

REGULAMIN SERWISU POLSAT GO

I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejszy Regulamin określa zasady korzystania z serwisu oraz zasady świadczenia usług drogą elektroniczną przez Telewizję Polsat Sp. z o.o.
2. Administratorem Serwisu jest Telewizja Polsat Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Ostrobramska 77, 04-175 Warszawa, zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIV Wydział Gospodarczy KRS pod numerem 388899, NIP 1130054762, REGON 930171612 o kapitale zakładowym w wysokości 236 946 700,00 złotych, wpłaconym w całości, adres elektroniczny: pomoc@polsatgo.pl (dalej: „Administrator”).
3. Aktualna treść Regulaminu jest dostępna w każdym momencie po kliknięciu w link „Regulamin serwisu” znajdujący się w stopce Serwisu. W stopce Serwisu znajduje się również odnośnik do [Polityki prywatności](#) Serwisu.

II. DEFINICJE

Ilekróć w Regulaminie jest mowa o:

1. **Serwisie** – rozumie się przez to serwis, którego administratorem jest Telewizja Polsat Sp. z o.o., dostępny w sieci Internet pod adresem polsatgo.pl lub poprzez Aplikację dostępną w sklepach.
2. **Usłudze** – rozumie się przez to bezpłatną usługę świadczoną w Serwisie przez Administratora na rzecz Użytkownika na podstawie Ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, polegającą na zapewnieniu Użytkownikowi dostępu do Serwisu oraz Treści bez jednoczesnej obecności stron (na odległość).
3. **Aplikacji** – rozumie się przez to specjalne oprogramowanie wraz z aktualizacjami, z wykorzystaniem którego możliwy jest dostęp do Usługi, odpowiednio zintegrowane z systemami operacyjnymi, dostępne na wybranych rodzajach Sprzętu. Zainstalowanie Aplikacji wymaga zaakceptowania przez Użytkownika warunków korzystania z Aplikacji (licencji) wskazanych przy dokonywaniu instalacji.
4. **Koncie** – rozumie się przez to zbiór zasobów i ustawień Serwisu udostępniony indywidualnie dla zarejestrowanego Użytkownika, w ramach którego Użytkownik po zalogowaniu otrzymuje możliwość korzystania z Serwisu, możliwość zamawiania Treści i dostęp do informacji dotyczących Usługi.
5. **Użytkownika** – rozumie się przez to osobę fizyczną, która ukończyła 18 lat, korzystającą z Usługi.
6. **Treści** – rozumie się przez to materiały audiowizualne dostępne w Serwisie, udostępniane na żądanie Użytkownika, programy (kanały) telewizyjne lub inne formy audiowizualne, dostępne w ramach Usługi. Baza Treści jest aktualizowana okresowo przez Administratora, ilości i rodzaj Treści dostępnych w Serwisie mają charakter zmienny w czasie.
7. **Sprzęcie** – rozumie się przez to urządzenia spełniające określone w Regulaminie parametry techniczne i posiadające dostęp do Internetu, umożliwiające korzystanie z Usługi, w tym komputery PC i urządzenia mobilne (telefony, tablety). Aktualna lista urządzeń, na których dostępny jest Serwis, dostępna jest na polsatgo.pl.
8. **Umowie** – rozumie się przez to umowę zawartą przez przystąpienie pomiędzy Użytkownikiem a Administratorem, o treści określonej w Regulaminie.

