

# Regulamin świadczenia Usług przez CANAL+ Polska S.A. w Sklepie Player.pl

(obowiązuje od 1.01.2023 r.)

## § 1 Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin (dalej jako: „Regulamin”) określa zasady świadczenia przez CANAL+ Polska 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 spółka akcyjna sp. j. (dawniej: TVN Digital S.A.),** adres: ul. Wiertnicza 166, 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: 0000871610, 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\\_canal+](https://pomoc.player.pl/warunki_canal+) w sposób, który zapewnia możliwość zapoznania się z ich treścią w dowolnym momencie oraz w formie, która umożliwia ich pobranie, odtwarzanie, utwalenie 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) **Opłata** – 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) **Opłata 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 transmisje 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, mające charakter treści cyfrowej lub usługi cyfrowej, w postaci 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** – CANAL+ Polska 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;
  - 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)), jak i w obowiązkach informacyjnych, w szczególności komputery oraz sprzęt przenośny z zainstalowaną Aplikacją Mobilną;
  - 18) **Użytkownik** – osoba fizyczna, będąca konsumentem w rozumieniu art. 22<sup>1</sup> 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, chyba że inne dokumenty dot. Usługi przewidują inny termin aktywacji Usługi.  
Usługę uważa się za dostarczoną:
  - 1) w przypadku Usługi stanowiącej usługę cyfrową - w chwili, gdy Użytkownik (który dokonał rejestracji Konta TVN) lub wybrane przez Użytkownika fizyczne lub wirtualne Urządzenie uzyska dostęp do Sklepu Player.pl;
  - 2) w przypadku Usługi stanowiącej treść cyfrową – w chwili, gdy Usługa lub środek, który pozwala na uzyskanie dostępu do Usługi lub pobranie Usługi, zostały udostępnione Użytkownikowi lub wybranemu przez Użytkownika fizycznemu lub wirtualnemu Urządzeniu, lub gdy Użytkownik lub takie Urządzenie, uzyskali dostęp do Usługi.
- 3<sup>1</sup>. Usługa, na chwilę zawarcia Umowy, dostarczana jest w najnowszej dostępnej wersji.
- 3<sup>2</sup>. Jeżeli Usługodawca nie dostarczył Usługi, Użytkownik wzywa go do jej dostarczenia. Jeżeli Usługodawca nie dostarczy Usługi niezwłocznie od otrzymania wezwania lub w dodatkowym, wyraźnie uzgodnionym przez Usługodawcę i Użytkownika terminie, Użytkownik może odstąpić od Umowy.
- 3<sup>3</sup>. Użytkownik może odstąpić od Umowy bez wzywania do dostarczenia Usługi, jeżeli:
  - 1) z oświadczenia Usługodawcy lub okoliczności wyraźnie wynika, że Usługodawca nie dostarczy Usługi, lub
  - 2) Użytkownik i Usługodawca uzgodnili, lub z okoliczności zawarcia Umowy wyraźnie wynika, że określony termin dostarczenia Usługi miał istotne znaczenie dla Użytkownika, a Usługodawca nie dostarczył jej w tym terminie.
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 obowiązkach informacyjnych, 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](mailto:hello@player.pl), adres korespondencyjny).
6. **Korzystanie z Usług jest dopuszczalne wyłącznie dla celów prywatnych, niestujących 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 i usług cyfrowych, technicznych środków ich ochrony oraz interoperacyjności i kompatybilności ze sprzętem komputerowym i oprogramowaniem są dostępne w Regulaminie serwisu internetowego pn. „Sklep Player.pl” ([https://player.pl/regulamin\\_sklepu\\_playerpl.pdf](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 udoskonalień jakościowych (szczegółowe zasady gromadzenia, dostępu do danych i ich przetwarzania są opisane w Polityce Prywatności (<http://pl.canalplus.com/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 spółka akcyjna sp. j. (dawniej: TVN Digital S.A.) ([https://s.tvn.pl/pdf/polityka\\_prywatnosci.pdf](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. Niezależnie od uprawnienia wskazanego w §5<sup>1</sup>, 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, odrębnymi regulaminami, regulaminami promocji, obowiązkami informacyjnymi lub z obowiązującymi przepisami prawa;
  - 9) dodanie nowych Usług i rozwijanie Usług istniejących;
  - 10) 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: <https://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.

