



## Regulamin Serwisu TVN24 GO

### § 1. Postanowienia wstępne

1. Niniejszy regulamin serwisu internetowego pn. „TVN24 GO” (dalej jako: „Regulamin” lub „Regulamin TVN24 GO” określa szczegółowe zasady świadczenia przez Administratora – tj. TVN S.A. z siedzibą w Warszawie, adres: ul. Wiertnicza 166, 02-952 Warszawa, wpisaną 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: 0000213007, NIP: 9510057883 – Usług VoD w Serwisie TVN24 GO, zlokalizowanym pod adresem internetowym <https://go.tvn24.pl> oraz jego rozwinięciami.
2. Regulamin TVN24 GO stanowi regulamin, o którym mowa w art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (tekst jednolity: Dz. U. 2016, poz. 1030, ze zm.) i określa zasady świadczenia przez Administratora Usług VoD, zdefiniowanych w § 2 poniżej.
3. Regulamin TVN24 GO udostępniany jest nieodpłatnie każdemu Użytkownikowi pod adresem internetowym [https://go.tvn24.pl/pliki/regulamin\\_serwisu\\_tvn24\\_go.pdf](https://go.tvn24.pl/pliki/regulamin_serwisu_tvn24_go.pdf), w sposób, który umożliwia jego pobranie, utrwalenie, odtwarzanie oraz wydrukowanie.

### § 2. Definicje Wyrażenia pisane w niniejszym Regulaminie wielką literą mają następujące znaczenie:

1. Administrator – podmiot zarządzający i prowadzący serwis internetowy pn. „TVN24 GO” (zlokalizowany pod adresem internetowym <http://go.tvn24.pl> oraz jego rozwinięciami), którym jest TVN S.A. z siedzibą w Warszawie, adres: ul. Wiertnicza 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: 0000213007, NIP: 9510057883.
2. Aplikacja Mobilna – oprogramowanie umożliwiające korzystanie z Serwisu TVN24 GO oraz dostęp do Materiałów Audiowizualnych objętych Umową, przeznaczone dla urządzeń przenośnych, takich jak: tablety, telefony komórkowe, smartfony wyposażonych w odpowiednie systemy operacyjne.
3. 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, dostępnego pod adresem internetowym: <https://konto.tvn.pl/pdf/regulamin.pdf>.
4. Materiały Audiowizualne – wszelkie treści publikowane w Serwisie TVN24 GO przez Administratora, w dowolnej formie, w szczególności treści audiowizualne, tekstowe, graficzne, fotograficzne oraz dźwiękowe, niezależnie od tego, czy stanowią utwory w rozumieniu ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (tekst jednolity: Dz. U. 2017, poz. 880, ze zm.).
5. Obsługa Klienta – jednostka organizacyjna, której zadaniem jest udzielanie Użytkownikowi pomocy oraz informacji niezbędnych do korzystania z Usług VoD lub pozostających w związku