III. ŚWIADCZENIE USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ - POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Rozpoczęcie korzystania z Usługi wymaga akceptacji Regulaminu oraz zawarcia przez Użytkownika Umowy na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie.
2. Zawarcie Umowy w zakresie dostępu do Serwisu następuje z chwilą dokonania przez Użytkownika rejestracji i pierwszej akceptacji Regulaminu wymaganej przy założeniu Konta. Umowa zostaje zawarta na czas nieokreślony.
3. Do zarejestrowania się niezbędne jest podanie przez Użytkownika adresu e-mail. Rejestracja następuje z chwilą potwierdzenia złożenia formularza na podany przez Użytkownika adres e-mail i uruchomienia zamieszczonego w nim linku weryfikacyjnego.
4. Rejestracja i logowanie na żądanie Użytkownika możliwe jest także z wykorzystaniem wskazanych w Serwisie portali społecznościowych, z których korzysta Użytkownik.
5. Jeden Użytkownik może posiadać jedno Konto w Serwisie. Adres e-mail wskazany przy rejestracji Konta będzie wykorzystywany jako adres do korespondencji w celu dostarczania informacji związanych z Kontem, w zakresie nienaruszającym przepisów prawa.
6. W zakresie korzystania z Treści, Umowa oprócz warunków Regulaminu, obejmuje także warunki określone w opisie Treści przed jego odtworzeniem tj. opis cech, a także ograniczenia (w tym sprzętowe), które go dotyczą i jest zawierana z chwilą złożenia przez Użytkownika żądania wykonania Usługi (kliknięcie na ikonę symbolizującą Treść lub kliknięcie linku do Treści).
7. Administrator wykonuje Usługę niezwłocznie po zawarciu Umowy. W stosunku do Treści Użytkownikowi, z chwilą rozpoczęcia korzystania z Usługi, udzielane jest każdorazowo, przez Administratora, w sposób nieodpłatny zezwolenie na odtwarzanie Treści ważne przez cały czas trwania odtwarzania danej Treści. Użytkownik może odtwarzać Treści nieograniczoną ilość razy w czasie dostępności danej Treści oznaczonej w jej opisie w Serwisie.
8. Użytkownik w każdej chwili ma możliwość zakończenia korzystania z Usługi oraz rozwiązania Umowy poprzez usunięcie Konta zgodnie z instrukcją w Serwisie.
9. Każdy Użytkownik ma prawo odstąpić od Umowy w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia bez podania jakiegokolwiek przyczyny. Aby skorzystać z prawa odstąpienia od Umowy, Użytkownik powinien poinformować Administratora o swojej decyzji o odstąpieniu od Umowy w drodze jednoznacznego oświadczenia wysłanego pocztą na adres: Telewizja Polsat Sp. z o.o., ul. Ostrobramska 77, 04-175 Warszawa lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: pomoc@polsatgo.pl. Użytkownik może skorzystać ze wzoru formularza odstąpienia od Umowy, znajdującego się poniżej Regulaminu, jednak nie jest to obowiązkowe.
10. W przypadku odstąpienia od Umowy Użytkownik nie ponosi żadnych opłat.

IV. WYMAGANIA TECHNICZNE

1. Korzystanie z Usługi wymaga logowania w Serwisie. Użytkownik zobowiązany jest zabezpieczyć login i hasło przed dostępem osób trzecich i nie jest uprawniony do udostępniania innym osobom danych logowania do Konta. Użytkownikowi mogą być udostępnione w Serwisie opcje korzystania na Koncie z kilku profili użytkownika lub zapamiętania danych logowania.
2. Treści mogą być odtwarzane nie więcej niż w sumie na trzech (3) zarejestrowanych Sprzętach w ramach jednej aktywacji. Rejestracja Sprzętu następuje automatycznie wraz z jego użyciem w Serwisie. Sprzęty te mogą być wykorzystywane jednocześnie, chyba że inaczej zastrzeżono w opisie Treści w Serwisie. Dla uniknięcia wątpliwości odtwarzanie Treści w różnych przeglądarkach jest traktowane jak odtwarzanie na różnych urządzeniach.

