

# Regulamin świadczenia usługi telewizyjnej PLAY NOW TV

Regulamin obowiązuje od 3 września 2021 roku.

## I. Słowniczek

**Abonent PLAY NOW TV [Abonent]** – każda osoba (konsument, spółka, etc.), która zawarła z nami Umowę

**Aplikacje PLAY NOW** – aplikacja mobilna PLAY NOW, aplikacje PLAY NOW na smart TV oraz aplikacja PLAY NOW na TV BOX

**Cennik** – dokument, w którym opisujemy Programy i inne funkcjonalności, które udostępniamy w ramach Usługi wraz z informacją o opłatach

**Hasło** – poufny ciąg znaków dostępny wyłącznie dla Abonenta i umożliwiający jego identyfikację dla potrzeb skorzystania z usług wykonywanych przez Obsługę Klienta, jak również w celu dokonywania przez Abonenta innych czynności związanych z Umową.

**Kaucja** - kwota pieniężna, która jest zabezpieczeniem opłat z tytułu usług świadczonych na podstawie Umowy oraz innych należności.

**Limit Kredytowy** - określona indywidualnie przez nas kwota pieniężna, której przekroczenie przez Abonenta w danym Okresie Rozliczeniowym uprawnia nas do żądania wpłaty Kaucji lub podjęcia innych działań opisanych w Regulaminie lub innych wzorcach umownych

**Numer usługi TV** – numer identyfikacyjny, który nadaliśmy Twojej Usłudze na Umowie

**Numer do zarządzania usługą TV** – podany nam przez Ciebie numer telefonu w dowolnej polskiej sieci komórkowej, na który będziemy wysyłać komunikaty związane z korzystaniem z Usługi; będziesz go potrzebować m.in. przy autoryzacji urządzeń w Usłudze lub włączaniu dodatkowych treści, usług i pakietów w ramach Usługi.

**Oferta Promocyjna** – warunki świadczenia Usługi, które różnią się od tych określonych w Regulaminie i w Cenniku.

**Okres Rozliczeniowy** – okres, za który rozliczamy Twoje należności z tytułu korzystania z usługi PLAY NOW TV; początek i koniec tego okresu wskazujemy Ci w Umowie;

**P4, my** – P4 sp. z o.o. z siedzibą i adresem: ul. Wynałazek 1, 02-677 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000217207

**PLAY NOW** – usługa telekomunikacyjna, która obejmuje dostęp do Programów; usługa PLAY NOW nie jest regulowana postanowieniami tego Regulaminu (chyba, że wyraźnie on na to wskazuje), możemy ją Tobie świadczyć na podstawie odrębnej umowy

**PLAY NOW TV [Usługa]** – usługa świadczona drogą elektroniczną, która obejmuje dostęp do Programów, opisana w Regulaminie

**Programy** – kanały telewizyjne, które przejmujemy od nadawców i wtórnie rozpowszechniamy bez zmian w ramach Usługi (za wyjątkiem zmian, które wynikają z licencji przyznanej nam przez nadawcę).

**Obsługa Klienta [OK]** – jednostki, których zadaniem jest udzielanie Abonentowi pomocy oraz informacji niezbędnych do realizacji Umowy.

**Punkty Sprzedaży P4** – salony Play, w tym autoryzowane przez P4 sklepy oraz punkty obsługi abonentów, w których oferowane są usługi P4

**Regulamin świadczenia Usługi Telewizyjnej PLAY NOW TV [Regulamin]** – ten dokument.

**RODO** – Rozporządzenie PE i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych)

**Serwis playnow.pl** – platforma multimedialna pod adresem playnow.pl, na której udostępniamy treści w ramach Usługi

**TV BOX** – urządzenie, które dekoduje sygnał Programów dostępnych w ramach Usługi świadczonej przez P4 w ramach aplikacji PLAY NOW dostępnej na tym urządzeniu oraz umożliwia korzystanie z usług firm trzecich za pośrednictwem dostarczonych przez nich aplikacji;

**Umowa** – zawarta pomiędzy Tobą a nami umowa o świadczenie usługi telewizyjnej PLAY NOW TV

**Usługi Telekomunikacyjne** – usługi telekomunikacyjne, które świadczymy Ci na podstawie odrębnej umowy

## II. Czym jest PLAY NOW TV?

1. PLAY NOW TV to usługa telewizyjna świadczona drogą elektroniczną poprzez wysyłanie i odbieranie danych w systemach teleinformatycznych (telewizja przez Internet) na podstawie Umowy.
2. Umowa o korzystanie z PLAY NOW TV jest powiązana z użyczeniem urządzenia TV BOX, które pozwala na korzystanie ze wszystkich funkcjonalności Usługi. Zasady użyczenia opisujemy w regulaminie Oferty Promocyjnej lub w Cenniku.
3. Z PLAY NOW TV możesz korzystać dzięki urządzeniu TV BOX, Aplikacjom PLAY NOW i Serwisowi playnow.pl. TV BOX umożliwia Ci korzystanie z usługi PLAY NOW TV, świadczonych przez nas pakietów i usług dodatkowych, z usług naszych partnerów, jak też usług innych firm za pośrednictwem aplikacji, które możesz pobierać ze sklepu z aplikacjami na TV BOX. Listę Programów oraz innych usług, które świadczymy w ramach PLAY NOW TV znajdziesz w Cenniku, regulaminie swojej Oferty Promocyjnej oraz regulaminach pakietów i usług dodatkowych.
4. Umowę o korzystanie z PLAY NOW TV zawierasz na podstawie Regulaminu, a także Cennika albo regulaminu Oferty Promocyjnej.
5. W trakcie obowiązywania Umowy możesz aktywować dodatkowe pakiety i usługi na zasadach określonych w odrębnych regulaminach.
6. Możemy okresowo udostępniać w ramach Usługi – bez dodatkowych opłat – dodatkowe Programy, które nie są elementem Umowy i są dostępne wyłącznie promocyjnie/testowo. Udostępnienie i wycofanie takiego Programu nie stanowi zmiany Umowy.

