

## Szczegółowe Warunki udostępniania Usługi Player z dnia 14.06.2022 r.

Niniejsze Szczegółowe Warunki skierowane są do Abonentów CANAL+ Polska S.A. (dalej: CANAL+ lub Dostawca usług) korzystających z usług telewizyjnej satelitarnej CANAL+.

### Rozdział I. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy dokument (dalej: Szczegółowe Warunki) określa warunki i zasady udostępnienia przez CANAL+ Usługi Player w ramach oferty telewizyjnej satelitarnej CANAL+.
2. Definicje:
  - 1) **Oferta CANAL+ Player** – oferta Dostawcy usług, w ramach której udostępniana jest Abonentom Usługa Player świadczona przez TVN. W ramach Oferty CANAL+ Player, Usługa Player jest świadczona przez TVN, a pozostałe usługi świadczone są przez Dostawcę usług.
  - 2) **Strefa CANAL+** – serwis internetowy udostępniany Abonentem przez Dostawcę usług, dostępny pod adresem [strefa.canalplus.pl](https://strefa.canalplus.pl), umożliwiający Abonentowi dostęp do informacji oraz wykonywanie operacji, związanych z zawartą przez niego Umową.
  - 3) **TVN** – TVN spółka akcyjna sp.j. (dawniej: TVN Digital S. A.) z siedzibą w Warszawie (adres: ul. Wiernicza 166, 02-952 Warszawa), wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000871610, posiadająca numer NIP: 9512345451.
  - 4) **Usługa Player** – usługa świadczona przez TVN polegająca na udostępnianiu materiałów audiowizualnych w serwisie internetowym pod adresem <https://player.pl>, szczegółowo opisana w Warunkach TVN. Usługa Player świadczona jest za pośrednictwem sieci Internet, z wykorzystaniem serwisu, strony internetowej <https://player.pl>, aplikacji mobilnych oraz urządzeń służących do odbioru Usługi Player.
  - 5) **Warunki TVN** – „Warunki udostępniania Usługi Player dla abonentów CANAL+” – regulamin TVN, na podstawie którego TVN świadczy Usługę Player na rzecz Abonentów CANAL+ korzystających z Oferty CANAL+ Player.
3. Dostawca usług udostępnia usługi objęte Szczegółowymi Warunkami na warunkach określonych w niniejszych Szczegółowych Warunkach, Umowie o świadczenie usług (dalej: Umowa), Regulaminie świadczenia usług z dnia 12 grudnia 2018 r. (dalej: Regulamin), Cenniku z dnia 22 grudnia 2014 r. (dalej: Cennik), odrębnych Szczegółowych Warunkach, Warunkach Promocji.
4. Korzystanie z Usługi Player wymaga zaakceptowania przez Abonenta dokumentów, o których mowa w ust. 3 powyżej, Warunków TVN oraz dodatkowych dokumentów TVN udostępnianych Abonentowi podczas aktywacji Usługi Player, z których może wynikać wymóg przedstawienia dodatkowych informacji lub danych Abonenta.
5. Wyrażenia napisane wielką literą, które nie zostały zdefiniowane w niniejszych Szczegółowych Warunkach, posiadają znaczenie nadane im w Regulaminie lub w Warunkach TVN.
6. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za nienależytą jakość usług świadczonych z wykorzystaniem transmisji danych, spowodowaną przyczynami leżącymi po stronie Abonenta bądź dostawcy usług transmisji danych, z których Abonent korzysta. W szczególności Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia w otrzymaniu lub przesłaniu danych, spowodowane brakiem transmisji, nieprawidłową bądź powolną transmisją, opóźnieniami lub przerwami w świadczeniu usług transmisji danych. Koszty transmisji danych obciążają Abonenta, stosownie do umów zawartych przez Abonenta z podmiotem świadczącym usługę transmisji danych.
7. Aktualne informacje dotyczące wystąpienia szczególnych zagrożeń związanych z korzystaniem z usług świadczonych drogą elektroniczną, funkcjonalności treści cyfrowych oraz technicznych środków ich ochrony dostępne są w usługach.
8. Dostawca usług zobowiązuje się do udostępniania usług w zakresie i na warunkach określonych niniejszymi Szczegółowymi Warunkami, zaś Abonent zobowiązuje się do ich przestrzegania.
9. Dostawca usług zastrzega sobie prawo do zmian nazw produktów i usług będących w ofercie Dostawcy usług określonych w niniejszych Szczegółowych Warunkach.