3. Korzystanie z Usługi jest możliwe wyłącznie za pomocą sprawnego Sprzętu, spełniającego wymagania techniczne ujęte w Regulaminie, w tym w zakresie interoperacyjności treści cyfrowych ze sprzętem komputerowym i oprogramowaniem określone poniżej:
 - 3.1. W przypadku strony polsatgo.pl:
 - korzystanie z przeglądarki Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari, Opera, Microsoft Edge, w wersji aktualnej lub jednej z dwóch poprzednich,
 - włączenie obsługi JavaScript w przeglądarce.
 - 3.2. W przypadku wszystkich urządzeń:
 - połączenie z siecią Internet, w tym dostęp do łącza internetowego o rzeczywistej przepustowości minimum 2 megabitów na sekundę dla Treści w jakości 576p oraz co najmniej 25 megabitów na sekundę dla Treści w jakości 4K,
 - powstrzymanie się od korzystania z innych aplikacji podczas odtwarzania Treści,
 - korzystanie ze strony polsatgo.pl lub posiadanie zainstalowanej Aplikacji,
 - korzystanie z oficjalnego i legalnego oprogramowania Sprzętu (np. oficjalny system Android rozpowszechniany przez producenta urządzeń),
 - zainstalowanie aktualnych sterowników karty graficznej Sprzętu dostarczonych przez producenta,
 - wyłączone oprogramowanie blokujące reklamy,
 - wspieranie technologii Widevine Modular (DRM), Apple FairPlay, Irdeto KMS, Nagra PRM lub Microsoft PlayReady. Informacji o wspieraniu wymienionych technologii udziela producent systemu urządzenia,
 - Usługa nie jest dostępna dla systemów operacyjnych uruchamianych na tej samej platformie sprzętowej i systemowej za pomocą maszyny wirtualnej (np. VMware Workstation, Java Virtual Machine, Microsoft Virtual PC itp.).
 - 3.3. Dodatkowo w przypadku urządzeń mobilnych:
 - posiadanie urządzenia mobilnego wyposażonego w jeden z poniższych systemów: iOS, Android OS, Harmony OS, Amazon Fire OS w wersji aktualnej lub jednej z dwóch poprzednich,
 - system urządzenia mobilnego (Sprzętu) nie może być modyfikowany (tzw. „root device”, czy „jailbreak”) i powinien pochodzić z oficjalnego źródła dystrybucji producenta systemu.
 - 3.4. Korzystanie z Serwisu jest możliwe na niektórych urządzeniach wyposażonych w technologię Smart TV oraz urządzeniach z systemem Android TV. Serwis może być także udostępniony w ramach HbbTV. Ze względu na specyficzne uwarunkowania techniczne tego typu urządzeń, aktualne informacje dotyczące wymagań technicznych dostępne będą w Serwisie.
4. Obowiązkiem Użytkownika jest sprawdzenie, czy posiadany przez niego Sprzęt spełnia wymogi techniczne określone w niniejszym Regulaminie przed skorzystaniem z Usługi, a w razie wątpliwości co do technicznych możliwości korzystania z Usługi, kontakt z Administratorem. Test funkcjonalności Usługi jest dostępny w postaci video zamieszczonego pod adresem polsatgo.pl.
5. Administrator nie gwarantuje prawidłowego działania Usługi w przypadku, gdy Sprzęt Użytkownika nie spełnia wymogów technicznych określonych w niniejszym Regulaminie.
6. Korzystanie z Usługi związane jest z zainstalowaniem i korzystaniem z plików „cookies” (krótki plik tekstowy zapisywany na Sprzęcie, i odczytywany przez serwer sieciowy) lub podobnych technologii. Warunkiem działania „cookies” lub podobnych technologii jest ich akceptacja przez przeglądarkę, z której korzysta Użytkownik oraz nieusuwanie ich z Urządzenia w czasie korzystania z Usługi. Możliwość korzystania z niektórych rodzajów plików „cookies” lub podobnych technologii jest niezbędna dla prawidłowego działania Usługi. Szczegółowe informacje dotyczące korzystania z „cookies” lub podobnych technologii znajdują się w [Polityce prywatności](#), dostępnej w Serwisie.

7. Administrator wykorzystuje w Serwisie systemy statystyczne umożliwiające dopasowanie Treści w oparciu o ich kategorie oraz preferencje Użytkowników.

