

### Obowiązki Informacyjne wobec konsumentów Telewizja CANAL+ dla Klientów Orange

1. Przedmiotem Umowy jest Usługa telewizyjna powiązana z udostępnieniem sprzętu umożliwiającego odbiór Usług (dalej: Sprzęt), szczegółowo określona w dokumentach: Regulamin Telewizja CANAL+ dla Klientów Orange (dalej: Regulamin), Cennik Telewizja CANAL+ dla Klientów Orange (dalej: Cennik), Regulaminy Usług, Regulaminy Promocji.
2. Dostawcą usług jest **CANAL+ Polska S.A.** z siedzibą w Warszawie, al. gen. W. Sikorskiego 9, 02-758 Warszawa, dane do korespondencji: 02-100 Warszawa, skrytka pocztowa nr 8, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego w Sądzie Rejonowym dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem rejestrowym KRS: 0000469644, NIP: 521-00-82-774, REGON: 010175861 (dalej: Dostawca usług lub CANAL+ Polska), w imieniu i na rzecz której działa **Orange Polska S.A.** z siedzibą w Warszawie, al. Jerozolimskie 160, 02-326 Warszawa, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego w Sądzie Rejonowym dla m.st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem rejestrowym KRS: 0000010681, NIP: 526-02-50-995, REGON: 012100784, na podstawie pełnomocnictwa udzielonego przez CANAL+ Polska (dalej: Partner).
3. W przypadku jakichkolwiek pytań związanych ze świadczoną Usługą może Pani/Pan skontaktować się z Partnerem listownie pod adresem: Orange Polska S.A., ul. Jagiellońska 34, 96-100 Skierniewice, telefonicznie pod numerem dostępnym na stronie [www.orange.pl](http://www.orange.pl) (opłaty za połączenie telefoniczne zgodne z taryfą operatora), za pomocą formularza kontaktowego dostępnego na stronie [www.orange.pl](http://www.orange.pl).
4. Opłaty za korzystanie z Usług określone są Umową, Regulaminem, Cennikiem, Regulaminami Usług i Regulaminami Promocji. Opłaty płatne będą na zasadach określonych szczegółowo w dokumentach, o których mowa w zdaniu poprzedzającym. Miesięczne Opłaty będą wskazywane w Dokumentie Płatniczym wystawianym przez Partnera w imieniu CANAL+ Polska i przesyłanym do Pani/Pana w zadeklarowany przez Panią/Pana sposób i płatne w terminie wskazanym w Dokumentie Płatniczym. Opłaty za Usługi Dostawcy usług nie obejmują opłat za abonament radiowo-telewizyjny, którego zasady poboru określone są przepisami powszechnie obowiązującymi.
5. Świadczenie Usług rozpoczyna się w terminie wskazanym w Umowie.
6. W przypadku, gdy zawarła Pani/zawarł Pan Umowę/ złożyła Pani/złożył Pan zamówienie, poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość i gdyby zechciała Pani/zechciał Pan odstąpić od zawartej Umowy/złożonego zamówienia, to może Pani/Pan to uczynić składając/wysyłając do CANAL+ Polska za Pośrednictwem Partnera, wypełniony formularz odstąpienia od Umowy, którego wzór załączamy do przesłanego kompletu dokumentów, w terminie 14 dni od zawarcia przez Panią/Pana Umowy/złożenia zamówienia.
7. Zgodnie z art. 38 pkt 1 i 13 ustawy z dnia 30.05.2014 r. o prawach konsumenta, prawo odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość nie przysługuje konsumentowi w odniesieniu do umów:
  - 1) o świadczenie usług, jeżeli przedsiębiorca wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez przedsiębiorcę utraci prawo odstąpienia od umowy;
  - 2) o dostarczanie treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym, jeżeli spełnianie świadczenia rozpoczęło się za wyraźną zgodą konsumenta przed upływem terminu do odstąpienia od umowy i po poinformowaniu go przez przedsiębiorcę o utracie prawa odstąpienia od umowy.
8. W przypadku, gdy zawarła Pani/zawarł Pan Umowę/ złożyła Pani/złożył Pan zamówienie, poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość i gdyby zechciała Pani/zechciał Pan odstąpić od zawartej Umowy/złożonego zamówienia, poniesie Pani/Pan bezpośrednie koszty zwrotu rzeczy, chyba że Partner zgodził się je ponieść lub nie poinformował Pani/Pana o konieczności poniesienia tych kosztów. Jeżeli Pani/Pan wykonuje prawo odstąpienia od Umowy/zamówienia, po zgłoszeniu żądania wykonania Usługi, przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy, to będzie Pani/Pan obowiązana/obowiązany do zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od Umowy/zamówienia. 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. W przypadku odstąpienia, o którym mowa w ust. 6, będzie miała Pani/będzie miał Pan obowiązek niezwłocznego zwrotu, z zastrzeżeniem, iż nie może nastąpić to później niż w terminie 14 dni od daty odstąpienia od Umowy/zamówienia, udostępnionego Sprzętu. Zwrotu może Pani/Pan dokonać w Komórcie organizacyjnej Partnera, poprzez odesłanie Sprzętu do Partnera na adres wskazany w załączonym do niniejszego dokumentu formularzu odstąpienia lub w innej formie udostępnianej przez Partnera. Do zachowania terminu wystarczy odesłanie Sprzętu przed jego upływem. Partner zwróci Pani/Panu wniesione przez Panią/Pana płatności, z zastrzeżeniem ust. 8 powyżej. Partner może wstrzymać się ze zwrotem płatności do chwili otrzymania Sprzętu z powrotem lub dostarczenia przez Panią/Pana dowodu jego odesłania, w

zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.