### Rozdział II. Postanowienia szczegółowe dotyczące Oferty CANAL+ Player

1. Usługa Player może być udostępniana w ramach Oferty CANAL+ Player na warunkach promocyjnych, tj. w oparciu o Opłaty uregulowane w ramach odrębnych Szczegółowych Warunków lub Warunków Promocji dotyczących Oferty CANAL+ Player lub na warunkach standardowych, tj. w oparciu o ceny regularne podane przez TVN w serwisie internetowym, w którym udostępniana jest Usługa Player.
2. Korzystanie z Usługi Player jest możliwe tylko w ramach ofert Dostawcy usług przewidujących taką możliwość, na zasadach szczegółowo określonych w odrębnych Szczegółowych Warunkach, Warunkach Promocji.
3. W ramach Oferty CANAL+ Player Abonent może skorzystać z:
  - 1) Pakietu Player (z reklamami),
  - 2) Pakietu Player (bez reklam).
4. Warunkiem skorzystania/korzystania z Usługi Player jest spełnienie przez Abonenta kryteriów każdorazowo określonych przez Dostawcę usług, dostępnych w Biurze Obsługi Klienta, w szczególności:
  - 1) przejście procesu aktywacji w serwisie internetowym, w którym udostępniana jest Usługa Player pod adresem <https://player.pl>, za pośrednictwem linku aktywacyjnego, do którego można uzyskać dostęp w Strefie CANAL+ lub poprzez aplikację dostępną na wybranych modelach Sprzętu (dekodera) oferowanych przez Dostawcę usług, jeżeli Dostawca usług udostępni taką możliwość;
  - 2) korzystanie przez Abonenta na mocy obowiązującej Umowy z oferty umożliwiającej dostęp do Usługi Player (Oferta CANAL+ Player);

- 3) zapewnienie przez Abonenta we własnym zakresie dostępu do sieci Internet (szczegóły dotyczące wymagań technicznych dostępne są w Warunkach TVN);
- 4) posiadanie lub założenie Konta TVN, o którym mowa w Warunkach TVN.
5. Aktywacji, o której mowa w ust. 4 pkt 1) należy dokonać korzystając z linku rejestracyjnego udostępnianego Abonentowi, w sposób ustalony podczas zawierania Umowy.

### **Rozdział III. Postanowienia końcowe**

1. Reklamacje dotyczące Oferty CANAL+ Player rozstrzygane będą na zasadach określonych w Regulaminie, z wyłączeniem reklamacji o których mowa w Warunkach TVN, które będą rozstrzygane przez TVN, zgodnie z Warunkami TVN.
2. W kwestiach nieuregulowanych niniejszymi Szczegółowymi Warunkami zastosowanie będą miały postanowienia dokumentów, o których mowa w Rozdziale I, ust. 3 oraz Warunków TVN i odrębnych dokumentów TVN, o których mowa w Rozdziale I, ust. 4.
3. W przypadku kolizji pomiędzy postanowieniami niniejszych Szczegółowych Warunków lub innych dokumentów Dostawcy usług dotyczących Oferty CANAL+ Player, a postanowieniami Warunków TVN lub odrębnych dokumentów TVN, o których mowa w Rozdziale I, ust. 4, w kwestiach związanych z Usługą Player:
  - 1) pierwszeństwo mają postanowienia Warunków TVN lub odrębnych dokumentów TVN, o których mowa w Rozdziale I, ust. 4, z zastrzeżeniem pkt 2) poniżej;
  - 2) w kwestiach dotyczących rozliczeń, płatności oraz aktywacji/dezaktywacji Usługi Player, pierwszeństwo mają niniejsze Szczegółowe Warunki lub inne dokumenty Dostawcy usług dotyczące Oferty CANAL+ Player.
4. Niniejsze Szczegółowe Warunki wchodzi w życie z dniem 14.06.2022 r.

## Warunki udostępniania Usługi Player dla abonentów CANAL+

### § 1. Postanowienia wstępne

1. Niniejsze Warunki określają zasady korzystania z usług świadczonych przez TVN spółka akcyjna sp.j. (dawniej: TVN Digital S. A.) z siedzibą w Warszawie (adres: ul. Wiernicza 166, 02-952 Warszawa), numer KRS 0000871610, NIP: 9512345451 („**TVN**”) dostępnych pod adresem <https://player.pl> („**Usługi Player**”), do których dostęp został zakupiony od CANAL+ Polska S.A. w ramach oferty obejmującej dostęp do Usługi Player łącznie z usługami własnymi CANAL+ Polska S.A. („**Oferta CANAL+ Player**”) - dalej jako: „**Warunki Usług Player**”, „**Warunki**”.
2. Niniejsze Warunki są udostępniane nieodpłatnie każdemu Użytkownikowi pod adresem <https://konto.tvn.pl/pdf/regulamin.pdf>, przed zawarciem przez niego Umowy TVN, w sposób umożliwiający pozyskanie, utrwalenie oraz odtwarzanie Warunków za pomocą systemu teleinformatycznego.
3. Akceptacja przez Użytkownika treści Warunków Usług Player jest warunkiem niezbędnym zawarcia przez niego Umowy TVN.

