

Regulamin świadczenia Usług przez ITI Neovision S.A. w Sklepie Player.pl

(obowiązuje od 22 listopada 2017 r.)

§ 1 Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin (dalej jako: „**Regulamin**”) określa zasady świadczenia przez ITI Neovision S.A. (dalej jako: „**Usługodawca**”) Usług zdefiniowanych w § 2 ust. 1 pkt 15) poniżej, które są oferowane w Sklepie Player.pl na stronie internetowej <https://www.player.pl>. W przypadku, gdy właściwość Usług wymaga odrębnego uregulowania, specyfika i zasady świadczenia Usług, w tym warunki promocji, są określone w dodatkowych wzorcach umowy, które stanowią integralną część umowy zawieranej na odległość w Sklepie Player.pl.
2. **Właścicielem Sklepu Player.pl jest TVN Digital S.A.**, adres: ul. Wiertnicza 159, 02-952 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000391770, kapitał zakładowy 100 000 zł (wpłacony w całości), NIP: 951-23-45-451 (dalej jako: „**Partner**”).
3. **Istotą Usług jest ciągła aktualizacja udostępnianych treści, mająca na celu podniesienie ich atrakcyjności, co oznacza, że liczba, rodzaj oraz opisy Usług w Sklepie Player.pl, a także ich Okresy Dostępu zmieniają się w czasie.**
4. Regulamin, odrębne regulaminy lub regulaminy promocji dotyczące warunków świadczenia poszczególnych Usług są publicznie dostępne na stronie internetowej https://pomoc.player.pl/warunki_iti w sposób, który zapewnia możliwość zapoznania się z ich treścią w dowolnym momencie oraz w formie, która umożliwi ich pobranie, odtwarzanie, utrwalenie i wydrukowanie w zwykłym toku czynności. Usługodawca rekomenduje zapisanie (np. na dysku komputera) dokumentów dotyczących Umowy zawartej w Sklepie Player.pl, które dostarcza Użytkownikowi niezwłocznie po zawarciu Umowy na trwałym nośniku. Na żądanie Użytkownika Usługodawca przekazuje wzorce umowy, o których mowa w zdaniu poprzedzającym za pomocą wiadomości e-mail na adres poczty elektronicznej podany przez Użytkownika podczas rejestracji Konta TVN.
5. Korzystanie przez Użytkownika z Usług wymaga uprzedniego zapoznania się z dokumentami wskazanymi w ust. 4 powyżej i ich akceptacji w formie odrębnego oświadczenia woli składanego przed zawarciem Umowy w Sklepie Player.pl, drogą elektroniczną poprzez zaznaczenie odpowiedniego pola.
6. **Do zawarcia Umowy w Sklepie Player.pl jest wymagana uprzednia rejestracja Użytkownika poprzez założenie Konta TVN na podstawie Regulaminu serwisu internetowego TVN (<https://konto.tvn.pl/pdf/regulamin.pdf>), z zastrzeżeniem § 3 ust. 1 Regulaminu.**

§ 2 Definicje

1. Pojęcia, które zostały użyte w Regulaminie i napisane wielką literą oznaczają:
 - 1) **Aplikacja Mobilna** – oprogramowanie umożliwiające korzystanie z Usług na Urządzeniach przenośnych takich, jak: tablety, telefony komórkowe, smartfony oraz palmtopy, wyposażonych w odpowiednie systemy operacyjne;
 - 2) **FAQ** – zbiory praktycznych, najczęściej zadawanych przez Użytkowników pytań i odpowiedzi na nie, które mają na celu udzielenie pomocy, w szczególności wskazówek i porad technicznych dotyczących korzystania z Usług, dostępne pod adresem internetowym: <http://www.pomoc.player.pl>;
 - 3) **Kolekcja VOD** – rodzaj Opcji Dodatkowej, stanowiącej pogrupowany zestaw audiowizualnych usług medialnych świadczonych na żądanie, opisanych w Sklepie Player.pl oraz w odrębnych regulaminach lub regulaminach promocji;
 - 4) **Numer MSISDN** – numer telefonu abonenta sieci komórkowej;
 - 5) **Opcja Dodatkowa** – Usługi udostępniane w formie transmisji w czasie rzeczywistym lub na żądanie, w zależności od oferty: łącznie z Pakietem, do aktywnego Pakietu lub bez Pakietu. Opcje Dodatkowe są opisane w Sklepie Player.pl oraz w odrębnych regulaminach lub regulaminach promocji;
 - 6) **Okres Dostępu** – okres każdorazowo wskazany w Sklepie Player.pl przy opisie danej Usługi;
 - 7) **Okres Korzystania** – okres, w którym Usługa jest świadczona przez Usługodawcę na podstawie Umowy zawartej z Użytkownikiem, wskazany w Sklepie Player.pl przy opisie danej Usługi oraz w odrębnych regulaminach lub regulaminach promocji;