- ze świadczeniem tych Usług. Z Obsługą Klienta można się skontaktować przez formularz kontaktowy za pośrednictwem sieci Internet pod adresem <https://pomoc.tvn24.pl/kontakt>.
6. Platformy Sprzętowe – środowiska programistyczne, spełniające wymogi techniczne określone w niniejszym Regulaminie oraz posiadające dostęp do Internetu, za pośrednictwem których istnieje możliwość skorzystania z Usług VoD oraz odtwarzania Materiałów Audiowizualnych.
  7. Regulamin / Regulamin TVN24 GO – niniejszy regulamin, określający w szczególności prawa i obowiązki Administratora i Użytkownika. Postanowienia Regulaminu TVN24 GO w brzmieniu obowiązującym w chwili zawierania Umowy stanowią jej element składowy.
  8. Regulamin Konta TVN – regulamin określający zasady dotyczące rejestracji Konta TVN, jego utrzymywania oraz korzystania z niego, dostępny pod adresem internetowym: <https://konto.tvn.pl/pdf/regulamin.pdf>.
  9. Serwis / Serwis TVN24 GO – serwis internetowy należący do Administratora, dostępny pod adresem internetowym <https://go.tvn24.pl> lub jego rozwinięciami. Poprzez Serwis TVN24 GO Administrator – w wyniku zawartej Umowy – umożliwia Użytkownikowi dostęp do Materiałów Audiowizualnych na zasadach określonych Umową.
  10. Umowa - nieodpłatna umowa zawierana na odległość drogą elektroniczną między Administratorem i Użytkownikiem, której przedmiotem jest świadczenie przez Administratora Usługi VoD w Serwisie TVN24 GO. Treść Umowy wyznaczają postanowienia niniejszego Regulaminu.
  11. Usługa VoD – nieodpłatna audiowizualna usługa medialna, polegająca na dostarczaniu treści cyfrowych Użytkownikowi w postaci pojedynczego Materiału Audiowizualnego (np. w postaci filmu, odcinka serialu, odcinka programu rozrywkowego), w celu ich obejrzenia lub odsłuchania za pośrednictwem Serwisu TVN24 GO, w szczególności w miejscu i czasie wybranym przez Użytkownika. Usługa VoD każdorazowo stanowi przedmiot konkretnej Umowy. Administrator ma pełną swobodę w określaniu, które Materiały Audiowizualne będą objęte Usługą VoD, tzn. świadczone nieodpłatnie.
  12. Użytkownik – pełnoletnia osoba fizyczna lub przedsiębiorca korzystająca/y ze Serwisu TVN 24 GO, w tym korzystająca/y z Materiałów Audiowizualnych w formie Usługi VOD;

### **§ 3. Zasady dotyczące korzystania z Serwisu TVN24 GO**

1. Korzystanie z Serwisu TVN24 GO możliwe jest dla celów prywatnych oraz dla działalności gospodarczej. Zakazane jest jakiegokolwiek publikowanie i rozpowszechnianie produktu lub jakichkolwiek treści zawartych w produkcie, w ramach prowadzonej działalności gospodarczej lub w celach komercyjnych i zarobkowych.
2. Użytkownik może korzystać z Serwisu TVN24 GO jeżeli jest osobą pełnoletnią w rozumieniu polskiego Kodeksu cywilnego.
3. Użytkownik może korzystać z Serwisu TVN24 GO przebywając na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
4. Dostępność Serwisu TVN24 GO dla Użytkownika przebywającego poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej może być ograniczona w całości lub części.
5. Serwis TVN24 GO dostępny jest wyłącznie na Platformach Sprzętowych, spełniających wymagania techniczne określone w Regulaminie. Administrator może udostępnić funkcjonalność umożliwiającą Użytkownikowi sprawdzenie funkcjonowania Serwisu TVN24 GO na używanym przez niego urządzeniu.



6. Podczas korzystania z Serwisu TVN24 GO, w urządzeniu Użytkownika zapisywane są krótkie informacje tekstowe zwane „cookies”. Instalacja plików jest konieczna do prawidłowego działania Serwisu TVN24 GO oraz prawidłowego świadczenia Usługi VoD. Zawartość plików „cookies” nie pozwala na identyfikację Użytkownika. Za pomocą plików „cookies” nie są w jakikolwiek sposób przetwarzane dane osobowe.
7. Szczegółowe informacje dotyczące administratora danych osobowych, zasad przetwarzania danych osobowych, praw Użytkowników związanych z przetwarzaniem danych osobowych oraz ewentualnych obowiązków spoczywających na Użytkownikach zostały zawarte w dokumencie pn. „Polityka Prywatności TVN”, dostępnym dla wszystkich Użytkowników na stronie internetowej [https://s.tvn.pl/pdf/polityka\\_prywatnosci.pdf](https://s.tvn.pl/pdf/polityka_prywatnosci.pdf) oraz w Regulaminie Konta TVN.