### § 2. Definicje

Wyrażenia pisane w niniejszych Warunkach wielką literą mają następujące znaczenie:

- 1) **Aplikacja Mobilna** – oprogramowanie umożliwiające dostęp do Materiałów Audiowizualnych objętych Umową TVN, przeznaczone dla urządzeń przenośnych (tablety, telefony komórkowe, smartfony, palmtopy), wyposażonych w odpowiednie systemy operacyjne;
- 2) **CANAL+ Polska S.A.** – CANAL+ Polska Spółka Akcyjna, z siedzibą w Warszawie, ul. Sikorskiego 9, 02-758 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000469644, a numerze NIP: 521-00-82-774;
- 3) **Dokumenty Oferty CANAL+ Player** – wzorce umowne CANAL+ Polska S.A., które regulują zasady świadczenia usług CANAL+ Polska S.A. oraz zakupu dostępu do Usług Player, do których dostęp Użytkownik nabywa od CANAL+ Polska S.A.
- 4) **Konto TVN** – przestrzeń sieciowa Użytkownika, powstająca w wyniku dokonania przez niego rejestracji zgodnie z postanowieniami regulaminu Konta TVN, z której Użytkownik może korzystać pod warunkiem pozostawania do niej zalogowanym. Szczegółowe postanowienia dotyczące rejestracji Konta TVN, jego utrzymywania oraz korzystania z niego zostały określone w regulaminie Konta TVN, dostępnym pod adresem internetowym: <https://konto.tvn.pl/pdf/regulamin.pdf>;
- 5) **Materiały Audiowizualne** – wszelkie treści cyfrowe kontrolowane oraz udostępniane w dowolnej formie (pod adresem internetowym: <https://player.pl/> lub jego rozwnięciami) przez TVN S.A. z siedzibą w Warszawie, do których dostęp jest Użytkownikowi przyznawany w wyniku zawarcia przez niego umowy na dostęp do Usług Player;
- 6) **Platformy Sprzętowe** – środowiska programistyczne, spełniające wymogi techniczne określone w niniejszych Warunkach oraz posiadające dostęp do Internetu, za pośrednictwem których istnieje możliwość skorzystania z Usług Player objętych umową;
- 7) **Umowa CANAL+** – umowa o świadczenie usług pomiędzy Użytkownikiem a CANAL+ Polska S.A., obejmująca dostęp do Usług Player, na treść której składają się Dokumenty Oferty CANAL+ Player oraz inne oświadczenia, które Użytkownik składa w trakcie procesu zakupowego;
- 8) **Umowa TVN** – umowa o świadczenie Usług Player pomiędzy Użytkownikiem a TVN, na treść której składają się niniejsze Warunki oraz inne oświadczenia, które Użytkownik składa w związku z korzystaniem z Usług Player;
- 9) **Użytkownik** – pełnoletnia osoba fizyczna zawierająca Umowę CANAL+ oraz Umowę TVN lub korzystająca z Materiałów Audiowizualnych.

