Umowy znajdują się w Umowie.

#### **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, 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 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 posiadaniem 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 Usług, z wyłączeniem sytuacji, w których jej niewykonanie lub nienależyte wykonanie wynikało z winy Abonenta, nieprzestrzegania przez niego postanowień Umowy, Regulaminu, Cennika, Regulaminów Promocji, Regulaminów Usług lub działania Abonenta niezgodnego z prawem albo wskutek siły wyższej.
6. Abonentowi przysługuje odszkodowanie za Awarię trwającą 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.
7. Odszkodowanie zostanie rozliczone w najbliższym możliwym Okresie rozliczeniowym, po stwierdzeniu przez CANAL+ Polska zasadności roszczeń Abonenta.

#### **Rozdział V. Udostępnienie Sprzętu**

1. Korzystanie z Usług może odbywać się przy użyciu Sprzętu udostępnianego Abonentom przez CANAL+ Polska na czas korzystania z Usług w jakiegokolwiek formie prawnej. Zasadą jest korzystanie z jednego dekodera i jednego Odbiornika dla jednej Umowy, chyba że co innego wynika z Regulaminów Usług, Regulaminów Promocji.
2. Szczegółowe zasady korzystania ze Sprzętu oraz zasady obsługi serwisowej Sprzętu określone są w Regulaminach korzystania ze Sprzętu, Regulaminach Promocji.
3. CANAL+ Polska zastrzega sobie prawo do wymiany karty dekodującej na nową oraz do przeprowadzania aktualizacji oprogramowania Sprzętu w każdym czasie, w przypadku zagrożenia bezpieczeństwa systemu kodowania sygnałów lub innych przyczyn technicznych, organizacyjnych lub prawnych uniemożliwiających świadczenie Usług. O wymianie karty dekodującej CANAL+ Polska każdorazowo poinformuje Abonenta.

#### **Rozdział VI. Opłaty**

1. Abonent ponosi Opłaty w wysokości wynikającej z Umowy, Cennika, Regulaminów Promocji, Regulaminów Usług.
2. Rozliczenie następuje według dat wskazanych w Dokumentie Płatniczym.
3. Abonent zobowiązany jest regulować Opłaty w terminach określonych przez CANAL+ Polska, wskazanych w Dokumentie Płatniczym.
4. Za dzień zapłaty uważa się dzień wpływu środków na rachunek wskazany w Dokumentie Płatniczym.
5. W przypadku opóźnienia w uiszczeniu Opłaty w całości lub w części, CANAL+ Polska zastrzega sobie prawo naliczania odsetek ustawowych.
6. CANAL+ Polska zastrzega sobie prawo do dostarczania Abonentom Dokumentów Płatniczych w formie zindywidualizowanych komunikatów przesyłanych na Sprzęt i wyświetlanych na Odbiorniku Abonenta bądź przy wykorzystaniu innych form komunikacji udostępnionych przez CANAL+ Polska. Niezależnie od powyższego, CANAL+ Polska dodatkowo dostarcza uprawnionym Abonentom Dokumenty Płatnicze w formie i na zasadach określonych w powszechnie obowiązujących przepisach prawa.
7. CANAL+ Polska wystawi fakturę VAT na żądanie Abonenta.
8. W razie zalegania Abonenta z należnościami na rzecz CANAL+ Polska, CANAL+ Polska zastrzega sobie prawo do przekazania informacji o zaległościach do podmiotów wskazanych stosownymi przepisami prawa. Abonent przyjmuje do wiadomości, iż CANAL+ Polska ma prawo do przeniesienia przysługujących mu wymagalnych należności w stosunku do Abonenta, wynikających z Umowy, na rzecz podmiotów uprawnionych do dochodzenia wierzytelności, co uprawniać je będzie do dochodzenia od Abonenta przedmiotowych należności. CANAL+ Polska zastrzega sobie prawo do powierzenia firmie windykacyjnej dochodzenia należności od Abonenta.

#### **Rozdział VII. Reklamacje**

1. Abonent zgłasza reklamacje za pośrednictwem Partnera.
2. 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 punkcie obsługi Partnera, dotyczącej niewykonania lub nienależytego wykonania przez CANAL+ Polska Usługi objętej Umową lub nieprawidłowego obliczenia Opłat z tytułu świadczenia Usługi objętej Umową.
3. Reklamacja powinna zawierać:
  - 1) imię i nazwisko oraz adres zamieszkania Abonenta, numer telefonu lub numer ewidencyjny;
  - 2) numer identyfikacyjny nadany Abonentowi przez Partnera, umieszczony na Dokumentie Płatniczym;
  - 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.
4. 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.
5. W wypadku gdy reklamacja złożona pisemnie bądź ustnie do protokołu, podczas wizyty w Komórce organizacyjnej Partnera nie spełnia warunków określonych w ust. 3 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.
6. W przypadku gdy reklamacja złożona w inny sposób niż wymieniony w ust. 5 niniejszego Rozdziału nie spełnia warunków określonych w ust. 3 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.
7. 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.
8. 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.
9. Przepisu ust. 8 niniejszego Rozdziału nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
10. 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.
11. 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.
12. CANAL+ Polska potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze, z wyłączeniem sytuacji opisanych w ust. 13 oraz 14 niniejszego Rozdziału.
13. 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.
14. 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.
15. 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.
16. W przypadku nierozpatrzenia reklamacji w terminie 30 dni od dnia jej wniesienia, uważa się, że reklamacja została uwzględniona.
17. 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.
18. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich może być prowadzone:
  - 1) przez Prezesa UKE (więcej na [www.uke.gov.pl](http://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.
19. 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.

20. 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 VIII. Postanowienia końcowe**

1. Strony Umowy zobowiązane są wzajemnie do powiadamiania się o każdej zmianie adresów lub innych danych identyfikujących strony, zawartych w Umowie.
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 Partnerem lub CANAL+ Polska.
3. W sprawach nieuregulowanych w Umowie, Regulaminie, Cenniku, Regulaminach Promocji, Regulaminach Usług, mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
4. Regulamin w niniejszej wersji wchodzi w życie z dniem 26.07.2021 r.

Załącznik 1

Formularz odstąpienia od Umowy

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

- Adresat: CANAL+ Polska S.A., za pośrednictwem:  
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