#### **§ 4. Umowy w zakresie Usług VoD – sposób oraz skutki zawarcia**

1. Z chwilą rozpoczęcia korzystania z Usługi VoD, tj. z chwilą rozpoczęcia odtwarzania konkretnego Materiału Audiowizualnego, Użytkownik zawiera Umowę. Warunki Umowy określa Regulamin TVN24 GO, obowiązujący w chwili jej zawarcia.
2. Umowa zawarta w sposób określony w ust. 1 powyżej trwa do wcześniejszego z następujących momentów:
  - i. zakończenie audycji, tj. wykonanie całkowitego streamingu Materiału Audiowizualnego objętego Umową;
  - ii. definitywne przerwanie odtwarzania Materiału Audiowizualnego objętego Umową, przez co jest rozumiane:
    - a. opuszczenie lub zmiana zawartości okna przeglądarki, w którym audycja jest odtwarzana (np. poprzez przejście do innej części strony internetowej <https://go.tvn24.pl> lub jej rozwinięcie lub innych stron internetowych – w ramach tego samego okna przeglądarki, w którym odtwarzany był Materiał Audiowizualny, zamknięcie okna przeglądarki/karty, naciśnięcie przycisku „Stop”);
    - b. przerwa w odtwarzaniu Materiału Audiowizualnego (spowodowana naciśnięciem przycisku pauzy) trwająca ponad 3 godziny. Dla uniknięcia wątpliwości, w przypadku ponowienia odtwarzania danego Materiału Audiowizualnego po upływie ww. ponad 3-godzinnej przerwy dochodzi do zawarcia nowej Umowy. Identyczny skutek ma skorzystanie przez Użytkownika z opcji „Kontynuuj oglądanie”.
3. Zawarcie przez Użytkownika Umowy nie wiąże się z obowiązkiem poniesienia przez niego jakichkolwiek opłat – Usługa VoD świadczona jest nieodpłatnie.
4. Zawarcie Umowy, o którym mowa w ust. 1 powyżej, oraz uzyskanie dostępu przez Użytkownika do Usługi VoD możliwe są przez:
  - i. otwarcie odpowiedniej strony internetowej w ramach Serwisu lub uruchomienie Aplikacji Mobilnej, a także dokonanie innej podobnej czynności w sposób właściwy dla danej Platformy Sprzętowej, oraz
  - ii. zainicjowanie odtwarzania wybranego Materiału Audiowizualnego.
5. Zabronione jest kopiowanie oraz utrwalanie udostępnionych Materiałów Audiowizualnych, o ile nie zostało to wyraźnie zastrzeżone inaczej w Serwisie TVN24 GO dla danego Materiału Audiowizualnego lub ich zestawienia.
6. Zawarcie Umowy oraz korzystanie z Usługi VoD wymagają, co do zasady, posiadania Konta TVN. W przypadku niektórych Materiałów, możliwość zawarcia Umowy oraz korzystania z nich może być niezależna od posiadania Konta TVN oraz pozostawania do niego zalogowanym podczas ww.



korzystania. Użytkownik jest każdorazowo wyraźnie informowany, iż taki przypadek ma miejsce (informacja w tym zakresie jest udostępniana na stronie internetowej dotyczącej danego Materiału Audiowizualnego), co pozwala mu swobodnie podjąć decyzję o skorzystaniu z danej Usługi VoD lub nie.