### § 3. Postanowienia ogólne, mające zastosowanie do Usług Player

1. Do korzystania przez Użytkownika z Usług Player w ramach Oferty CANAL+ Player niezbędne jest, by:
  - (i) Użytkownik skorzystał z Oferty CANAL+ Player umożliwiającej zakup dostępu do Usług Player;
  - (ii) Użytkownik zaakceptował treść niniejszych Warunków, oraz innych postanowień Umowy CANAL+ podanych w trakcie procesu zakupowego w ramach Oferty CANAL+ Player;
  - (iii) Użytkownik posiadał Konto TVN, założone oraz utrzymywane przez niego zgodnie z regulaminem Konta TVN (regulamin Konta TVN dostępny: <https://konto.tvn.pl/pdf/regulamin.pdf>);
  - (iv) nastąpiła aktywacja Usług Player przez Użytkownika; Umowa CANAL+ oraz Umowa TVN obowiązują niezależnie od przeprowadzenia procesu aktywacji.
  - (v) Użytkownik posługiwał się jedną z Platform Sprzętowych, spełniających wymagania techniczne, opisane w § 4 poniżej.
2. W wyniku zawarcia Umowy TVN, Użytkownik:
  - (i) uzyskuje – za pośrednictwem portalu <https://player.pl> oraz pod warunkiem pozostawania zalogowanym do swojego Konta TVN oraz spełniania wymogów technicznych opisanych w §4 poniżej – możliwość korzystania (tj. możliwość oglądania w transmisji strumieniowej) Materiałów Audiowizualnych;
  - (ii) może – co do zasady – wielokrotnie korzystać z Materiałów Audiowizualnych przez okres, na który został mu zgodnie z Umową CANAL+ przyznany dostęp, chyba że z natury konkretnego Materiału Audiowizualnego wynika, iż może on zostać obejrany tylko raz;
  - (iii) może jednocześnie korzystać z Materiałów Audiowizualnych poprzez nie więcej niż dwie Platformy Sprzętowe spośród maksymalnie 5 Platform Sprzętowych zarejestrowanych przez niego w ramach serwisu Player.pl (zakładka „Moje urządzenia”, <https://player.pl/moje-konto#devices>), które mogą być przez Użytkownika swobodnie zmieniane (w ramach ich liczbowego limitu, tj. pięciu), przy czym dostęp Użytkownika do Materiałów Audiowizualnych może nie być możliwy na każdej z Platform Sprzętowych jednocześnie. Z Materiałów Audiowizualnych można korzystać jednocześnie poprzez nie więcej niż 2 przeglądarki internetowe. Powyższe zasady pozostają w mocy w przypadku równoczesnego obowiązywania wielu umów zawartych przez Użytkownika, co w szczególności oznacza, iż z Materiałów Audiowizualnych objętych wszystkimi umowami Użytkownik może korzystać poprzez max. 2 Platformy Sprzętowe oraz nie więcej niż 2 przeglądarki internetowe;
  - (iv) w przypadku Materiałów Audiowizualnych obejmujących programy telewizyjne, możliwość oglądania niektórych audycji w nich zawartych – ze względu na ograniczenia licencyjne nałożone na TVN – może nie być możliwa, o czym Użytkownik jest informowany poprzez wyświetlenie odpowiedniego komunikatu w trakcie trwania audycji. Ogólne informacje o ograniczeniach w dostępności znajdują się pod adresem [https://player.pl/dostepnosc\\_materialow\\_playerpl.pdf](https://player.pl/dostepnosc_materialow_playerpl.pdf).
3. Możliwość korzystania z Materiałów Audiowizualnych może być ograniczona lub wyłączona w przypadku, gdy Użytkownik przebywa poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej. Niemniej, Użytkownik zamieszkały na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej będzie miał możliwość oglądania Materiałów Audiowizualnych podczas swojej czasowej obecności na obszarze państwa wchodzącego w skład Europejskiego Obszaru Gospodarczego pod warunkiem, że przy zawarciu umowy nastąpiła w stosunku do niego pozytywna weryfikacja miejsca zamieszkania w Rzeczypospolitej Polskiej – zgodnie z postanowieniami rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2017/1128 z dnia 14 czerwca 2017 r. w sprawie transgranicznego przenoszenia na rynku wewnętrznym usług online w zakresie treści oraz zgodnie z Decyzją Wspólnego Komitetu Europejskiego Obszaru Gospodarczego Nr 158/2018 z dnia 6 lipca 2018 roku w sprawie włączenia rzeczonożego powyżej rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) do Umowy o Europejskim Obszarze Gospodarczym.
4. Możliwość korzystania z Materiałów Audiowizualnych jest uzależniona od korzystania z Platformy Sprzętowej opisanej w §4. Z zastrzeżeniem postanowień §4 ust. 3 oraz ust. 4 poniżej, przed zawarciem Umowy CANAL+ Użytkownik może zweryfikować zgodność swojej Platformy Sprzętowej pod adresem: <https://player.pl/przetestuj-uslugę.html>.
5. W przypadku zażądania dezaktywacji Konta TVN, Użytkownik traci możliwość korzystania z Materiałów Audiowizualnych po zakończeniu okresu trwania Umowy. Użytkownik, który zakupił dostęp do Usług Player w ramach Oferty CANAL+ Player może ponownie przejść przez proces aktywacji Usług Player na innym Koncie TVN, co spowoduje umożliwienie korzystania z Materiałów Audiowizualnych objętych Umową.
6. Użytkownik uzyskuje dostęp do Materiałów Audiowizualnych objętych Umową CANAL+ po jej zawarciu i dokonaniu aktywacji. Możliwość aktywacji zostaje Użytkownikowi przyznana natychmiast po zawarciu Umowy CANAL+ pod warunkiem, że w procesie zakupowym zażądał natychmiastowego rozpoczęcia świadczenia treści cyfrowych. Powyższe może nie mieć zastosowania do Materiałów Audiowizualnych, których odtwarzanie może rozpocząć się tylko w ściśle określonym czasie.
7. Szczegółowe zasady dotyczące odstąpienia od umowy oraz wypowiedzenia regulują postanowienia Dokumentów Oferty CANAL+ Player.
8. Dostęp do Usług Player objętych Umową CANAL+ oraz możliwość korzystania z Materiałów Audiowizualnych objętych Umową CANAL+, mogą być utrudnione lub niemożliwe w związku z okresowo przeprowadzanym, zaplanowanym serwisowaniem środowiska oraz infrastruktury informatycznej. Powyższe czynności są niezbędne dla zachowania odpowiedniej jakości Materiałów Audiowizualnych, mają krótkotrwały charakter oraz są przeprowadzane zazwyczaj w godzinach nocnych tak, by maksymalnie zminimalizować niedogodności z nimi związane.