- 8) **Oplata** – kwota pieniężna, którą Użytkownik jest zobowiązany uiścić z góry za wybraną Usługę. Sposób dokonania płatności (np. przelew elektroniczny, płatność kartą kredytową lub debetową) może być uzależniony od rodzaju Usługi i jest wskazany przy opisie danej Usługi w Sklepie Player.pl;
 - 9) **Oplata Aktywacyjna** – jednorazowa płatność związana z uruchomieniem Usługi, której wysokość i zasady uiszczania są określone w odrębnych regulaminach lub regulaminach promocji dotyczących wybranych Usług oraz w Sklepie Player.pl;
 - 10) **Pakiet** – Usługa lub zestaw Usług opisanych w Sklepie Player.pl oraz w odrębnych regulaminach lub regulaminach promocji;
 - 11) **Pojedyncza Treść** – rodzaj Opcji Dodatkowej stanowiącej wyodrębnianą, pojedynczą Usługę świadczoną na żądanie, która jest opisana w Sklepie Player.pl oraz w odrębnych regulaminach lub regulaminach promocji;
 - 12) **Polityka Prywatności** – dokument zawierający informacje na temat zasad zbierania, przechowywania, przetwarzania i wykorzystywania danych osobowych Użytkownika przez Usługodawcę;
 - 13) **PPV** – rodzaj Opcji Dodatkowej obejmującej pojedynczą audycję, transmisję z wydarzenia lub też transmisję z wielu wydarzeń, np. o charakterze sportowym (ang. „pay per view”), która jest opisana w Sklepie Player.pl oraz w odrębnych regulaminach lub regulaminach promocji;
 - 14) **Umowa** – zawierana przez Użytkownika i Usługodawcę w Sklepie Player.pl za pomocą środków porozumiewania się na odległość, na czas równy Okresowi Korzystania, której przedmiotem jest świadczenie przez Usługodawcę wybranej Usługi bądź Usług;
 - 15) **Usługa** – świadczenie Usługodawcy, polegające na dostarczaniu odpłatnych lub nieodpłatnych usług medialnych w formie transmisji w czasie rzeczywistym lub na żądanie, za pośrednictwem internetu. Usługi mogą być oferowane pod marką player+.
 - 16) **Usługodawca** – ITI Neovision S.A. z siedzibą w Warszawie, adres: al. gen. W. Sikorskiego 9, 02-758 Warszawa, wpisana 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, Nr GIOŚ: E0012413WBW;
 - 17) **Urządzenie** – sprzęt umożliwiający dostęp do Usług, spełniający wymagania techniczne opisane przez Partnera w jego Regulaminie serwisu internetowego pn. „Sklep Player.pl” ([https://player.pl/regulamin sklepu playerpl.pdf](https://player.pl/regulamin_sklepu_playerpl.pdf)), w szczególności komputery oraz sprzęt przenośny z zainstalowaną Aplikacją Mobilną;
 - 18) **Użytkownik** – osoba fizyczna, będąca konsumentem w rozumieniu art. 22¹ Kodeksu cywilnego, która korzysta z Usług;
 - 19) **Voucher** – unikalny kod alfanumeryczny lub link (hiperłącze internetowe) aktywujący dostęp do Usługi.
2. Usługi zdefiniowane w ust. 1 powyżej nie stanowią zamkniętego katalogu, co oznacza, że Usługodawca może uregulować inne rodzaje Usług w odrębnych regulaminach lub regulaminach promocji.
 3. Pojęcia napisane wielką literą, które nie zostały zdefiniowane w Regulaminie posiadają znaczenie nadane im przez Partnera w jego Regulaminie serwisu internetowego pn. „Sklep Player.pl”.

§ 3 Zawarcie Umowy i korzystanie z Usług

1. 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 Użytkownika danych osobowych, w szczególności takich jak: imię i nazwisko, dokładny i aktualny adres zamieszkania, numer telefonu MSiSDN.
2. **Wszelkie informacje, potwierdzenia i dokumenty dotyczące zawartej Umowy będą przekazywane Użytkownikowi za pomocą wiadomości e-mail na adres poczty elektronicznej podany przez Użytkownika podczas rejestracji Konta TVN, z zastrzeżeniem postanowień Regulaminu, które przewidują podanie do publicznej wiadomości określonych informacji.**
3. Usługodawca realizuje zlecenie aktywacji Usługi najpóźniej w ciągu 12 godzin od zawarcia Umowy.
4. Szczegółowe informacje o poszczególnych Usługach, zwłaszcza o ich zawartości programowej, Opłacie, Okresie Dostępu, Okresie Korzystania i sposobie płatności, są dostępne w Sklepie Player.pl przy opisie Usług oraz w odrębnych regulaminach lub regulaminach promocji, które ich dotyczą.
5. **W przypadku jakichkolwiek pytań dotyczących Usług, Umowy zawartej z Usługodawcą lub reklamacji prosimy o kontakt:**