10. Udostępniana Usługa/Sprzęt są wolne od wad.
11. W przypadku gdyby udostępniony Sprzęt z jakichkolwiek przyczyn nie funkcjonował prawidłowo powinna Pani/powinien Pan udać się do Komórki organizacyjnej Partnera celem ustalenia przyczyn nieprawidłowego funkcjonowania i dokonania ewentualnej wymiany Sprzętu.
12. Czas trwania Umowy, sposoby i przesłanki wypowiedzenia Umowy, w tym zasady przekształcania Umowy z Czasu oznaczonego na Czas nieoznaczony, określone są precyzyjnie w komplecie dokumentów doręczonym Pani/Panu, tj. w Umowie, Regulaminie, Regulaminach Usług i Regulaminach Promocji.
13. Oferty CANAL+ Polska konstruowane są w ten sposób, że w skład ofert mogą wchodzić również Usługi, które świadczone są w okresach promocyjnych krótszych niż czas oznaczony Umowy. Musi Pani/Pan pamiętać, że przed upływem okresów promocyjnych musi Pani/Pan zdecydować, czy chce nadal korzystać z takich Usług. Jeżeli nie zdecyduje się Pani/Pan na ich wyłączenie, Pani/Pana miesięczne Opłaty wzrosną. Dlatego też prosimy o dokładne zapoznanie się z tabelami zawartymi w Regulaminach Promocji, które precyzyjnie wskazują, przez jaki okres poszczególne Usługi są świadczone. Pozwoli to Pani/Panu świadomie decydować o kształcie i Opłatach Pani/Pana oferty.
14. Usługa jest usługą kodowaną, świadczoną w technologii SD, HD lub 4K UHD. Do rozkodowania Usług świadczonych z wykorzystaniem techniki satelitarnej wykorzystywany jest dekodery oraz karta dekodująca oraz niezbędne jest posiadanie odpowiedniej instalacji antenowej.
15. CANAL+ Polska informuje, iż zapisywanie treści udostępnianych w ramach Umowy możliwe jest przy pomocy dekoderek dedykowanych do zapisywania treści, udostępnianych Abonentom przez CANAL+ Polska („Dekodery CANAL+”) na podstawie właściwych Regulaminów korzystania ze Sprzętu. W przypadku podłączenia do Dekodera CANAL+ urządzeń umożliwiających zapisywanie treści, lecz nie udostępnianych przez CANAL+ Polska („Sprzęt Obcy”), taki Sprzęt Obcy zostanie automatycznie przystosowany do pracy z Dekoderem CANAL+, co oznacza, że: (i) dane zapisane na Sprzęcie Obcym przed podłączeniem do Dekodera CANAL+ zostaną utracone oraz (ii) dane zapisane na Sprzęcie Obcym po podłączeniu do Dekodera CANAL+ nie będą mogły zostać odtworzone przy użyciu innego urządzenia odtwarzającego, niż Dekoder CANAL+, do którego były podłączone podczas zapisywania treści. CANAL+ Polska jednocześnie informuje, iż stosuje inne formy zabezpieczeń treści przed nielegalnym rozpowszechnianiem, w tym wyświetlanie numeru karty Abonenta na ekranie odbiornika telewizyjnego podczas rozpowszechniania audycji.
16. Szczegółowe zasady świadczenia Usługi oraz zasady rozpatrywania reklamacji określone są w Regulaminie oraz właściwych Regulaminach Usług, dostępnych na stronie [www.orange.pl](http://www.orange.pl), a także u konsultantów infolinii Partnera (numery telefonów infolinii dostępne są na stronie internetowej Partnera).
17. Abonentowi będącemu konsumentem niezadowolonym z rozstrzygnięcia reklamacyjnego przysługuje prawo do skierowania sprawy na drogę postępowania przed sądem powszechnym, a także skorzystania z drogi opisanej w ust. 18-21 poniżej.
18. Spory cywilnoprawne pomiędzy konsumentem a Dostawcą usług, dotyczące świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Dostawcę usług mogą być rozwiązywane w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.
19. 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 Dostawcy usług.
20. Udział Dostawcy usług w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich jest dobrowolny. W przypadku, gdy w następstwie reklamacji złożonej przez Abonenta będącego konsumentem spór nie został rozwiązany, Dostawca usług każdorazowo podejmuje decyzję o zgodzie na udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich lub o odmowie udziału w takim postępowaniu i przekazuje ją Abonentowi będącemu konsumentem na papierze lub innym trwałym nośniku. Jeśli Dostawca usług nie złożył żadnego oświadczenia, uznaje się, że wyraża zgodę na udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.
21. 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.

## 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