### **§ 5<sup>1</sup> Zmiana Usług**

1. Usługodawca zastrzega sobie prawo do zmiany Usługi, która nie jest niezbędna do zachowania jej zgodności z Umową, z następujących przyczyn uzasadniających daną zmianę:

- 1) 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;
  - 2) łączenie lub przejęcie spółek z udziałem Usługodawcy, wymagające reorganizacji jego działalności gospodarczej;
  - 3) zmiana obowiązujących przepisów prawa lub wejście w życie nowych regulacji prawnych, wydanie decyzji organu administracji publicznej lub orzeczenia sądu, wymagających dokonania odpowiedniej modyfikacji;
  - 4) zmiana nazw handlowych, pod którymi oferowane są Usługi;
  - 5) zmiana norm technicznych lub technologii świadczenia Usług oferowanych w Sklepie Player.pl;
  - 6) konieczność dostosowania Usług do nowego środowiska technicznego lub do zmian liczby użytkowników Sklepu Player.pl;
  - 7) konieczność wprowadzenia działań zapewniających zachowanie integralności sieci i Usług;
  - 8) konieczność wprowadzenia działań zapewniających świadczenie Usług na wysokim poziomie jakościowym;
  - 9) konieczność wprowadzenia działań zapewniających ochronę Usług przed wykorzystywaniem ich w celu sprzecznym z Regulaminem, odrębnymi regulaminami, regulaminami promocji, obowiązkami informacyjnymi lub z obowiązującymi przepisami prawa;
  - 10) dodanie nowych Usług i rozwijanie Usług istniejących;
  - 11) działanie siły wyższej.
2. Postanowienie ust. 1 nie dotyczy zmiany Usługi dostarczanej w sposób jednorazowy.
  3. Z zastrzeżeniem ust. 4, informacja o zmianach, o których mowa w ust. 1 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 <https://player.pl/playerplusi> Aplikacji Mobilnej lub w inny stosowny sposób.
  4. Informacja o zmianie Usługi, która nie wpływa istotnie i negatywnie na dostęp Użytkownika do Usługi lub korzystanie przez Użytkownika z Usług, zostanie przekazana przez Usługodawcę Użytkownikowi w sposób jasny i zrozumiały w Sklepie Player.pl (przepisów ustępów 3, 5-8 nie stosuje się). W przypadku takiej zmiany Usługi Użytkownikowi nie przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy.
  5. Jeżeli zmiana, o której mowa w ust. 1, istotnie i negatywnie wpływa na dostęp Użytkownika do Usługi lub korzystanie przez Użytkownika z Usług, Użytkownik ma prawo wypowiedzenia Umowy w terminie 30 dni od dnia dokonania zmiany lub poinformowania Użytkownika o zmianie, jeżeli poinformowanie nastąpiło później niż zmiana.
  6. Wypowiedzenie Umowy może zostać przekazane Usługodawcy za pomocą form komunikacji określonych w §3 ust. 5 niniejszego Regulaminu.
  7. W przypadku wypowiedzenia przez Użytkownika Umowy, o którym mowa powyżej przed zakończeniem Okresu Korzystania z Usługi, Użytkownikowi – w przypadku korzystania przez niego z Usług przedpłaconych – przysługuje roszczenie o zwrot niewykorzystanej części Opłaty, które może zostać zgłoszone Usługodawcy w sposób określony w ust. 6 powyżej.
  8. Informacja, o której mowa w ust. 3, zostanie przekazana Użytkownikowi w formie pozwalającej na jej pobranie, utrwalenie, wydrukowanie lub odtwarzanie w zwykłym toku czynności i będzie obejmowała:
    - a) treść planowanej zmiany,
    - b) datę wejścia zmiany w życie,
    - c) pouczenie o prawie Użytkownika do wypowiedzenia Umowy, o którym mowa w ust. 5.
  9. Postanowienie ust. 5 nie ma zastosowania, jeżeli Usługodawca zapewnił Użytkownikowi uprawnienie do zachowania, bez dodatkowych kosztów, Usługi zgodnej z Umową, w stanie niezmienionym. W takim przypadku Użytkownikowi nie przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy.
  10. Postanowienia niniejszego § 5<sup>1</sup> mają zastosowanie także w przypadku, gdy zmiana Usługi wymaga zmiany postanowień Umowy (w tym Regulaminu, odrębnych regulaminów, regulaminów promocji, obowiązków informacyjnych).