- 1) za pomocą elektronicznego formularza kontaktowego, który jest dostępny pod adresem internetowym: <http://pomoc.player.pl/kontakt> bądź
 - 2) przy wykorzystaniu danych teleadresowych wskazanych w zakładce na stronie internetowej Sklepu Player.pl: <http://pomoc.player.pl> (numer infolinii, adres e-mail: hello@player.pl, adres korespondencyjny).
6. **Korzystanie z Usług jest dopuszczalne wyłącznie dla celów prywatnych, niesłużących działalności gospodarczej, zawodowej lub zarobkowej Użytkownika, wyłącznie na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej (IP Użytkownika musi być rozpoznawane jako polskie), z zastrzeżeniem § 9 ust. 6 Regulaminu.**
 7. Usługi są oferowane bez możliwości kopiowania lub jakiegokolwiek utrwalania ich zawartości (treści).
 8. W celu korzystania z Usług istnieje możliwość zarejestrowania takiej liczby Urządzeń, jaka jest wskazana w Sklepie Player.pl. Zarejestrowanie nowego Urządzenia po wykorzystaniu limitu, o którym mowa w poprzednim zdaniu, jest możliwe dopiero po wyrejestrowaniu jednego z dotychczas wykorzystywanych Urządzeń.
 9. W tym samym czasie można korzystać z Usługi na takiej liczbie Urządzeń, jak jest wskazana w Sklepie Player.pl.
 10. **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. 8 i 9 powyżej.**
 11. Usługodawca zastrzega sobie prawo do zwiększenia limitu Urządzeń możliwych do zarejestrowania, dodanie nowych rodzajów Urządzeń umożliwiających korzystanie z Usług, dodanie nowych funkcjonalności, zwiększenie liczby jednoczesnych aktywnych streamów oraz do aktualizowania oprogramowania, w celu zapewnienia Użytkownikom lepszych możliwości korzystania z Usług, co nie będzie wiązało się z dodatkowymi kosztami dla Użytkowników. Usługodawca każdorazowo poinformuje Użytkowników o tego rodzaju ulepszeniach za pomocą wiadomości e-mail na adres poczty elektronicznej podany podczas rejestracji Konta TVN, z wyprzedzeniem co najmniej 14 dni w przypadku, gdy Okres Korzystania z Usługi wynosi 30 dni oraz z wyprzedzeniem co najmniej 30 dni w przypadku, gdy Okres Korzystania z Usługi jest dłuższy niż 30 dni. Ponadto informacja ta zostanie podana do publicznej wiadomości za pośrednictwem strony internetowej: <https://player.pl/playerplus> i Aplikacji Mobilnej lub w inny stosowny sposób.
 12. **Usunięcie Konta TVN przez Użytkownika jest równoznaczne z automatycznym usunięciem wszystkich informacji dotyczących aktywności Użytkownika w Sklepie Player.pl (w szczególności historii jego zakupów) oraz z utratą możliwości korzystania z wykupionych Usług, o czym Użytkownik jest dodatkowo informowany przed potwierdzeniem powyższej dyspozycji. Późniejsza ponowna rejestracja Konta TVN nie powoduje przywrócenia możliwości korzystania z ww. Usług ani historii zakupów.**
 13. Aktualne informacje dotyczące możliwości wystąpienia szczególnych zagrożeń związanych z korzystaniem z Usług oferowanych w Sklepie Player.pl, dotyczące funkcjonalności treści cyfrowych, technicznych środków ich ochrony oraz interoperacyjności ze sprzętem komputerowym i oprogramowaniem są dostępne w Regulaminie serwisu internetowego pn. „Sklep Player.pl” (https://player.pl/regulamin_sklepu_playerpl.pdf).
 14. Usługodawca wykorzystuje niezbędne ze względu na właściwość świadczonych Usług specjalistyczne systemy, które umożliwiają kształtowanie rekomendowanych ofert programowych oraz dokonywanie analiz statystycznych i technologicznych Usług wymagających udoskonaleń jakościowych (szczegółowe zasady gromadzenia, dostępu do danych i ich przetwarzania są opisane w Polityce Prywatności (<http://ncplus.pl/polityka-prywatnosci>)).
 15. Usługodawca informuje, że:
 - 1) **jakość Usług jest uzależniona od właściwości (szybkości) łącza internetowego na Urządzeniu, z którego korzysta Użytkownik oraz indywidualnych ustawień tego Urządzenia. Ustawienia programów antywirusowych, firewalli oraz programy typu p2p mogą ograniczać lub uniemożliwiać korzystanie z Usług;**
 - 2) **na jakość odtwarzania Usług oddziałują właściwości sieci, z której korzysta Użytkownik;**
 - 3) **Opłata za Okres Korzystania z Usługi nie obejmuje kosztów transmisji danych związanych z pobraniem Aplikacji Mobilnej i korzystaniem z Usług;**
 - 4) **Aplikacja Mobilna nie umożliwia dokonywania zakupu Usług oferowanych w Sklepie Player.pl.**
 16. Korzystanie ze Sklepu Player.pl jest związane z zainstalowaniem plików „Cookies” zgodnie z Polityką Prywatności TVN S.A. (https://s.tvn.pl/pdf/polityka_prywatnosci.pdf).

§ 4 Płatności

1. Użytkownik jest zobowiązany do dokonania płatności online z góry za wybraną Usługę, w związku ze złożeniem w Sklepie Player.pl zamówienia z obowiązkiem zapłaty.
2. Uiszczenie Opłaty za Usługę następuje w formie elektronicznej w sposób wybrany przez Użytkownika spośród sposobów płatności wskazanych jako dostępne w opisie Usługi.
3. Za moment dokonania Opłaty uważa się moment pozytywnej autoryzacji transakcji przez operatora płatności online.
4. Opłaty są podawane w złotych polskich i zawierają podatek od towarów i usług (VAT) zgodnie ze stawką określoną przez obowiązujące przepisy prawa. Użytkownik jest jednocześnie informowany o dodatkowych kosztach bądź o możliwości ich wystąpienia oraz wysokości, względnie o sposobie ich obliczenia.
5. Usługodawca wystawi fakturę VAT Użytkownikowi na jego żądanie zgłoszone zgodnie z § 3 ust. 5 Regulaminu w terminie 3 miesięcy od dnia wykonania Usługi. Faktura zostanie wystawiona po uprzednim przekazaniu przez Użytkownika wszystkich niezbędnych danych i przesłana za pomocą wiadomości e-mail na adres poczty elektronicznej podany przez Użytkownika podczas rejestracji Konta TVN.
6. Obsługa elektronicznych płatności za Usługi jest realizowana przez operatora płatności online zgodnie z przepisami ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (t.j. Dz.U. 2017 r. poz. 2003, z późn zm.).