V. WARUNKI KORZYSTANIA Z USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ ADMINISTRATORA DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

1. Dostęp do Usług oznacza możliwość przeglądania, wyszukiwania i odtwarzania Treści oferowanych w Serwisie, w tym korzystania z Konta oraz funkcjonalności Serwisu zgodnie z dostępną ofertą.
2. Użytkownikowi korzystającemu z Usługi są wyświetlane materiały reklamowe (audiowizualne, graficzne, tekstowe) przed, w trakcie oraz po skorzystaniu z Usługi. Administrator może udostępniać w Serwisie Usługi także bez wyświetlania materiałów reklamowych przy wybranych Treściach.
3. W ramach Usługi Użytkownik uzyskuje dostęp do Treści, które stanowią utwory podlegające ochronie zgodnie z przepisami obowiązującego prawa.
4. Użytkownik uprawniony jest jedynie do skorzystania z Usługi na osobisty użytek. Powyższe oznacza, że Użytkownik nie nabywa żadnych praw autorskich do Treści, w szczególności praw do kopiowania w całości lub części, wprowadzania zmian, przesyłania i publicznego odtwarzania, dalszego udostępniania w sieci Internet, jak i prezentowania lub wykorzystywania Treści w celach komercyjnych.
5. Usługa posiada licencyjne ograniczenie terytorialne (geolokalizacyjne) i jest dostępna wyłącznie dla Użytkowników logujących się z terytorium Rzeczypospolitej Polskiej i identyfikowanych polskim IP.
6. Usługa posiada, niezależnie od wymagań technicznych określonych powyżej, licencyjne i techniczne ograniczenia (w tym sprzętowe), na skutek których dostępność Usługi lub wybranych Treści (w tym poszczególnych audycji w programie telewizyjnym) w Usłudze może być ograniczona co do określonego rodzaju lub ilości Sprzętu (np. niektóre Treści mogą być niedostępne na wybranych urządzeniach mobilnych). Informacja o ograniczeniach sprzętowych będzie dostępna w Serwisie. Wskazane powyżej specyficzne ograniczenia sprzętowe są każdorazowo wskazywane w Regulaminie.
7. Dostępność Treści może być ograniczona ofertowo przez Administratora ze względu na rodzaj przeglądarki, Aplikacji lub Sprzętu, z których korzysta Użytkownik. Informacje o ograniczeniach dostępności będą dostępne w Serwisie w opisie poszczególnych Treści.
8. Ograniczenie możliwości korzystania z Usługi może nastąpić w przypadku próby korzystania z Usługi jednocześnie na kilku Sprzętach (gdy przekroczono liczbę Urządzeń dozwoloną w opisie danej Treści w Serwisie) lub w przypadku próby nieautoryzowanego dostępu do Konta. Informacja o wystąpieniu ograniczenia będzie dostępna w Serwisie w formie stosownego komunikatu planszowego. W przypadku wystąpienia takich zdarzeń Użytkownik powinien skontaktować się z Administratorem.
9. Administrator może zablokować możliwość korzystania przez Użytkownika z Usług, w przypadku, gdy Użytkownik korzysta z Usługi lub Serwisu niezgodnie z Regulaminem lub obowiązującymi przepisami prawa, po uprzednim wezwaniu Użytkownika do zaprzestania naruszeń i bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu.
10. Zakazane jest wykorzystanie Serwisu z naruszeniem prawa, w tym umieszczenie w Serwisie jakichkolwiek treści lub Treści naruszających prawo i Regulamin. w tym, w Serwisie zabrania się umieszczania jakichkolwiek Treści niezgodnych z obowiązującymi normami prawnymi, obyczajowymi lub etycznymi, w tym zwłaszcza treści o charakterze pornograficznym, wzywających do nienawiści rasowej, etnicznej, wyznaniowej, itp., oraz propagujące przemoc, piractwo fonograficzne, komputerowe, upowszechniających techniki łamania danych, wirusów oraz publikacji wszelkich innych plików i Treści o podobnym charakterze.
11. Treści będą oznaczone w Serwisie zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności kategorią wiekową. Użytkownik korzystający z Usługi zobowiązany jest stosować odpowiednie środki ostrożności, tak aby uniemożliwić osobom małoletnim dostęp do Treści o charakterze drastycznym,

wulgarnym, erotycznym lub zawierających przemoc, które mogą być nieodpowiednie dla osób małoletnich.