### III. Czego potrzebuję do korzystania z Usługi?

1. Żeby zawrzeć z nami Umowę, musisz podać Numer do zarządzania usługą TV (polski numer komórkowy).
2. Z usługi PLAY NOW TV korzystasz dzięki TV BOX, który użyczamy Ci w ramach Umowy. Aby korzystać z TV BOX będziesz potrzebować:
  - a. dostępu do internetu. Usługa nie obejmuje transmisji danych. Rekomendujemy korzystanie z usługi, która zapewnia Ci rzeczywistą przepływność rzędu:
    - min. 2 Mb/s – dla standardowej rozdzielczości;
    - min. 5 Mb/s – dla treści w jakości Full HD;
    - min. 20 Mb/s – dla treści w jakości 4K UHD.
 Te wartości mogą się zmieniać wraz z rozwojem technologii. Dostawcy aplikacji udostępnianych w sklepie z aplikacjami mogą inaczej określać powyższe parametry dla swoich usług.
  - b. telewizora, monitora lub projektora z portem HDMI;
  - c. konta Google (jest to skrzynka pocztowa w domenie gmail.com), które podasz podczas uruchamiania TV BOX;
  - d. dostępu do anteny telewizyjnej lub sieci operatora telewizji kablowej - jeśli chcesz oglądać kanały telewizji naziemnej (DVB-T) za pośrednictwem TV BOX.
3. Programy dostępne w Usłudze oraz materiały audiowizualne dostępne w usługach i pakietach dodatkowych możesz także oglądać dzięki:
  - a. Aplikacji PLAY NOW na smartfonach, tabletach i telewizorach smart
  - b. Serwisowi playnow.pl - na komputerach.
4. Aplikacja PLAY NOW jest dostępna na:
  - a. urządzenia mobilne z niemodyfikowanym systemem operacyjnym:
    - Google Android w wersji podanej na stronie playnow.pl lub wyższej
    - iOS w wersji podanej na stronie playnow.pl lub wyższej
  - b. Telewizory smart, których aktualną listę znajdziesz na stronie playnow.pl
5. Aplikację PLAY NOW możesz pobrać z odpowiedniego sklepu z aplikacjami, co wiąże się transmisją danych. W przypadku aplikacji na urządzenia mobilne sprawdź, czy aplikacja jest już w Twoim telefonie – jeśli kupiłeś telefon od nas, aplikacja może być już na nim zainstalowana.
6. Serwis playnow.pl dostępny jest dla komputerów spełniających następujące wymagania:
  - a. System operacyjny Windows w wersji podanej na stronie playnow.pl lub wyższej
  - b. jedna z przeglądarek internetowych: Internet Explorer, Microsoft Edge, Mozilla Firefox, , Chrome w wersjach podanych na stronie playnow.pl lub wyższej.
  - c. System operacyjny Mac OS X w wersji podanej na stronie playnow.pl lub wyższej, z jedną z przeglądarek internetowych: Safari, Mozilla Firefox, Chrome w wersjach podanych na stronie playnow.pl lub wyższych

Dodatkowo należy włączyć obsługę ECMAScript, obsługę plików „cookies”.
7. W przypadku wprowadzenia nowej wersji oprogramowania, o którym mowa w ust.4 i 6 powyżej, umożliwimy korzystanie z Usługi za pośrednictwem najnowszej wersji oprogramowania w najszybszym możliwym terminie, nie później niż w ciągu 3 miesięcy.

### IV. Jakie są limity urządzeń?

1. Z Usługi możesz korzystać na 4 dodatkowych urządzeniach (smartfony, tablet, komputery). W ten limit nie wliczamy TV BOX (chyba, że na jednym koncie abonenckim korzystasz z więcej niż jednego takiego urządzenia).
2. Żeby skorzystać z dodatkowego urządzenia, musisz je autoryzować. W tym celu musisz:
  - a. wpisać Numer do zarządzania usługą TV w odpowiednie miejsce w aplikacji mobilnej PLAY NOW lub Serwisie playnow.pl
  - b. odpowiedzieć na pytanie wyświetlone na urządzeniu, w którym masz kartę SIM z Numerem do zarządzania usługą TV.

3. Autoryzacja jest ważna do momentu wylogowania się z Usługi lub aktualizacji aplikacji mobilnej PLAY NOW na danym urządzeniu.
4. Jeżeli autoryzujesz piąte z kolei urządzenie dodatkowe, z listy autoryzowanych urządzeń usuniemy urządzenie, które autoryzowałeś najwcześniej.
5. Jeżeli będziesz korzystać z Usługi na jednym komputerze w dwóch przeglądarkach internetowych, nasz system uzna, że masz autoryzowane 2 urządzenia dodatkowe.
6. Możesz oglądać treści w ramach Usługi na maksymalnie 3 urządzeniach jednocześnie (wliczamy w to też TV BOX).