§ 5 Zmiana Regulaminu lub odrębnych regulaminów dotyczących warunków świadczenia poszczególnych Usług

1. Usługodawca zastrzega sobie prawo do zmiany z ważnych przyczyn prawnych, ekonomicznych, technicznych lub organizacyjnych takich, jak:
 - 1) zmiana właściwych podatków, w tym stawki podatku od towarów i usług (VAT) stosowanej dla Usług oferowanych w Sklepie Player.pl;
 - 2) utrata uprawnień do rozprowadzania, nadawania; zaprzestanie nadawania programów przez nadawców; zmiana profilu programu przez nadawcę; zmiana parametrów nadawania programu przez nadawcę; niski poziom oglądalności programów; niedostateczna jakość techniczna Usługi uniemożliwiająca jej prawidłowe udostępnianie;
 - 3) łączenie lub przejęcie spółek z udziałem Usługodawcy, wymagające reorganizacji jego działalności gospodarczej;
 - 4) zmiana obowiązujących przepisów prawa lub wejście w życie nowych regulacji prawnych, wydanie decyzji organu administracji publicznej lub orzeczenia sądu, wymagających dokonania odpowiedniej modyfikacji;
 - 5) zmiana norm technicznych lub technologii świadczenia Usług oferowanych w Sklepie Player.pl;
 - 6) konieczność wprowadzenia działań zapewniających zachowanie integralności sieci i Usług;
 - 7) konieczność wprowadzenia działań zapewniających świadczenie Usług na wysokim poziomie jakościowym;
 - 8) konieczność wprowadzenia działań zapewniających ochronę Usług przed wykorzystywaniem ich w celu sprzecznym z Regulaminem lub z obowiązującymi przepisami prawa;
 - 9) działanie siły wyższej.
2. **Informacja o zmianie** zostanie przekazana Użytkownikowi za pomocą wiadomości e-mail na adres poczty elektronicznej podany podczas rejestracji Konta TVN, z wyprzedzeniem co najmniej 14 dni w przypadku, gdy Okres Korzystania z Usługi wynosi 30 dni oraz z wyprzedzeniem co najmniej 30 dni w przypadku, gdy Okres Korzystania z Usługi jest dłuższy niż 30 dni. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmiany następuje z krótszym wyprzedzeniem niż odpowiednio 14 dni lub 30 dni przed jego wejściem w życie, lub okres taki wynika z decyzji organu administracji publicznej. Ponadto informacja ta zostanie podana do publicznej wiadomości za pośrednictwem strony internetowej: www.player.pl/playerplus i Aplikacji Mobilnej lub w inny stosowny sposób.
3. Informacja zostanie przekazana Użytkownikowi w formie pozwalającej na jej pobranie, utrwalenie, wydrukowanie lub odtwarzanie w zwykłym toku czynności i będzie obejmowała:
 - a) treść proponowanej zmiany,
 - b) datę jej wejścia w życie,

- c) pouczenie o prawie wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji zmiany, w terminie nie późniejszym niż do dnia jej wejścia w życie.
- 4. Wypowiedzenie Umowy może zostać przekazane Usługodawcy za pomocą elektronicznego formularza kontaktowego dostępnego pod adresem internetowym: <http://www.pomoc.player.pl/kontakt> bądź w inny sposób wskazany w § 3 ust. 5 Regulaminu.
- 5. W przypadku braku akceptacji zmiany i wypowiedzenia z tego tytułu Umowy przed zakończeniem Okresu Korzystania z Usługi, Użytkownikowi przysługuje roszczenie o zwrot niewykorzystanej części Opłaty, które może zostać zgłoszone Usługodawcy w sposób określony w ust. 4 powyżej.
- 6. Użytkownik jest związany zmianą, jeśli nie złoży wypowiedzenia zgodnie z postanowieniami niniejszego paragrafu.