#### § 4. Wymagania techniczne

- Z zastrzeżeniem ust. 3, możliwość skorzystania przez Użytkownika z Materiałów Audiowizualnych w ramach Usług Player objętych Umową CANAL+ jest uzależniona od posługiwania się przez Użytkownika w tych celach urządzeniem, spełniającym wymagania techniczne opisane poniżej:
  - zainstalowana aktualna lub jedna z dwóch poprzednich wersji przeglądarek wymienionych poniżej, jeśli nie jest zaznaczone inaczej, na systemach operacyjnych Windows 8+, Mac OSX 10.12+, z włączoną obsługą plików „cookies”: kategorii 'niezbędne' określonej w Consent Management Platform dostępnej przy pierwszym wejściu na stronę Usługi Player zdanej przeglądarki lub po usunięciu plików cookie z przeglądarki ('CMP') oraz JavaScript: Mozilla Firefox, Opera, Google Chrome, Microsoft Edge, Apple Safari, jeżeli wersja jest wyższa niż 10.0;
  - wyposażenie w ekran o szerokości co najmniej 1366 px;
  - urządzenie spełniające warunki testu dostępnego na stronie: <https://player.pl/przetestuj-uslugi.html>.
- Korzystanie przez Użytkownika z Materiałów Audiowizualnych za pośrednictwem urządzeń przenośnych, w których Użytkownik nie wprowadził modyfikacji niezgodnych z zaleceniami producenta urządzenia, określonymi w jego szczegółowych warunkach użytkowania oraz warunkach gwarancji, jest możliwe przy spełnieniu przez ww. urządzenia następujących wymagań technicznych:
  - zainstalowana i uruchomiona Aplikacja Mobilna dla urządzeń przenośnych;
  - wyposażenie w jeden z następujących systemów operacyjnych:
    - najnowsza aktualna wersja systemu Android, oficjalnie opublikowana przez producenta systemu (informacje dostępne pod adresem internetowym <https://www.android.com/>) lub którakolwiek z dwóch wersji poprzedzających wersję najnowszą, wspierająca – według informacji producenta systemu – system zabezpieczeń treści (DRM) Widevine Modular;
    - najnowsza aktualna wersja systemu iOS, oficjalnie opublikowana przez producenta systemu (informacje dostępne pod adresem internetowym <http://www.apple.com/>) lub którakolwiek z dwóch wersji poprzedzających wersję najnowszą.
- Korzystanie z Materiałów Audiowizualnych jest możliwe na niektórych urządzeniach stacjonarnych wyposażonych w technologię Smart TV, za pośrednictwem niektórych konsoli oraz niektórych dekodów STB. Ze względu jednak na specyficzne uwarunkowania techniczne tego typu urządzeń, TVN nie jest w stanie podać pełnej listy wymogów technicznych, których spełnienie pozwalałoby Użytkownikowi na korzystanie z Materiałów Audiowizualnych.
- W przypadku korzystania przez Użytkownika z Usług Player za pośrednictwem urządzenia udostępnionego przez CANAL+ Polska S.A., szczegóły dotyczące wymagań technicznych dla korzystania z Materiałów Audiowizualnych na tych urządzeniach przekazywane są przez CANAL+ Polska S.A.
- Dla korzystania z Materiałów Audiowizualnych niezbędne jest posiadanie dostępu do Internetu. Za transmisję danych obejmujących pobranie Aplikacji Mobilnej oraz korzystanie z Materiałów Audiowizualnych za pomocą Aplikacji Mobilnej może zostać naliczona opłata zgodna z cennikiem operatora, który świadczy usługi telekomunikacyjne dla danego Użytkownika.
- Aktualne informacje dotyczące wymagań technicznych są dostępne na stronie: <https://pomoc.player.pl/urządzenia>.