## V. Urządzenie TV BOX

1. Integralną częścią TV BOX są jego akcesoria, w szczególności pilot, zasilacz oraz kable.
2. Po konfiguracji TV BOX zostaniesz zalogowany automatycznie w aplikacji PLAY NOW na TV BOX.
3. TV BOX pozwala Ci skorzystać z usług naszych partnerów i w niektórych wypadkach za korzystanie z tych usług możesz zapłacić na podstawie wystawionego przez nas rachunku. Szczegółowe warunki aktywacji i korzystania z usług naszych partnerów zostały opisane w regulaminach poszczególnych usług. Żeby skorzystać z usługi partnera, musisz zawrzeć z nim odrębną umowę.
4. Urządzenie TV BOX działa w oparciu o system operacyjny Android TV, w związku z czym możesz pobrać i korzystać z aplikacji innych firm. Za działanie takich aplikacji nie ponosimy odpowiedzialności.
5. Szczegółowe informacje dotyczące TV BOX umieściliśmy na naszej stronie internetowej oraz w instrukcji obsługi znajdującej się w opakowaniu urządzenia.

## VI. Jakie są ograniczenia związane z korzystaniem z Usługi?

1. Jakość strumienia wideo dostępnego w Usłudze zależy od przepływności łącza internetowego, z którego korzystasz. Ze względu na zmienną przepływność łącza internetowego jakość strumienia w ramach sesji wideo może być zmienna, aż do przerwania sesji wideo włącznie.
2. Aplikacje PLAY NOW i Serwis playnow.pl automatycznie dostosowują jakość strumienia wideo do przepływności łącza internetowego. W ustawieniach Aplikacji PLAY NOW lub Serwisu możesz ręcznie wybrać jakość.
3. Z Usługi możesz korzystać za pośrednictwem dowolnej sieci publicznej. Jeśli jednak równocześnie korzystasz z oprogramowania typu VPN (wirtualna sieć prywatna) treści oferowane w Usłudze nie będą dostępne.
4. Możemy aktualizować oprogramowanie TV BOX w każdym czasie, jeżeli jest to konieczne w przypadku zagrożenia bezpieczeństwa systemu kodowania sygnałów lub z innych przyczyn technicznych, organizacyjnych lub prawnych, które mogą uniemożliwiać świadczenie usługi.
5. Na żądanie nadawcy, w szczególności z powodów związanych z ograniczeniami licencyjnymi, możemy dokonać zmian w rozpowszechnianych Programach, przez co niektóre audycje, czy przekazy w ramach Programów będą niedostępne.
6. Nie możesz korzystać z PLAY NOW TV, TV BOX oraz jakichkolwiek treści udostępnianych w ramach Usługi w sposób sprzeczny z tym oraz innymi regulaminami oraz powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.
7. Niektóre treści w ramach Usługi mogą nie być odpowiednie dla młodszych widzów lub określonej kategorii widzów. Prosimy, podejmij odpowiednie działania, żeby uniemożliwić oglądanie nieodpowiednich treści przez takie osoby.

## VII. Jak mogę zawrzeć umowę o korzystanie z PLAY NOW TV?

1. Umowę możesz zawrzeć w szczególności w salonie Play lub za pośrednictwem Obsługi Klienta.
2. Umowę zawierasz na piśmie lub jeśli P4 dopuściła taką możliwość, w formie dokumentowej lub elektronicznej.

3. Żeby zawrzeć Umowę, musisz podać aktualne dane niezbędne do zawarcia Umowy oraz przedstawić ważne oryginały lub poświadczony notarialnie kopie dokumentów.
4. Wspomniane wyżej dokumenty powinny potwierdzać, że wykonasz swoje zobowiązania wynikające z Umowy, Twoją tożsamość i aktualne miejsce zamieszkania (w przypadku osób fizycznych), a w przypadku osób prawnych - status prawny i aktualny dokładny adres siedziby. Lista wymaganych dokumentów jest dostępna na stronie [www.play.pl](http://www.play.pl) oraz w salonach Play.
5. Z przedłożonych stron dokumentów zawierających dane niezbędne do zawarcia Umowy P4 sporządza kserokopie.
6. Cennik lub regulamin Oferty Promocyjnej mogą określać dodatkowe warunki zawarcia Umowy.
7. Jeśli Twoje usługi telekomunikacyjne świadczone przez P4 będą w danym momencie zawieszony z Twojej winy (bo np. nie zapłaciłeś rachunku), możemy odmówić podpisania umowy o świadczenie usługi telewizyjnej PLAY NOW TV.
8. Pakiety i usługi dodatkowe w ramach Usługi możesz aktywować za pośrednictwem TV BOX lub kontaktując się z konsultantem w Salonie Play lub Obsługą Klienta.
9. Zawarcie umowy za pośrednictwem kanałów internetowych i telefonicznych może wymagać potwierdzenia zawarcia umowy na piśmie lub w formie dokumentowej przez nas wskazanej.
10. Poza innymi przypadkami określonymi w Regulaminie, możemy odmówić zawarcia Umowy również w przypadku, w którym negatywnie ocenimy możliwości wykonania przez Ciebie zobowiązań wynikających z Umowy, którą chcesz zawrzeć. Możemy tego dokonać na podstawie informacji dostarczonych przez Ciebie lub informacji, które posiadamy lub które udostępni nam Biuro Informacji Gospodarczej w trybie określonym w ustawie z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych. zm.). Jeśli dokonamy takiej negatywnej oceny, poinformujemy Cię o tym.
11. Możemy też odmówić zawarcia Umowy jeśli autentyczność przedstawionych przez Ciebie dokumentów budzi uzasadnione wątpliwości.
12. Możemy uzależnić podpisanie Umowy od wpłacenia Kaucji. Będzie to miało miejsce w przypadku, w którym:
  - a. będziemy mieli wątpliwości dotyczące możliwości wykonania przez Ciebie zobowiązań wobec P4, szczególności w sytuacjach opisanych w pkt .VII ust. 10 powyżej;
  - b. nie zgodzisz się na weryfikację opisaną w pkt .VII ust. 10 Regulaminu;
13. Wysokość Kaucji jest określona w Cenniku lub w Ofercie Promocyjnej.
14. Rozliczymy Kaucję najpóźniej w dniu ostatecznego rozliczenia się z Tobą w związku z rozwiązaniem lub wygaśnięciem Umowy, po potrąceniu wymagalnych wierzytelności wynikających z Umowy.
15. Kaucja nie ma charakteru zaliczki ani przedpłaty z tytułu jakichkolwiek należności P4 i jest zdeponowana na odrębnym, nieoprocentowanym rachunku bankowym P4.
16. W czasie obowiązywania Umowy możemy potrącić swoją wymagalną wierzytelność z kwotą Kaucji wniesionej przez Abonenta. W takim przypadku Abonent jest zobowiązany do uzupełnienia Kaucji do jej pierwotnej wysokości w terminie 7 dni od daty otrzymania od P4 pisemnego wezwania do uzupełnienia Kaucji.
17. P4 zastrzega sobie prawo do ustalenia, w chwili zawarcia Umowy lub w trakcie jej wykonywania, Limitu Kredytowego.
18. W przypadku przekroczenia przez Ciebie przyznanego Limitu Kredytowego możemy, do czasu złożenia Kaucji, zablokować Ci możliwość aktywowania nowych usług.