7. Do założenia Konta TVN niezbędna jest rejestracja Użytkownika. Szczegółowe zasady dotyczące rejestracji, zakładania, korzystania, utrzymywania, zawieszania oraz likwidacji Konta TVN są uregulowane w Regulaminie Konta TVN.
8. Z Materiałów Audiowizualnych, do których dostęp ograniczony jest wymogiem posiadania Konta TVN oraz pozostawania do niego zalogowanym przez czas korzystania z nich, Użytkownik może jednocześnie korzystać poprzez nie więcej niż dwie Platformy Sprzętowe spośród maksymalnie pięciu Platform Sprzętowych zarejestrowanych przez niego w ramach Serwisu TVN24 GO (zakładka „Moje urządzenia”), pod adresem internetowym: <https://go.tvn24.pl/moje-konto>. Platformy Sprzętowe zarejestrowane przez Użytkownika mogą być następnie przez niego 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. Dodatkowo, z Materiałów Audiowizualnych można korzystać jednocześnie poprzez nie więcej niż dwie przeglądarki internetowe, niezależnie od tego, czy są one używane w ramach tej samej czy dwóch różnych Platform Sprzętowych. Zarejestrowanie Platformy Sprzękowej następuje poprzez zalogowanie się przez Użytkownika do swojego Konta TVN na danej Platformie Sprzękowej. Użytkownik może zarządzać swoimi Platformami Sprzętowymi poprzez zakładkę „Moje Urządzenia” pod adresem <https://go.tvn24.pl/moje-konto>.
9. Użytkownik ma prawo rozwiązać Umowę w każdym czasie, bez podania przyczyny. Rozwiązanie Umowy w takim przypadku następuje poprzez definitywne przerwanie przez Użytkownika odtwarzania Materiału Audiowizualnego objętego Umową, przez co jest rozumiane opuszczenie lub zmiana zawartości okna przeglądarki, w którym audycja jest odtwarzana (np. poprzez przejście do innych części strony internetowej <https://go.tvn24.pl> lub jej rozwinięcie lub innych stron internetowych – w ramach tego samego okna przeglądarki, w którym odtwarzany był Materiał Audiowizualny, zamknięcie okna przeglądarki/karty, naciśnięcie przycisku „Stop”).

## **§ 5. Konsumenckie prawo odstąpienia od Umowy.**

1. Uprawnienie do odstąpienia od Umowy przysługuje Użytkownikowi, który zawarł z Administratorem Umowę jako konsument, tj. w celu niezwiązanym z prowadzoną przez siebie działalnością gospodarczą. Uprawnienie do odstąpienia od Umowy na tych samych zasadach co konsument przysługuje także innym podmiotom, do których z mocy prawa stosuje art. 22<sup>1</sup> Kodeksu cywilnego.
2. Użytkownik może odstąpić od Umowy w terminie 14 dni od jej zawarcia, bez podawania przyczyny.  
Z odstąpieniem od Umowy nie wiąże się obowiązek poniesienia przez Użytkownika jakichkolwiek kosztów.
3. Odstąpienia od Umowy Użytkownik dokonuje przez przesłanie oświadczenia o odstąpieniu od Umowy na piśmie lub drogą elektroniczną na adres Administratora.



Administrator udostępnia wzór odstąpienia od Umowy na stronie [http://go.tvn24.pl/pliki/Formularz odstąpienia od umowy.pdf](http://go.tvn24.pl/pliki/Formularz_odstapienia_od_umowy.pdf) w sposób, który umożliwia jego pobranie, utrwalenie, wydrukowanie i odtwarzanie.

4. Uprawnienie do odstąpienia od Umowy nie przysługuje Użytkownikowi w przypadku, gdy za jego wyraźną zgodą rozpoczęcie świadczenia Materiałów Audiowizualnych objętych Umową (tj. dostarczanie treści cyfrowych) nastąpiło przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy. Powyższą zgodę Użytkownik może wyrazić podczas procesu zakupowego w postaci złożenia, w formie elektronicznej, osobnego oświadczenia woli w tym zakresie, następującego poprzez zaznaczenie odpowiedniego pola wyboru.
5. Użytkownik jest informowany o utracie prawa odstąpienia od Umowy przed rozpoczęciem świadczenia objętych Umową Materiałów Audiowizualnych.

## § 6. Wymagania techniczne

1. Możliwość zawarcia przez Użytkownika Umowy oraz korzystania przez niego z Usługi VoD, objętej zawartą przez niego Umową, jest uzależniona od posługiwania się przez Użytkownika w tych celach komputerem, spełniającym wymagania techniczne opisane poniżej:
  - i. 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” oraz JavaScript:
    - a. Mozilla Firefox;
    - b. Opera;
    - c. Google Chrome;
    - d. Microsoft Edge;
    - e. Apple Safari, jeżeli wersja jest wyższa niż 10.0;
  - ii. wyposażenie w ekran o szerokości co najmniej 1366 px;
  - iii. komputer spełniający warunki testu dostępnego na stronie: <https://go.tvn24.pl/przetestuj-usluge>
2. Korzystanie przez Użytkownika z Materiałów Audiowizualnych objętych zawartą przez niego Umową 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:
  - i. zainstalowana i uruchomiona Aplikacja Mobilna dla urządzeń przenośnych;
  - ii. wyposażenie w jeden z następujących systemów operacyjnych:
    - a. 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;
    - b. najnowsza aktualna wersja systemu iOS, oficjalnie opublikowana przez producenta systemu (informacje dostępne pod adresem internetowym <https://www.apple.com/>) lub którakolwiek z dwóch wersji poprzedzających wersję najnowszą;