12. Podczas świadczenia Usług mogą wystąpić okresowe techniczne przerwy w ich dostępności, trwające jednorazowo nie dłużej niż 24 godziny. Przerwy mogą być powodowane prowadzeniem niezbędnych prac konserwacyjnych lub technicznych. W przypadku przerw w dostępności Usług spowodowanych awarią Administrator dokłada wszelkich starań, aby usunąć awarię w najkrótszym możliwym czasie.
13. Administrator nie udziela gwarancji na Usługi. Jakość odtwarzanych Treści oraz Serwisu zależy od parametrów technicznych Sprzętu, wyjściowej jakości Treści wideo przekazywanych przez dostawców Treści oraz jakości połączenia internetowego, z którego korzysta Użytkownik.
14. Administrator odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług w zakresie określonym postanowieniami Regulaminu oraz obowiązującymi przepisami prawa.
15. Okoliczności niezależne od Administratora, takie jak: 1) niesprawność Sprzętu Użytkownika; 2) ograniczenia lub zakłócenia w dostępie do Internetu lub 3) inne zakłócenia w korzystaniu z Usług wynikające ze sprzecznego z Regulaminem działania lub zaniechania Użytkownika, nie powodują niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi przez Administratora.
16. Usługa dostępna jest z wykorzystaniem teleinformatycznej transmisji danych, w trakcie której mogą zaistnieć, pozostające poza kontrolą Administratora, obiektywne okoliczności i czynniki mające wpływ na możliwość korzystania z Usługi tj. warunki pogodowe, nieprawidłowa instalacja, niedostateczna jakość sygnału, usterka lub awaria sieci teleinformatycznej.
17. Koszty połączenia z Internetem obciążają Użytkownika, stosownie do umów zawartych przez Użytkownika z podmiotem świadczącym usługę dostępu do Internetu.
18. Administrator ma prawo dokonywać aktualizacji i rozwoju funkcjonalności Usługi i Serwisu, które nie wpływają negatywnie na prawa nabyte w związku z zawarciem Umowy.

VI. PRZETWARZANIE DANYCH OSOBOWYCH

1. Administratorem danych osobowych użytkownika jest Telewizja Polsat Sp. z o.o., ul. Ostrobramska 77, 04-175 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIV Wydział Gospodarczy KRS pod numerem 388899, NIP 1130054762, REGON 930171612, e-mail: iod@polsat.com.pl. Szczegółowe informacje na temat przetwarzania danych osobowych znajdują się [Polityce Prywatności](#).

VII. POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

1. Użytkownikowi Serwisu przysługuje prawo złożenia reklamacji.
2. Reklamację rozpatruje Administrator Serwisu.
3. Reklamacje należy zgłaszać pisemnie na adres Telewizja Polsat Sp. z o.o. ul. Ostrobramska 77, 04-175 Warszawa z dopiskiem „Reklamacja” lub przesłać za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres pomoc@polsatgo.pl w terminie miesiąca od dnia wykonania przez Administratora reklamowanej Usługi.
4. Reklamacja powinna zawierać dane umożliwiające kontakt z Użytkownikiem tj. adres korespondencyjny lub adres poczty elektronicznej, a także wskazywać przedmiot reklamacji, okoliczności ją uzasadniające oraz wskazywać roszczenia Użytkownika. Reklamacja może zawierać oznaczenie sposobu i formy kontaktu z Użytkownikiem.
5. Administrator, w celu prawidłowego rozpatrzenia reklamacji może zażądać od Użytkownika dodatkowych, innych niż wskazane powyżej, informacji, które uzna za niezbędne do przeprowadzenia oceny przedmiotu reklamacji.