## VIII. Jak skorzystać z PLAY NOW TV w powiązaniu z Usługami Telekomunikacyjnymi?

1. Jeżeli masz już z nami umowę o świadczenie Usług Telekomunikacyjnych, które obejmują świadczenie usługi PLAY NOW w systemie abonamentowym, możesz przypisać Umowę do jednego konta. W takim przypadku opłaty za Usługę będą uwzględniane na rachunku za Usługi Telekomunikacyjne. Na rachunku będzie wpisany wspólny numer rachunku bankowego do wpłat.
2. Możesz przypisać każdą Umowę do oddzielnego konta abonenckiego. W takim przypadku będziemy wystawiali Ci odrębne rachunki, każdy z innym numerem rachunku bankowego do wpłat. Jeśli wpłacisz

sumę za wszystkie umowy na rachunek bankowy przypisane do tylko jednej umowy, wówczas za tę umowę stwierdzimy nadpłatę, a pozostałe umowy potraktujemy jako nieopłacone. Kwota nie rozdzieli się automatycznie - a usługi świadczone w ramach nieopłaconych umów możemy ograniczyć lub wyłączyć, możemy też wypowiedzieć nieopłacone umowy (zgodnie z pkt. XII ust. 13 Regulaminu).

- Jeżeli przypiszesz Usługę do jednego konta z Usługami Telekomunikacyjnymi obejmującymi usługę telewizyjną PLAY NOW w systemie abonamentowym, możesz skorzystać na Twoim TV BOX bez dodatkowych opłat z wybranych pakietów czy usług dodatkowych przypisanych do Twojej umowy o świadczenie Usług Telekomunikacyjnych. W niektórych przypadkach możemy Cię automatycznie zalogować w ramach takiego pakietu/usługi po wejściu do danej aplikacji. Nie zwiększa to liczby urządzeń, które możesz autoryzować w ramach takich usług, ani też liczby jednoczesnychostępów (zarówno w odniesieniu do usługi PLAY NOW, jak też usługi PLAY NOW TV).

## IX. Ile kosztuje Usługa?

- Wysokość miesięcznych opłat abonamentowych i ewentualnych innych opłat związanych z Usługą znajdziesz w Cenniku i regulaminach Ofert Promocyjnych, jak też w regulaminach usług i pakietów dodatkowych.

## X. Jak naliczamy opłaty za Usługę?

- Miesięczne opłaty abonamentowe za Usługę naliczamy z góry, zgodnie z Twoim Okresem Rozliczeniowym.
- Rachunki za Usługę będziemy dostarczać Ci listem zwykłym lub, jeśli wyrazisz na to zgodę i podasz adres e-mail, pocztą elektroniczną.

## XI. Jak zapłacę za Usługę?

### Mam jedno konto dla PLAY NOW TV i Usług Telekomunikacyjnych

- W takim przypadku płacisz na takich samych zasadach, jak za Usługi Telekomunikacyjne. Opłaty znajdziesz na każdym rachunku telekomunikacyjnym, w oddzielnej pozycji. Jedno konto możesz mieć tylko w przypadku, który opisaliśmy w pkt. VIII powyżej.