3. Dla korzystania z Materiałów Audiowizualnych objętych Umową niezbędne jest posiadanie dostępu do Internetu. Do sprawnego korzystania z Materiałów Audiowizualnych na Platformach Sprzętowych rekomendowany jest dostęp do dowolnego typu połączenia z Internetem, o przepustowości co najmniej 6 megabitów/sekundę, oraz co najmniej 25 megabitów na sekundę w przypadku Materiałów Audiowizualnych w jakości UHD. Ani transmisja danych związana z korzystaniem z Materiałów Audiowizualnych objętych Umową, ani koszty z nią związane nie wchodzi w zakres Umowy zawartej z Administratorem i odrębnie obciążają Użytkownika, stosownie do łączącej go umowy z operatorem, z którego usług w tym zakresie korzysta.
4. Korzystanie z Serwisu TVN24 GO jest możliwe na niektórych urządzeniach stacjonarnych wyposażonych w technologię Smart TV. Ze względu jednak na specyficzne uwarunkowania techniczne tego typu urządzeń, Administrator nie jest w stanie podać pełnej listy wymogów technicznych, których spełnienie pozwalałoby Użytkownikowi na korzystanie z Usługi VoD.
5. Użytkownik, przed skorzystaniem z Usługi VoD, może sprawdzić, czy posiadany przez niego sprzęt komputerowy lub mobilny spełnia wymogi techniczne, określone pod adresem: <https://go.tvn24.pl/przetestuj-uslugę>, gdzie zostały udostępnione aktualne informacje dotyczące wymagań technicznych.
6. Korzystanie z Materiałów Audiowizualnych za pomocą Aplikacji Mobilnej oraz urządzeń opisanych w ust. 4 powyżej może podlegać dodatkowym warunkom wynikającym z regulaminów i umów dotyczących korzystania z określonych Platform Sprzętowych, wydanych przez dostawców tych Platform Sprzętowych.
7. Ze względu na niezależne od Administratora właściwości środowiska informatycznego, którym posługuje się Użytkownik, korzystanie z Serwisu TVN24 GO na Platformach Sprzętowych może być ograniczone lub niemożliwe, a jakość odtwarzanych materiałów obniżona – w przypadku istnienia/aktywności w ramach ww. środowiska oprogramowania pochodzącego od podmiotów trzecich lub od Użytkownika (w szczególności różnego rodzaju firewalli, programów antywirusowych, blokad, w tym uniemożliwiających wyświetlanie reklam), jego kombinacji lub konfiguracji, mających wpływ na udostępnioną funkcjonalność lub prawidłowe działanie techniczne Serwisu TVN24 GO na Platformach Sprzętowych. W przypadku zaistnienia takiej sytuacji, może w szczególności okazać się konieczne odinstalowanie określonego oprogramowania ze środowiska informatycznego, którym posługuje się Użytkownik lub dodanie w jego ramach określonego wyjątku.
8. Za transmisję danych obejmujących pobranie Aplikacji Mobilnej, jak też korzystanie z Serwisu TVN24 GO oraz z Materiałów Audiowizualnych za pomocą Aplikacji Mobilnej może zostać naliczona opłata zgodna z cennikiem operatora GSM, który świadczy usługi telekomunikacyjne dla danego Użytkownika.
9. Funkcjonowanie Serwisu TVN24 GO lub Usługi VoD wymaga cyklicznego monitoringu technicznego, poprawek i konserwacji, co może spowodować czasowe i krótkotrwałe przerwy w działaniu Serwisu TVN24 GO lub Usługi VoD.
10. Administrator dokłada wszelkiej staranności w celu zapewnienia wysokiej jakości działania Serwisu TVN24 GO, ale w zakresie wynikającym z właściwości sieci Internet, z której korzysta Użytkownik, Administrator nie gwarantuje nieprzerywanego i niezakłóconego dostępu do Serwisu TVN24 GO.