§ 6 Odpowiedzialność, prawa i obowiązki Usługodawcy

- 1. Usługodawca odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług objętych Umową, chyba że jest to następstwem okoliczności, za które nie ponosi odpowiedzialności, w szczególności:
 - 1) w przypadku, gdy Użytkownik nie ma dostępu lub ma znacznie ograniczony dostęp do internetu;
 - 2) w przypadku, gdy zakłócenia w korzystaniu z Usług wynikają z działania lub zaniechania Użytkownika sprzecznego z niniejszym Regulaminem;
 - 3) w przypadku, gdy nienależyta jakość Usług jest spowodowana przyczynami leżącymi po stronie Użytkownika bądź dostawcy usługi dostępu do internetu, z której korzysta Użytkownik.
- 2. **W przypadkach wskazanych w Regulaminie Usługodawca zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian programowych**, polegających na zastąpieniu lub usunięciu programu telewizyjnego wchodzącego w skład Usługi wykupionej przez Użytkownika w następujący sposób:
 - 1) informacja o proponowanej zmianie zostanie przekazana Użytkownikowi za pomocą wiadomości e-mail na adres poczty elektronicznej podany podczas rejestracji Konta TVN, z wyprzedzeniem co najmniej 14 dni w przypadku, gdy Okres Korzystania z Usługi wynosi 30 dni oraz z wyprzedzeniem co najmniej 30 dni w przypadku, gdy Okres Korzystania z Usługi jest dłuższy niż 30 dni. Ponadto informacja ta zostanie podana do publicznej wiadomości za pośrednictwem strony internetowej: <https://player.pl/playerplus> i Aplikacji Mobilnej lub w inny stosowny sposób;
 - 2) informacja zostanie przekazana Użytkownikowi w formie pozwalającej na jej pobranie, utrwalenie, wydrukowanie lub odtwarzanie w zwykłym toku czynności i będzie obejmować:
 - a) treść proponowanej zmiany,
 - b) datę jej wejścia w życie,
 - c) pouczenie o prawie wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji zmiany, w terminie nie późniejszym niż do dnia jej wejścia w życie;
 - 3) wypowiedzenie Umowy może zostać przekazane Usługodawcy za pomocą elektronicznego formularza kontaktowego dostępnego pod adresem internetowym: <http://www.pomoc.player.pl/kontakt> bądź w inny sposób wskazany w § 3 ust. 5 Regulaminu;
 - 4) w przypadku braku akceptacji zmiany i wypowiedzenia z tego tytułu Umowy przed zakończeniem Okresu Korzystania z Usługi, Użytkownikowi przysługuje roszczenie o zwrot niewykorzystanej części Opłaty, które może zostać zgłoszone Usługodawcy w sposób określony w ust. 2 pkt 3) powyżej;
 - 5) Użytkownik jest związany zmianą, jeśli nie złoży wypowiedzenia zgodnie z postanowieniami niniejszego ustępu.
- 3. Usługodawca może udostępnić Użytkownikowi w okresach testowych i promocyjnych dodatkowe, nieodpłatne Usługi, które nie są objęte Umową. Udostępnienie, jak i wycofanie takich Usług nie stanowi zmiany Umowy.
- 4. Nadawca danego programu może, niezależnie od Usługodawcy, zmienić jego nazwę handlową, pod którą jest oferowany w Sklepie Player.pl lub logotyp programu. Usługodawca poinformuje Użytkownika o tego rodzaju zmianie zgodnie z postanowieniami niniejszego paragrafu.
- 5. Usługodawca zastrzega sobie prawo do zmiany nazwy handlowej Usługi, o czym poinformuje Użytkownika zgodnie z postanowieniami niniejszego paragrafu.
- 6. Usługodawca zastrzega możliwość odwołania niniejszego Regulaminu, z zachowaniem praw i obowiązków nabytych przez Użytkowników przed odwołaniem Regulaminu. Przedmiotowa informacja zostanie podana do

publicznej wiadomości za pośrednictwem strony internetowej: <https://player.pl/playerplus> i Aplikacji Mobilnej lub w inny stosowny sposób.

§ 7 Prawa i obowiązki Użytkownika

1. Prawo do odstąpienia od Umowy

- 1) Użytkownik może zrealizować uprawnienie do odstąpienia od Umowy zawartej z Usługodawcą w Sklepie Player.pl 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 Użytkownika.
- 3) Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy może zostać złożone z **wykorzystaniem wzoru formularza dostępnego w formie edytowalnego pliku pdf, który jest dostępny pod adresem internetowym: http://sklep.player.pl/formularz_odstapienia_od_umowy_iti.pdf**, m.in. w następujący sposób:
 - a) na adres e-mail: hello@player.pl;
 - b) na adres korespondencyjny: ITI Neovision S.A., skr. pocztowa nr 8, 02-100 Warszawa.
- 4) Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy może zostać złożone z **wykorzystaniem wzoru formularza stanowiącego Załącznik nr 2 do ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j. Dz.U. 2017 poz. 683, z późn. zm.) i jednocześnie Załącznik do niniejszego Regulaminu**, m.in. w następujący sposób:
 - a) na adres e-mail: hello@player.pl;
 - b) na adres korespondencyjny: ITI Neovision S.A., skr. pocztowa nr 8, 02-100 Warszawa.
- 5) Bieg terminu do odstąpienia od Umowy rozpoczyna się od dnia zawarcia Umowy. 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.
- 6) W razie odstąpienia od Umowy zawartej na odległość, **Umowa jest uważana za niezawartą**.
- 7) **Odstąpienie od Umowy powoduje automatyczne wygaśnięcie umowy zawartej jednocześnie z TVN Digital S.A., stanowiącej powiązaną umowę dodatkową**.
- 8) Usługodawca ma obowiązek niezwłocznie, nie później niż w terminie **14 dni** od dnia otrzymania od Użytkownika oświadczenia woli o odstąpieniu od Umowy, zwrócić wszystkie dokonane przez niego płatności, z zastrzeżeniem pkt 10) poniżej.
- 9) Usługodawca dokonuje zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Użytkownik, chyba że Użytkownik zawnioskował o inny sposób zwrotu płatności.
- 10) **Jeżeli Użytkownik wykonuje prawo do odstąpienia od Umowy po rozpoczęciu przez Usługodawcę – na wyraźną prośbę (żądanie) Użytkownika – świadczenia Usługi w okresie przed upływem 14-dniowego terminu do odstąpienia od Umowy, Użytkownik ma obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od Umowy**.
- 11) **Prawo do odstąpienia od Umowy nie przysługuje** w przypadkach określonych w art. 38 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j. Dz.U. 2017 poz. 683, z późn. zm.), w szczególności gdy:
 - a) **Usługodawca wykonał w pełni Usługę przed upływem terminu do odstąpienia od umowy na wyraźną prośbę (żądanie) Użytkownika, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia Usługi, że po spełnieniu świadczenia przez Usługodawcę utraci prawo do odstąpienia od Umowy;**
 - b) **świadczenie dotyczy dostarczenia treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym, jeżeli spełnianie świadczenia rozpoczęło się za wyraźną zgodą Użytkownika przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy i po poinformowaniu go przez Usługodawcę o utracie prawa do odstąpienia od Umowy**.
- 12) Usługodawca udostępnia wzór odstąpienia od Umowy, o którym mowa w ust. 1 pkt 4) powyżej w Załączniku do niniejszego Regulaminu oraz w Załączniku do Obowiązków Informacyjnych 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.