### Mam konto tylko dla PLAY NOW TV

- Jeśli korzystasz tylko z naszej usługi PLAY NOW TV lub nie chciałeś powiązać Usługi ze świadczonymi przez nas Usługami Telekomunikacyjnymi, powinieneś płacić zgodnie z zasadami, które opisaliśmy poniżej.
- Za Usługę powinieneś płacić na numer konta bankowego, który wskazujemy Ci na rachunku, w ciągu 14 dni od daty jego wystawienia. Możemy określić na rachunku dłuższy termin płatności. Wpłaty możesz dokonać bezgotówkowo, lub jeśli istnieje taka możliwość w danym salonie Play, w formie gotówkowej.
- Za dzień dokonania zapłaty uważamy dzień, w którym pieniądze pojawią się na naszym koncie.
- Jeśli spóźnisz się z płatnością, możemy naliczyć od zaległej kwoty odsetki w wysokości ustawowej za każdy dzień opóźnienia.

## XII. Zasady korzystania z Usługi poza granicami Polski

- Jeżeli czasowo przebywasz w państwie, które należy do Europejskiego Obszaru Gospodarczego (w skrócie EOG, który obejmuje kraje Unii Europejskiej, Norwegię, Liechtenstein i Islandię), możesz korzystać z Usługi w zakresie treści w taki sam sposób jak w Polsce. Jeżeli jednak ustalimy, że nie masz miejsca zamieszkania w Polsce, nie umożliwimy Ci dostępu do usługi na terenie EOG.
- W pozostałym zakresie, poza granicami Polski, dostęp do Programów w postaci strumienia wideo z dowolnej sieci publicznej jest niemożliwy. Możesz jedynie przeglądać w Usłudze treści niebędące strumieniem wideo.

3. Przy zawieraniu Umowy lub aneksu do Umowy sprawdzamy, czy masz miejsce zamieszkania w Polsce. Wykorzystujemy w tym celu maksymalnie dwa spośród wymienionych poniżej środków:
  - a. dowód tożsamości, środki identyfikacji elektronicznej, w szczególności należące do systemów identyfikacji elektronicznej notyfikowanych zgodnie z rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 910/2014 (12), lub inny ważny dokument tożsamości stwierdzający kraj Twojego miejsca zamieszkania;
  - b. umowa o usługi dostępu do internetu lub świadczenie usług telefonicznych lub każda podobna umowa, która łączy Ciebie z krajem należącym do EOG;
  - c. Twój adres na rachunku lub adres pocztowy;
  - d. Twoje oświadczenie potwierdzające Twój adres;
  - e. sprawdzenie adresu IP (protokołu internetowego) w celu ustalenia, w obrębie jakiego kraju uzyskujesz dostęp do usługi w zakresie treści.
4. Środki wskazane w lit. d - e powyżej stosujemy tylko w połączeniu z jednym ze środków wskazanych w lit. a - c powyżej.
5. Jeżeli będziemy mieli uzasadnione wątpliwości dotyczące miejsca Twojego zamieszkania w okresie obowiązywania Umowy, możemy je ponownie sprawdzić. Zbadamy wtedy adres IP (adres protokołu internetowego), za pomocą którego uzyskujesz dostęp do Usługi.
6. Informacje, które wykorzystujemy na potrzeby weryfikacji, przechowujemy, jako administrator, wyłącznie przez okres konieczny do dokonania weryfikacji. Potem od razu nieodwołalnie je usuwamy. Nie jest jednak wykluczone, że przetwarzamy je również dla innych celów (np. adres, na który wysyłamy Twoją fakturę).

### XIII. Jak można rozwiązać Umowę?

1. Twoja Umowa zawarta na czas określony przekształca się po upływie czasu, na jaki została zawarta, w Umowę zawartą na czas nieokreślony, chyba że na 30 dni przed upływem okresu, na który Umowa została zawarta, zawiadomisz nas na piśmie, że nie zamierzasz korzystać z Usługi.
2. Zarówno P4, jak i Ty jesteś uprawniony do rozwiązania Umowy z zachowaniem okresu wypowiedzenia. Okres wypowiedzenia wynosi 30 dni i liczony jest od pierwszego dnia Okresu Rozliczeniowego następującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym złożyłeś oświadczenie o rozwiązaniu Umowy. Możemy wypowiedzieć Umowę w przypadku, w którym zamierzamy zakończyć świadczenie Usługi lub innej usługi, która jest przedmiotem Umowy.
3. W wypowiedzeniu wpisz Numer usługi TV, której dotyczy Umowa. Jeżeli masz dwie lub więcej Umów, bez tego numeru możemy nie wiedzieć, której Umowy dotyczy wypowiedzenie. Wypowiedzenie Umowy powinieneś złożyć na piśmie.
4. Za dzień złożenia wypowiedzenia Umowy przyjmujemy dzień doręczenia na adres korespondencyjny Obsługi Klienta podany na stronie internetowej P4 dokumentu zawierającego wypowiedzenie Umowy. Umowa ulega rozwiązaniu z upływem okresu wypowiedzenia.
5. Umowa wygasa wskutek: a) utraty przez P4 uprawnień do świadczenia Usługi; b) śmierci Abonenta, c) utraty bytu prawnego przez Abonenta niebędącego osobą fizyczną.
6. Jeśli stwierdzimy jedną z okoliczności wspomnianych powyżej mamy prawo do zaprzestania świadczenia Ci Usługi.
7. W okresie wypowiedzenia naliczamy opłaty wynikające z Umowy.
8. Jeśli zawarłeś Umowę na czas określony, w ramach której przyznaliśmy Ci ulgę, możemy żądać zwrotu ulgi. Kwota zwrotu będzie pomniejszona o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania.
9. Umowa ulega rozwiązaniu w dniu upływu okresu wypowiedzenia. Zaprzestajemy wówczas świadczenia Usługi, a Ty jesteś zobowiązany do zwrotu TV BOX w ciągu 30 dni. Musisz zwrócić TV BOX wraz z akcesoriami, w tym pilotem, zasilaczem i kablami.
10. Jeśli podasz błędne lub nieaktualne dane w Umowie, mamy prawo do zablokowania lub ograniczenia możliwości korzystania z Usługi lub uzależnienia dalszego świadczenia Usługi od przedstawienia aktualnych danych lub do rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym.