## **§ 7. Warunki dostępu do Materiałów oznaczonych, jako „18+”**

1. Administrator określa kategorię wiekową odpowiednią dla udostępnianych Materiałów Audiowizualnych, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
2. Materiał Audiowizualny oznaczony jako 18+ przeznaczony jest wyłącznie dla osób pełnoletnich.
3. Administrator może ograniczyć dostęp do Materiałów Audiowizualnych oznaczonych jako „18+” lub wprowadzić funkcjonalność służącą do potwierdzenia pełnoletności Użytkownika.
4. Każdy Użytkownik TVN24 GO rozpoczynając korzystanie z Usługi VoD oznaczonej „18+”, mogącej zawierać treści przeznaczone wyłącznie dla osób pełnoletnich (tj. mających ukończone 18 lat), oświadcza tym samym, że ma ukończone 18 lat, zapoznał się z treścią ostrzeżenia zamieszczonego na stronach oznaczonych „18+” dotyczących możliwości kontaktu z treściami przeznaczonymi wyłącznie dla osób pełnoletnich (w szczególności z treściami o charakterze drastycznym, wulgarnym lub pokazującym przemoc) i akceptuje, że korzystanie ze stron zawierających treści dla osób pełnoletnich dopuszczalne jest wyłącznie dla osób, które ukończyły 18 lat, które czynią to na własną odpowiedzialność i ryzyko.
5. Materiały oznaczone jako „18+” są dostępne tylko dla Użytkownika TVN24 GO, który potwierdził swoją pełnoletność.

## **§ 8. Konsekwencje naruszenia przez Użytkowników obowiązków w zakresie korzystania z Serwisu TVN24 GO, Usług VoD oraz Materiałów Audiowizualnych**

1. Użytkownik obowiązany jest do korzystania z udostępnionych Materiałów Audiowizualnych w sposób zgodny z prawem i dobrymi obyczajami mając na uwadze poszanowanie dóbr osobistych oraz praw autorskich i własności intelektualnej Administratora oraz osób trzecich. Użytkownik obowiązany jest do wprowadzania danych zgodnych ze stanem faktycznym. Użytkownika obowiązują zakaz dostarczania treści o charakterze bezprawnym.
2. Dostęp do Serwisu TVN24 GO, Usług VoD lub Materiałów Audiowizualnych może zostać Użytkownikowi zablokowany w przypadku, gdy Użytkownik:
  - 1) wykorzystuje Serwis TVN24 GO, Usługi VoD lub Materiały Audiowizualne do celów niezgodnych z ich przeznaczeniem lub na szkodę osób trzecich;
  - 2) utrudnia innym Użytkownikom korzystanie z Serwisu TVN24 GO, Usług VoD lub Materiałów Audiowizualnych, w tym przez ingerencję w poszczególne elementy Serwisu lub środowiska informatycznego, w którym znajdują się Materiały Audiowizualne;
  - 3) podejmuje działania mające na celu odczytanie haseł do Kont TVN innych Użytkowników, w tym podejmuje próby nieuprawnionego odgadnięcia tych haseł;
  - 4) udostępnia login lub hasło do swojego Konta TVN innym Użytkownikom lub nieuprawnionym osobom trzecim;
  - 5) zamieszcza w Serwisie TVN24 GO lub środowisku informatycznym, w którym znajdują się Materiały Audiowizualne skrypty, programy lub pliki, które mogą zakłócać funkcjonowanie Serwisu TVN24 GO lub środowiska informatycznego, w którym znajdują się Materiały Audiowizualne;
  - 6) stosuje rozwiązania (w tym urządzenia lub oprogramowanie) umożliwiające korzystanie z Usług VoD w sposób nieuprawniony (w szczególności – nie na podstawie zawartej Umowy);



- 7) dopuszcza się naruszenia Regulaminu TVN24 GO – po skierowaniu do niego przez Administratora wezwania w tym zakresie oraz bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu na zaniechanie.