2. Prawo do złożenia reklamacji

- 1) **W związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Umowy lub nieprawidłowym**

naliczeniem Opłaty z tytułu świadczenia Usługi, Użytkownik ma prawo do zgłoszenia reklamacji w formie elektronicznej w sposób wskazany w § 3 ust. 6 Regulaminu, w formie pisemnej (osobiście podczas wizyty u autoryzowanego przedstawiciela Usługodawcy albo przesyłką pocztową), ustnie (telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty u autoryzowanego przedstawiciela Usługodawcy).

2) **Reklamacja powinna zawierać:**

- a) imię i nazwisko oraz adres zamieszkania Użytkownika;
- b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego Okresu Korzystania;
- c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
- d) e-mail podany podczas rejestracji Konta TVN;
- e) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub z przepisów prawa w przypadku, gdy Użytkownik żąda ich wypłaty lub innego, proponowanego przez Użytkownika sposobu rozstrzygnięcia reklamacji;
- f) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności w przypadku, gdy Użytkownik żąda ich wypłaty;
- g) czytelny podpis Użytkownika w przypadku, gdy reklamacja została złożona w formie pisemnej.

- 3) Reklamacja może zostać złożona w terminie **12 miesięcy** od ostatniego dnia Okresu Korzystania, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana lub Opłata za nią została nieprawidłowo naliczona. Reklamację złożoną po upływie terminu wskazanego w zdaniu poprzedzającym pozostawia się bez rozpoznania, o czym Usługodawca niezwłocznie powiadamia Użytkownika.
- 4) W wypadku, gdy reklamacja złożona ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty u autoryzowanego przedstawiciela Usługodawcy nie spełnia warunków określonych w ust. 2 pkt 2) lit. a) – d), lit. f) lub lit. g) powyżej, autoryzowany przedstawiciel Usługodawcy, przyjmując reklamację, jest obowiązany - o ile uzna, że jest to konieczne do jej prawidłowego rozpatrzenia - do poinformowania Użytkownika o konieczności niezwłocznego uzupełnienia reklamacji z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania.
- 5) W przypadku, gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w ust. 2 pkt 4) powyżej nie spełnia warunków określonych w ust. 2 pkt 2) lit. a) – d), lit. f) lub lit. g) powyżej, Usługodawca, o ile uzna, że jest to konieczne do jej prawidłowego rozpatrzenia, niezwłocznie wzywa Użytkownika do uzupełnienia reklamacji, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w podanym powyżej terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
- 6) Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 2 pkt 2) lit. e) powyżej, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, Usługodawca traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
- 7) W przypadku złożenia reklamacji osobiście podczas wizyty u autoryzowanego przedstawiciela Usługodawcy, ustnie albo w formie pisemnej, przyjmujący reklamację jest zobowiązany niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie.
- 8) W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej w sposób wskazany w § 3 ust. 6 Regulaminu, Usługodawca jest zobowiązany w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji do potwierdzenia jej przyjęcia z podaniem dnia złożenia reklamacji, nazwy, adresu oraz numeru telefonu Usługodawcy.
- 9) Postanowienia zawartego w ust. 2 pkt 8) powyżej nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
- 10) Usługodawca niezwłocznie udziela odpowiedzi na reklamację, nie później niż w terminie 30 dni od dnia jej złożenia. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać: nazwę Usługodawcy, 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, zgodnie z wnioskiem reklamującego Użytkownika, pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym oraz dodatkowo, w przypadku gdy reklamującym Użytkownikiem jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń

w postępowaniach mediacyjnych w drodze pozasądowego rozpoznawania sporów lub przed sądem polubownym, a także dane identyfikujące pracownika reprezentującego Usługodawcę z podaniem imienia, nazwiska oraz zajmowanego przez niego stanowiska.