11. Możemy według własnego wyboru rozwiązać Umowę w każdym czasie ze skutkiem natychmiastowym bez zachowania okresu wypowiedzenia lub zawiesić świadczenie Usługi bez odszkodowania w przypadku:
  - a. wszczęcia wobec Ciebie postępowania likwidacyjnego;
  - b. zaistnienia siły wyższej lub innych wydarzeń o charakterze nadzwyczajnym niezależnych od nas, które uniemożliwiają lub w istotny sposób utrudniają świadczenie usługi;
  - c. podania przez Ciebie nieprawdziwych danych lub posługiwania się przez Ciebie podrobionymi lub przerobionymi dokumentami przy zawieraniu lub w trakcie wykonywania Umowy;
  - d. gdy stwierdzimy, że korzystasz z Usługi w zakresie wykraczającym poza dozwolony użytek osobisty, w szczególności publicznie lub komercyjnie udostępniasz materiały audiowizualne rozpowszechniane w ramach usługi (lub ich elementy) w jakiegokolwiek formie;
  - e. udostępniania naszych usług innym osobom w celu uzyskania korzyści majątkowych bez naszej zgody;
  - f. gdy używasz udostępnionego TV BOX niezgodnie z jego przeznaczeniem, w szczególności narażasz urządzenie na zniszczenie lub utratę;
  - g. gdy wykorzystujesz do odbioru Usług TV BOX zarejestrowany na innego Abonenta lub przez innego Abonenta utracony lub skradziony;
  - h. gdy używasz jakichkolwiek urządzeń zakłócających prawidłowe działanie TV BOX lub wykonujesz jakiegokolwiek czynności zakłócające świadczenie usług;
  - i. gdy podejmujesz działania, które mogą negatywnie wpłynąć na Usługę, TV BOX, w tym wprowadzasz złośliwe oprogramowanie, próbujesz odtworzyć lub dekompilować kod wynikowy, próbujesz złamać szyfr transmisji;
  - j. gdy dokonasz próby naruszenia lub naruszysz mechanizmy zabezpieczenia treści, urządzenia lub platformy.
2. Możemy ograniczyć lub zawiesić świadczenie Usługi, albo wypowiedzieć Umowę, jeśli spóźniasz się z zapłatą dłużej niż 14 dni. Jednak nie zrobimy tego wcześniej niż 7 dni od wezwania. O zadłużeniu możemy poinformować Cię kanałami zdalnymi lub listownie.

## XIV. Zmiany

1. Możemy zmienić nasze wzorce umowne (Umowę, Cennik, Regulamin lub regulaminy Ofert Promocyjnych) z następujących przyczyn:
  - a. zmiana przepisów prawa, w tym zmiana stawek VAT;
  - b. konieczność dostosowania wzorców do orzeczeń, interpretacji i wytycznych organów administracji i sądów;
  - c. zmiany techniczne i technologiczne niezależne od P4 i jego podwykonawców lub wymagane z uwagi na dostosowanie usług do technologii odpowiadających standardom rynkowym oraz wymaganiom nadawcy lub dostawcy usługi;
  - d. zaprzestanie nadawania Programu lub dostarczania usługi przez jej dostawcę;
  - e. dodanie nowych funkcjonalności (co nie będzie wiązało się z koniecznością ponoszenia przez Ciebie dodatkowych kosztów bez Twojej zgody);
  - f. wzrost kosztów prowadzenia działalności, spowodowany w szczególności zwiększeniem obciążeń publicznoprawnych, kosztu produktów lub usług niezbędnych do wykonywania działalności, zmiana warunków współpracy z nadawcą lub dostawcą w zakresie dotyczącym danego Programu lub usługi (w każdym przypadku podwyższenie cen może nastąpić wyłącznie po upływie Okresu Zastrzeżonego);
  - g. wystąpienie braku możliwości świadczenia usługi w całości lub części lub świadczenia ich na dotychczasowych warunkach;
  - h. wypowiedzenie umowy przez dostawcę towarów lub usług niezbędnych dla świadczenia usługi lub odmowa jej przedłużenia z przyczyn, które nie leżą po naszej stronie;
  - i. obniżenie cen.
2. Zmiana wzorców umownych wchodzi w życie w terminie podanym przez P4. Zawiadomimy Cię o tym z co najmniej miesięcznym wyprzedzeniem. Wyjątkiem jest sytuacja, w której konieczność wcześniejszego



wprowadzenia zmian wynika z daty wejścia w życie aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian lub konieczności dokonania zmian wynikających z orzeczeń lub wytycznych sądów lub organów administracji lub przyczyn niezależnych od P4 i jej podwykonawców – z wyłączeniem nadawców. Nowa treść (lub opis zmian) wzorca umownego zostanie opublikowana na stronie playnow.pl, a o proponowanej zmianie zawiadomimy Cię wiadomością wysłaną za pośrednictwem Aplikacji PLAY NOW oraz prześlemy odpowiednią informację wiadomością SMS na Numer do zarządzania usługą TV lub e-mailem na podany przez Ciebie kontaktowy adres poczty elektronicznej.