## **§ 9. Prawa autorskie i prawa pokrewne**

1. Materiały Audiowizualne podlegają ochronie prawnej, w szczególności na mocy ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych, a także przepisów o ochronie baz danych.
2. Prawami autorskimi i prawami pokrewnymi do Materiałów Audiowizualnych dysponuje Administrator tj. TVN S.A. z siedzibą w Warszawie,
3. Utrwalanie, trwałe zwielokrotnianie lub jakkolwiek inna forma ingerencji przez Użytkownika w Materiały Audiowizualne, która byłaby sprzeczna z prawem lub postanowieniami Regulaminu Serwisu TVN24 GO jest zabroniona.

## **§ 10. Reklamacje**

1. Reklamacje dotyczące działania Serwisu TVN24 GO oraz Usługi VoD mogą być zgłaszane przez Użytkownika do Obsługi Klienta na adres korespondencyjny Administratora-lub drogą elektroniczną na adres: [pomoc@tvn24.pl](mailto:pomoc@tvn24.pl) lub za pośrednictwem formularza kontaktowego znajdującego się pod adresem <https://pomoc.tvn24.pl/kontakt>.
2. W reklamacji Użytkownik powinien wskazać jej przedmiot, w szczególności opisać Umowę oraz Usługę VoD, której reklamacja dotyczy, a także okoliczności uzasadniające reklamację oraz przekazać dane umożliwiające kontakt z Użytkownikiem (np.: login Konta TVN, adres korespondencyjny, numer telefonu kontaktowego lub adres poczty elektronicznej). Administrator może zwrócić się do Użytkownika o podanie dodatkowych informacji, niezbędnych do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji.
3. Reklamacje będą rozpatrywane przez Administratora niezwłocznie, w terminie nie dłuższym niż 30 dni od daty otrzymania reklamacji.
4. Brak rozpatrzenia reklamacji w terminie 30 dni od jej zgłoszenia uważa się za jej uznanie.
5. W sytuacji, gdy zgłoszenie reklamacyjne nie zawiera danych umożliwiających kontakt z Użytkownikiem, Administrator jest uprawniony do pozostawienia reklamacji bez rozpatrzenia.
6. Wniesienie przez Użytkownika reklamacji, a także jej nieuznanie albo pozostawienie bez rozpoznania przez Administratora, nie wpływa na uprawnienie Użytkownika do dochodzenia roszczeń na drodze sądowej zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
7. Użytkownik może korzystać z pozasądowej możliwości rozwiązywania sporów drogą elektroniczną za pośrednictwem platformy internetowej ODR Unii Europejskiej umożliwiającej składanie reklamacji i dochodzenie roszczeń związanych z zawartą z Użytkownikiem Umową, która znajduje się na stronie: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

## **§ 11. Postanowienia końcowe**

1. Regulamin TVN24 GO wchodzi w życie z dniem 30 maja 2019 roku.
2. Niniejszy Regulamin może zostać zmieniony przez Administratora. Każdorazowa zmiana Regulaminu będzie jednak miała zastosowanie tylko do Umów zawartych po podaniu zmienionego Regulaminu do powszechnej wiadomości poprzez jego zamieszczenie pod adresem: <https://tvn24go.pl/>.





Użytkownik ma zawsze możliwość zapoznania się z treścią aktualnie obowiązującego Regulaminu pod adresem internetowym: [https://go.tvn24.pl/pliki/regulamin\\_serwisu\\_tvn24\\_go.pdf](https://go.tvn24.pl/pliki/regulamin_serwisu_tvn24_go.pdf) W zakresie Umów zawartych przed momentem podania zmienionego Regulaminu do wiadomości w sposób określony powyżej, Użytkownika obowiązuje Regulamin w brzmieniu obowiązującym w momencie zawarcia Umowy.

3. Krajowa Rada Radiofonii i Telewizji jest organem właściwym w sprawach audiowizualnych usług medialnych na żądanie.