#### § 5. Warunki dostępu do Materiałów Audiowizualnych oznaczonych jako „18+”

TVN, w zgodzie z obowiązującymi przepisami prawa, może wprowadzić ograniczenia dostępu do Materiałów Audiowizualnych oznaczonych jako „18+”.

#### § 6. Konsekwencje naruszenia przez Użytkownika obowiązków w zakresie korzystania z Usług Player oraz Materiałów Audiowizualnych

Dostęp do Usług Player lub Materiałów Audiowizualnych może zostać Użytkownikowi zablokowany w przypadku, gdy Użytkownik:

- wykorzystuje Usługi Player lub Materiały Audiowizualne do celów niezgodnych z ich przeznaczeniem lub na szkodę osób trzecich;
- utrudnia innym Użytkownikom korzystanie z Usług Player lub Materiałów Audiowizualnych, w tym przez ingerencję w poszczególne elementy Usług Player lub środowiska informatycznego, w którym znajdują się Materiały Audiowizualne;
- podjękuje działania mające na celu odczytanie haseł do Kont TVN innych Użytkowników, w tym podejmuje próby nieuprawnionego odgadnięcia tych haseł;
- udostępnia login lub hasło do swojego Konta TVN innym Użytkownikom lub nieuprawnionym osobom trzecim;
- stosuje rozwiązania (w tym urządzenia lub oprogramowanie) umożliwiające korzystanie z Usług Player w sposób nieuprawniony (w szczególności – nie na podstawie zawartej Umowy TVN).

#### § 7. Reklamacje

- Reklamacje dotyczące technicznych aspektów Usług Player mogą być zgłaszane przez Użytkownika na adres korespondencyjny TVN, telefonicznie (na numer telefonu: +48 22 444 77 79; opłata według taryfy operatora) oraz drogą elektroniczną na adres [hello@player.pl](mailto:hello@player.pl) lub za pośrednictwem formularza kontaktowego znajdującego się pod adresem: <https://pomoc.player.pl/kontakt>.
- W reklamacji Użytkownik powinien wskazać jej przedmiot, w szczególności opisać Usługę Player, której reklamacja dotyczy, a także okoliczności uzasadniające reklamację oraz przekazać dane umożliwiające kontakt z Użytkownikiem (np.: login, adres korespondencyjny, numer telefonu kontaktowego lub adres poczty elektronicznej). Szczegóły dotyczące zasad przetwarzania danych osobowych przez TVN znajdują się w Polityce Prywatności TVN, dostępnej pod adresem: [https://s.tvn.pl/pdf/polityka\\_prywatnosci.pdf](https://s.tvn.pl/pdf/polityka_prywatnosci.pdf).
- Reklamacje będą rozpatrywane przez TVN niezwłocznie, w terminie nie dłuższym niż 30 dni od otrzymania reklamacji. Brak udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania uważa się za jej uznanie. W sytuacji, gdy reklamacja nie zawiera danych umożliwiających kontakt z Użytkownikiem, TVN jest uprawniony do pozostawienia jej bez odpowiedzi.
- Użytkownik, który zawarł Umowę TVN jako konsument może korzystać z pozasądowej możliwości rozwiązywania sporów drogą elektroniczną za pośrednictwem platformy internetowej ODR Unii Europejskiej umożliwiającej składanie reklamacji i dochodzenie roszczeń związanych ze wskazaną Umową TVN, która to platforma ODR Unii Europejskiej znajduje się na stronie: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

#### § 8. Postanowienia końcowe

- Niniejsze Warunki wchodzą w życie z dniem 14.06.2022 roku, a zakres ich obowiązywania obejmuje umowy zawarte po dniu wejścia w życie.
- Krajowa Rada Radiofonii i Telewizji jest organem właściwym w sprawach audiowizualnych usług medialnych na żądanie.