3. Jeżeli nie zaakceptujesz zmian wzorca umownego, możesz wypowiedzieć Umowę. W takim wypadku nie musisz zwracać nam proporcjonalnej części ulgi, której udzielił Ci przy umowie na czas określony – za wyjątkiem zmian, które wynikają ze zmiany przepisów prawa lub, które są dla Ciebie korzystne.
4. Niezależnie od powyższego zastrzegamy możliwość odwołania niniejszego Regulaminu bez konieczności podawania przyczyn, z zastrzeżeniem, że odwołanie nie wpłynie na prawa i obowiązki uprzednio nabyte przez Ciebie. Informacja o odwołaniu Regulaminu zostanie opublikowana na stronie internetowej playnow.pl, www.play.pl lub w inny sposób podana do wiadomości publicznej.

## XV. Reklamacje i obsługa klienta

1. Reklamacje i zapytania dotyczące Usługi i świadczonych przez nas usług dodatkowych i pakietów możesz składać nam w następujący sposób:
  - a. w salonie Play;
  - b. dzwoniąc na numer biura Obsługi Klienta wskazane w cenniku oferty obowiązującym danego abonenta Usług Telekomunikacyjnych, a w przypadku pozostałych osób – na numer 790 500 500 (koszt połączenia jak za zwykłe połączenie z komórką);
  - c. w serwisie samoobsługowym Play24 dostępnym pod adresem <http://play24.play.pl> (tylko dla osób korzystających z usług telekomunikacyjnych P4);
  - d. w formie wiadomości e-mail: [ok@pomocplay.pl](mailto:ok@pomocplay.pl);
  - e. listownie na adres: P4 Sp. z o.o., Skrytka pocztowa 41, 02-671 Warszawa.
3. Zasady reklamacji dotyczących usług partnerów są opisane w ich regulaminach.
4. Reklamacje rozpatrujemy w ciągu 30 dni od daty otrzymania. Informujemy Cię o naszej decyzji zaraz po tym, jak ją podejmiemy. Odpowiedzi na reklamację udzielimy:
  - a. na papierze;
  - b. za Twoją zgodą w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej lub z wykorzystaniem innego wskazanego przez Ciebie środka komunikacji elektronicznej;
  - c. używając tego samego środka komunikacji elektronicznej lub adresu poczty elektronicznej, z wykorzystaniem którego złożyłeś reklamację, chyba, że wskazałeś inny środek komunikacji lub inny adres poczty elektronicznej.
5. W reklamacji powinieneś podać:
  - a. swoje dane (imię i nazwisko, adres do korespondencji lub adres e-mail);
  - b. Numer usługi TV;
  - c. opis problemu.
6. W ramach Obsługi Klienta dokonujemy identyfikacji i autoryzacji Abonentów, w tym za pośrednictwem Hasła, weryfikacji okazanego dokumentu tożsamości lub na podstawie danych Abonenta zgodnych z zawartą Umową.
7. Zastrzegamy sobie możliwość dodatkowej weryfikacji, w tym żądania dodatkowych dokumentów, jeżeli tożsamość Abonenta budzi wątpliwości.
8. Zobowiązujesz się dołożyć należytej staranności w celu ochrony poufności swojego Hasła, a także nie udostępniać Hasła osobom trzecim. Ponadto zobowiązujesz się niezwłocznie powiadomić P4 o każdym podejrzeniu wejścia w posiadanie Twojego Hasła przez osobę trzecią. Ponosisz wszelką odpowiedzialność za następstwa udostępnienia Hasła osobom trzecim.
9. Możemy rejestrować treść połączeń z Obsługą Klienta w celu udokumentowania dyspozycji przekazywanych przez Ciebie konsultantom i usprawniania obsługi.

## XVI. Jak przetwarzamy Twoje dane osobowe?

1. Administratorem, w rozumieniu RODO, Twoich danych osobowych jest P4. 2. Z Inspektorem Ochrony Danych w P4 można skontaktować się mailem lub listownie:
  - a. e-mail: [iod@pomocplay.pl](mailto:iod@pomocplay.pl);
  - b. adres pocztowy: ul. Wynałazek 1, 02-677 Warszawa, z dopiskiem „Dane osobowe”.
2. Twoje Dane osobowe będą przetwarzane w następujących celach:
  - a. zawarcia i realizacji umowy;
  - b. sprzedaży produktów i usług;
  - c. świadczenia usług;
  - d. sprawdzania wiarygodności płatniczej;
  - e. obsługi płatności i rozliczeń;
  - f. obsługi czynności serwisowych;
  - g. wykrywania i zapobiegania nadużyciom;
  - h. prowadzenia analiz i statystyki;
  - i. prowadzenia działań marketingowych;
  - j. ustalania, obrony i dochodzenia roszczeń;
  - k. archiwizacji danych i dokumentów;
  - l. profilowania;
  - m. udzielania odpowiedzi na pisma, wnioski i reklamacje.
3. Przysługuje Ci:
  - a. prawo dostępu do treści swoich danych, ich poprawienia, zaktualizowania, sprostowania, przeniesienia, usunięcia lub ograniczenia ich przetwarzania,
  - b. prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania swoich danych osobowych;
  - c. prawo do wycofania wyrażonej zgody (jeśli była podstawą przetwarzania), przy czym wycofanie zgody nie ma wpływu na zgodność z prawem przetwarzania danych sprzed wycofania zgody;
  - d. prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, w przypadku wątpliwości, czy prawidłowo przetwarzamy Twoje dane osobowe.
4. Pełną treść obowiązku informacyjnego znajdziesz na stronie [www.play.pl/oi](http://www.play.pl/oi).