## **§ 6 Odpowiedzialność, prawa i obowiązki Usługodawcy**

1. Usługodawca ponosi wobec Użytkownika odpowiedzialność za brak zgodności Usługi z Umową na zasadach określonych w szczególności w przepisach ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (dalej jako: „**Ustawa o prawach konsumenta**”), z których wynika m.in., że:
  - 1) w przypadku Usługi dostarczanej jednorazowo lub w częściach, Usługodawca ponosi odpowiedzialność za brak zgodności Usługi z Umową (w zakresie dostarczania treści cyfrowych składających się na Usługi), który istniał w chwili jej dostarczenia i ujawnił się w ciągu dwóch lat od tej chwili;

- 2) w przypadku Usługi dostarczanej w sposób ciągły, Usługodawca ponosi odpowiedzialność za brak zgodności Usługi z Umową (w zakresie dostarczania treści cyfrowych składających się na Usługi), który wystąpił lub ujawnił się w czasie, w którym zgodnie z Umową Usługa miała być dostarczana.
2. Jeżeli z przepisów prawa nie wynika nic innego, Usługodawca odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług objętych Umową, chyba że jest to następstwem okoliczności, za które nie ponosi odpowiedzialności.
3. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności wobec Klienta:
  - 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.
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. 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](http://sklep.player.pl/formularz_odstapienia_od_umowy_iti.pdf)**, m.in. w następujący sposób:
  - a) na adres e-mail: [hello@player.pl](mailto:hello@player.pl);
  - b) na adres korespondencyjny: CANAL+ Polska 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 o prawach konsumenta i jednocześnie Załącznik do niniejszego Regulaminu**, m.in. w następujący sposób:
  - a) na adres e-mail: [hello@player.pl](mailto:hello@player.pl);
  - b) na adres korespondencyjny: CANAL+ Polska 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 spółka akcyjna sp. j. (dawniej: 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 Ustawie o prawach konsumenta, w szczególności gdy:
  - a) Usługodawca wykonał w pełni Usługę przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy za wyraźną i uprzednią zgodą Użytkownika, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia Usługi, że po spełnieniu świadczenia przez Usługodawcę utraci prawo do odstąpienia od Umowy i przyjął to do wiadomości;
  - b) świadczenie dotyczy dostarczenia treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym, za które konsument jest zobowiązany do zapłaty ceny, jeżeli spełnianie świadczenia rozpoczęło się za wyraźną i

uprzednią zgodą Użytkownika przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy, który to Użytkownik został poinformowany przez Usługodawcę przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Usługodawcę utraci prawa odstąpienia od Umowy i przyjął to do wiadomości, a Usługodawca przekazał Użytkownikowi potwierdzenie, o którym mowa w Ustawie o prawach konsumenta.

- 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 umożliwi 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 przez Usługodawcę zobowiązań wynikających z Umowy, Użytkownik ma prawo do zgłoszenia reklamacji.**
- 2) **Usługodawca udzieli odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania. Nie uchybia to zobowiązaniom Usługodawcy związanym z odpowiedzialnością za zgodność Usługi z Umową.**
- 3) **Jeżeli Usługodawca nie udzieli odpowiedzi na reklamację w terminie, o którym mowa w pkt 2) powyżej, uważa się, że uznał reklamację.**
- 4) **Odpowiedź na reklamację zostanie udzielona na trwałym nośniku.**
- 5) **Niezależnie od drogi postępowania reklamacyjnego Użytkownik może skierować sprawę do sądu powszechnego.**
- 6) **Spór cywilnoprawny wynikający z Umowy zawartej przez konsumenta może zostać zakończony w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. 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.**
- 7) **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 <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.
- 5) Użytkownik jest zobowiązany instalować aktualizacje oprogramowania, Sklepu Player.pl, Aplikacji Mobilnej, o których został poinformowany przez Partnera.

## **§ 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”. Wprowadzenie ograniczeń następuje w trybie określonym w § 5<sup>1</sup> powyżej.

## § 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](https://player.pl/regulamin_sklepu_playerpl.pdf)) i w obowiązkach informacyjnych.
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](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](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 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 jakkolwiek 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.

## § 11 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 CANAL+ Polska S.A., skr. Poczтовая 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: **CANAL+ Polska S.A., skr. pocztowa nr 8, 02-100 Warszawa, e-mail: [hello@player.pl](mailto:hello@player.pl)**
- 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)