- 11) W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub w części, odpowiedź na reklamację powinna zawierać dodatkowo uzasadnienie faktyczne i prawne oraz zostać doręczona reklamującemu Użytkownikowi przesyłką poleconą - w przypadku, gdy odpowiedź na reklamację udzielana jest na papierze.
- 12) Usługodawca potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze, z wyłączeniem sytuacji opisanych w ust. 2 pkt 13) oraz pkt 14) poniżej.
- 13) Reklamujący Użytkownik może wyrazić zgodę na otrzymanie potwierdzenia złożenia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej, na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo przy wykorzystaniu innego, wskazanego przez reklamującego Użytkownika, środka komunikacji elektronicznej. Wyrażona zgoda może zostać w każdej chwili wycofana przez reklamującego Użytkownika.
- 14) W przypadku złożenia przez Użytkownika reklamacji w formie elektronicznej Usługodawca potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego wskazanego przez reklamującego Użytkownika środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli reklamujący Użytkownik nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Usługodawca potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez reklamującego Użytkownika do złożenia reklamacji.
- 15) W przypadku braku doręczenia reklamującemu Użytkownikowi odpowiedzi na reklamację, Usługodawca, na żądanie reklamującego Użytkownika, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię. Reklamujący Użytkownik, w porozumieniu z Usługodawcą, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia ma zostać przekazana. Na żądanie reklamującego Użytkownika, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Usługodawca ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.
- 16) W przypadku nierozpatrzenia reklamacji w terminie **30 dni** od dnia jej wniesienia, uważa się, że reklamacja została uwzględniona.
- 17) Usługodawca nie jest obowiązany do ponownego przekazania reklamującemu Użytkownikowi odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona reklamującemu Użytkownikowi.
- 18) Niezależnie od drogi postępowania reklamacyjnego Użytkownik może skierować sprawę do sądu powszechnego.
- 19) Spór cywilnoprawny wynikający z Umowy zawartej przez konsumenta może zostać zakończony polubownie w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich lub postępowania przed stałymi polubownymi sądami konsumenckimi przy Prezesie UKE. 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. Spór o prawa majątkowe wynikające z Umowy zawartej z konsumentem może być także poddany pod rozstrzygnięcie stałych polubownych sądów konsumenckich przy Prezesie UKE.
- 20) Użytkownik ma również **możliwość skorzystania z unijnej platformy internetowej ODR** (ang. *Online Dispute Resolution*), umożliwiającej polubowne rozstrzygnięcie sporu dotyczącego Umowy w internecie, dostępnej pod adresem internetowym: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

3. Obowiązki Użytkowników

- 1) Użytkownik jest zobowiązany przestrzegać postanowień niniejszego Regulaminu oraz obowiązujących przepisów prawa.

- 2) Użytkownik jest zobowiązany nie udostępniać publicznie lub komercyjnie Usług lub ich elementów w jakiegokolwiek formie.
- 3) Użytkownik jest zobowiązany niezwłocznie dokonać aktualizacji wymaganych danych osobowych, o których mowa w § 3 ust. 1 Regulaminu.
- 4) Użytkownik jest zobowiązany potwierdzić aktualność danych osobowych zgłoszonych zgodnie z § 3 ust. 1 Regulaminu, jeśli Usługodawca zwróci się o to w trakcie wykonywania Umowy, w związku z obowiązkami wynikającymi z umów licencyjnych zawartych z dostawcami treści.

§ 8 Warunki dostępu do Usług oznaczonych jako: „Dla dorosłych”

1. Usługodawca informuje, że Usługi oznaczone w Sklepie Player.pl jako: „Dla dorosłych” mogą zawierać treści przeznaczone wyłącznie dla pełnoletnich Użytkowników (tj. mających ukończone 18 lat), w szczególności treści o charakterze drastycznym, wulgarnym, erotycznym, zawierające przemoc.
2. Użytkownik, który rozpoczyna korzystanie z Usługi „Dla dorosłych” powinien mieć ukończone 18 lat, a także zapoznać się z treścią ostrzeżenia zamieszczonego w Sklepie Player.pl.
3. Korzystanie z Usług „Dla dorosłych” jest możliwe po uprzednim potwierdzeniu pełnoletności przez Użytkownika.
4. Usługodawca jest uprawniony na podstawie obowiązujących przepisów prawa do wprowadzenia ograniczeń dostępu do Usług posiadających oznaczenie „Dla dorosłych”.

§ 9 Ograniczenia dotyczące korzystania z Usług

1. Usługodawca ma prawo do ograniczenia lub zablokowania dostępu do Usług w przypadku, gdy Użytkownik nie odpowiada na wezwania Usługodawcy do zaniechania wykrytych naruszeń Regulaminu w wyznaczonym terminie, polegających w szczególności na:
 - 1) wykorzystywaniu Usług do celów niezgodnych z ich przeznaczeniem, na szkodę Usługodawcy lub osób trzecich,
 - 2) utrudnianiu lub uniemożliwianiu innym Użytkownikom korzystania z Usług, w tym poprzez ingerencję w zawartość oferowanych Usług,
 - 3) stosowaniu Urządzeń lub oprogramowania umożliwiających korzystanie z Usług osobom nieuprawnionym.
2. Prawidłowe funkcjonowanie i świadczenie poszczególnych Usług w odpowiedniej jakości może wymagać przeprowadzania na bieżąco niezbędnych poprawek i konserwacji technicznych, które nie są możliwe do przewidzenia, co może powodować czasowe i krótkotrwałe przerwy w działaniu Usług. Jednorazowa przerwa nie przekroczy 6 godzin, a suma potencjalnych przerw w skali miesiąca kalendarzowego nie przekroczy 12 godzin. Do tego limitu nie będzie wliczany czas przerw spowodowanych planowanym i krótkotrwałym przeglądem serwisowym, przeprowadzanym zazwyczaj w godzinach nocnych, żeby w jak największym stopniu zminimalizować niedogodności z tym związane, o czym Użytkownik jest uprzedzany za pomocą wiadomości e-mail wysyłanej na adres poczty elektronicznej podany podczas rejestracji Konta TVN, z wyprzedzeniem co najmniej 24 godzin.
3. Usługodawca zastrzega, że Usługi są dostępne z wykorzystaniem teleinformatycznej transmisji danych, w trakcie której mogą wystąpić, pozostające poza kontrolą Usługodawcy, okoliczności i czynniki mające wpływ na możliwość korzystania z Usług takie, jak: warunki pogodowe, nieprawidłowa instalacja, niedostateczna jakość sygnału, usterka lub awaria sieci teleinformatycznej, za które Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności.
4. Brak dostępu do plików „Cookies” może ograniczyć, a nawet uniemożliwić korzystanie z Usług.
5. Usługodawca nie gwarantuje prawidłowego działania Usług w przypadku, gdy Urządzenie Użytkownika nie spełnia wymogów technicznych określonych przez Partnera w jego Regulaminie serwisu internetowego pn. „Sklep Player.pl” (https://player.pl/regulamin_sklepu_playerpl.pdf).
6. Dostępność Usług dla Użytkownika przebywającego poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej może zostać ograniczona w całości lub w części, chyba że Usługi zostaną udostępnione zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa Użytkownikowi, który ma miejsce stałego pobytu na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, ale korzysta z Usług na terytorium innego państwa członkowskiego Unii Europejskiej lub EOG.