## XVII. Odstąpienie od Umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa

1. Z zastrzeżeniem ust. 5 poniżej, jeśli jesteś konsumentem i zamawiasz usługę na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, masz prawo odstąpić od Umowy w terminie 14 dni.
2. Oświadczenie o odstąpieniu możesz złożyć w wybrany sposób, w tym:
  - a. pisemnie na adres: P4 Sp. z o.o., Skrytka pocztowa 41, 02-671 Warszawa;
  - b. w trakcie rozmowy telefonicznej z Obsługą Klienta (nr telefonu \*500; dla numerów spoza Play: 790 500 500 - koszt jak za zwykłe połączenie na numer komórkowy);
  - c. w salonie Play;
  - d. e-mailem na adres: [ok@pomocplay.pl](mailto:ok@pomocplay.pl).
3. Oświadczenie o odstąpieniu może mieć dowolną treść, z której będzie wynikać wola odstąpienia od zamówienia. W przypadku składania oświadczenia o odstąpieniu możesz posłużyć się wzorem -> Schemat nr 1.
4. Jeśli odstąpisz od Umowy zawartej na odległość, Umowa jest uważana za niezawartą.
5. Prawo odstąpienia nie przysługuje konsumentowi, jeżeli spełnianie świadczenia rozpoczęło się za jego wyraźną zgodą przed upływem 14-dniowego terminu do odstąpienia od umowy i po poinformowaniu go o utracie prawa odstąpienia.
6. W przypadku odstąpienia nie ponosisz żadnych kosztów związanych z korzystaniem z Usługi.
7. Powyższe zasady mają też zastosowanie do odstąpienia od zmiany Umowy.

8. Prawo odstąpienia od umowy o świadczenie Usługi zgodnie ust. 1-6 powyżej przysługuje również Abonentowi będącemu osobą fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą, jeżeli umowa o świadczenie Usługi jest bezpośrednio związana z jego działalnością gospodarczą, ale nie posiada dla niego charakteru zawodowego.

Schemat 1. Wzór formularza odstąpienia od umowy. Formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od Umowy

Adresat: P4 Sp. z o.o. Skrytka pocztowa 41,  
02-671 Warszawa  
e –mail: ok@pomocplay.pl

Niniejszym informuję o moim odstąpieniu od umowy o świadczenie usługi ..... zawartej w dniu .....

Imię i nazwisko - .....

Numer telefonu w sieci Play - .....

Adres e- mail - .....

Podpis (tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej) .....

Data- .....

## XVIII. Postanowienia końcowe

1. Żeby przenieść prawa i obowiązki z umowy dotyczącej PLAY NOW TV:
  - a. przyszła strona umowy musi spełniać warunki określone w tym Regulaminie, Cenniku, regulaminie Oferty Promocyjnej oraz innych wzorcach umownych wiążących dotychczasowego Abonenta;
  - b. musimy wyrazić na to zgodę.
2. Z przyczyn technicznych możemy odmówić udzielenia takiej zgody.
3. W sprawach audiowizualnych usług medialnych na żądanie organem właściwym jest Krajowa Rada Radiofonii i Telewizji.
4. Jeżeli nie uściślesz należności przekraczającej kwotę określoną przepisami ustawy z dn. 10 kwietnia 2010 o udostępnianiu informacji gospodarczych w terminie w niej wskazanym, liczoną od daty płatności zamieszczonej w rachunku możemy przekazać do biura informacji gospodarczej Twoje dane. Korzystając z tego uprawnienia mamy obowiązek pisemnie poinformować Cię o zamiarze przekazania Twoich danych do biura informacji gospodarczej, z podaniem nazwy i adresu siedziby biura informacji gospodarczej, któremu dane będą udostępnione.
5. Zobowiązujesz się zawiadamiać Operatora o zmianie swojego stałego miejsca zamieszkania lub siedziby, statusu prawnego, nazwy lub nazwiska niezwłocznie, ale nie później niż w terminie 7 dni od daty dokonania zmiany. Zawiadomienie powinno zawierać w załączeniu dokumenty potwierdzające powyższe zmiany.
6. W sprawach nieuregulowanych postanowieniami niniejszego Regulaminu mają zastosowanie przepisy prawa polskiego.
7. Spory pomiędzy nami a konsumentem mogą być zakończone polubownie w drodze postępowania przed innym sądem polubownym na zasadach określonych w regulaminie tego sądu, np. przed stałymi polubownymi sądami konsumenckimi przy wojewódzkich inspektorach inspekcji handlowej, o których mowa w art. 37 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej.
8. Sprawa może być rozpatrywana przez sąd polubowny tylko po zakończeniu postępowania reklamacyjnego i w przypadku jeżeli obie strony sporu wyrażą na to zgodę.
9. W pozostałych wypadkach ewentualne spory zostają poddane sądom właściwym zgodnie z postanowieniami przepisów polskiego Kodeksu postępowania cywilnego. Spory z przedsiębiorcami będzie rozstrzygał sąd właściwy dla naszej siedziby.