7. Usługodawca zastrzega, że wybrane Usługi mogą nie być dostępne dla Użytkowników korzystających z Aplikacji Mobilnej. Informacja na ten temat jest dostępna w opisie tych Usług w Sklepie Player.pl lub w odrębnych regulaminach, które ich dotyczą.
8. Usługodawca zastrzega, że wybrane Usługi mogą być dostępne w różnej jakości w zależności od rodzaju Urządzenia, z którego korzysta Użytkownik oraz jakości połączenia internetowego. Informacja na ten temat jest dostępna pod adresem https://player.pl/dostepnosc_materialow_playerpl.pdf.
9. Usługodawca zastrzega, że wybrane Usługi mogą nie być dostępne na wszystkich Urządzeniach. Informacje o ograniczeniach wskazanych w zdaniu poprzedzającym są dostępne pod adresem https://player.pl/dostepnosc_materialow_playerpl.pdf lub w odrębnych regulaminach, regulaminach promocji, które dotyczą tych Usług, o ile wymagać tego będzie specyfika danej Usługi lub promocji.
10. Usługodawca zastrzega możliwość wystąpienia czasowego braku emisji danych audycji na skutek braku licencji na emisję przez internet. Informacja na ten temat jest każdorazowo dostępna pod adresem <https://player.pl/playerplus/program-tv>.

§ 10 Ochrona danych osobowych

Administratorem danych osobowych Użytkowników jest Usługodawca. Usługodawca przetwarza dane osobowe zgodnie z ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (t.j. Dz.U. 2016 poz. 922, z późn. zm.) w celu zawarcia Umowy i świadczenia Usług oferowanych w Sklepie Player.pl. Podanie danych osobowych przez Użytkownika zgodnie z § 3 ust. 1 Regulaminu jest dobrowolne, aczkolwiek niezbędne do zawarcia Umowy i skorzystania z Usług. Użytkownik ma prawo do wglądu do swoich danych osobowych oraz do ich poprawiania. Korespondencję dotyczącą przetwarzania danych osobowych należy kierować na adres ITI Neovision S.A., skr. pocztowa nr 8, 02-100 Warszawa z dopiskiem: „dane osobowe” bądź drogą elektroniczną poprzez elektroniczny formularz kontaktowy dostępny pod adresem internetowym: <https://www.pomoc.player.pl/kontakt>.

§ 11 Prawa autorskie i prawa pokrewne

1. Treści będące przedmiotem Usług oferowanych w Sklepie Player.pl podlegają ochronie prawnej, w szczególności na podstawie ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (t.j. Dz.U. 2017 poz. 880, z późn.zm.).
2. Prawami autorskimi i prawami pokrewnymi do treści będących przedmiotem Usług oferowanych w Sklepie Player.pl dysponuje Usługodawca bądź inny podmiot trzeci wskazany w Sklepie Player.pl.
3. Utrwalanie, kopiowanie, trwałe zwielokrotnianie lub jakakolwiek inna forma ingerencji przez Użytkownika w treści będące przedmiotem Usług oferowanych w Sklepie Player.pl, która byłaby sprzeczna z obowiązującymi przepisami prawa lub postanowieniami niniejszego Regulaminu, jest niedozwolona.

§ 12 Postanowienia końcowe

1. Organem właściwym w sprawach usług medialnych jest Krajowa Rada Radiofonii i Telewizji zgodnie z ustawą z dnia 29 grudnia 1992 r. o radiofonii i telewizji (t.j. Dz.U. 2017 poz. 1414, z późn. zm.).
2. Wszelkie informacje o naruszeniach Regulaminu należy kierować na adres ITI Neovision S.A., skr. Pocztaowa nr 8, 02-100 Warszawa bądź drogą elektroniczną poprzez elektroniczny formularz kontaktowy dostępny pod adresem internetowym: <https://www.pomoc.player.pl/kontakt>.

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: **ITI Neovision S.A., skr. pocztowa nr 8, 02-100 Warszawa**
- 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)