6. Reklamacje są rozpatrywane w terminie 30 dni od dnia ich wpłynięcia.
7. Administrator informuje o wyniku postępowania reklamacyjnego na trwałym nośniku w formie elektronicznej, chyba że Użytkownik zaznaczył w reklamacji inny sposób powiadomienia.
8. Decyzja Administratora w przedmiocie reklamacji jest ostateczna, co nie wyklucza dochodzenia przez Użytkownika swoich roszczeń na zasadach ogólnych, na drodze postępowania sądowego lub w przypadku konsumenta w postępowaniach mediacyjnym lub przed sądem polubownym. Zasady i procedury dostępu do pozasądowego dochodzenia roszczeń przez konsumentów określone są odrębnie w przepisach lub dokumentach powołujących instytucje prowadzące taką działalność lub wydanych przez nie aktach wewnętrznych (np. regulaminy, statuty).

VIII. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Regulamin może podlegać zmianom, w przypadku zmiany stanu prawnego lub warunków świadczenia Usług przez Administratora. Informacje o zmianach Regulaminu zostaną ogłoszone w Serwisie – w sposób widoczny dla wszystkich Użytkowników, natomiast zarejestrowani Użytkownicy zostaną poinformowani o zmianach poprzez wiadomość e-mail.
2. W przypadku, gdy Użytkownik nie akceptuje zmiany Regulaminu uprawniony jest do rozwiązania Umowy w każdym czasie, bez zachowania okresu wypowiedzenia. Rozwiązania Umowy należy dokonać poprzez poinformowanie Administratora o swojej decyzji w drodze jednoznacznego oświadczenia w formie pisma wysłanego pocztą na adres: Telewizja Polsat Sp. z o.o., ul. Ostrobramska 77, 04-175 Warszawa lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres pomoc@polsatgo.pl. W takim przypadku rozwiązanie Umowy następuje z chwilą, gdy Administrator mógł zapoznać się z przesłanym oświadczeniem.
3. Niezłożenie przez Użytkownika oświadczenia, o którym mowa powyżej, przez okres 30 dni od daty poinformowania go przez Administratora o zmianie Regulaminu oraz dalsze korzystanie przez tego Użytkownika z Usług jest równoznaczne z akceptacją nowego Regulaminu.
4. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem stosuje się powszechnie obowiązujące przepisy polskiego prawa.
5. Regulamin jest udostępniany za pośrednictwem Serwisu nieodpłatnie przed zawarciem Umowy oraz na każde żądanie Użytkownika, w formie umożliwiającej jego pobranie, utrwalenie i wydrukowanie.
6. Organem właściwym w sprawach audiowizualnych usług medialnych na żądanie jest Krajowa Rada Radiofonii i Telewizji.
7. Administrator dokłada należytej staranności by chronić prywatność i dane osobowe Użytkowników oraz podejmuje działania podnoszące bezpieczeństwo korzystania z Serwisu oraz usprawniające korzystanie z Serwisu, ale nie ma możliwości całkowitego wyeliminowania wszystkich zagrożeń związanych z korzystaniem z sieci Internet, w tym ryzyka sprzecznej z prawem ingerencji osób nieuprawnionych. Aktualne informacje dotyczące wystąpienia szczególnych zagrożeń związanych z korzystaniem z usług świadczonych drogą elektroniczną, funkcjonalnościach treści cyfrowych oraz środkach ich ochrony są dostępne w Serwisie.
8. W przypadku gdy Administrator jest stroną kodeksu dobrych praktyk, informacja o tych kodeksach oraz sposobie zapoznania się z nimi, dostępna jest na polsatgo.pl.
9. Regulamin wchodzi w życie z dniem **14 sierpnia 2021 r.**

WZÓR FORMULARZA ODSTĄPIENIA OD UMOWY

(formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od Umowy)

Adresat: Telewizja Polsat Sp z o.o. ul. Ostrobramska 77, 04-175 Warszawa, pomoc@polsatgo.pl

Ja niniejszym informuję o moim odstąpieniu od Umowy bezpłatnego dostępu do treści w Polsat Go.

Data zawarcia umowy.....

Imię i nazwisko Użytkownika

Adres e-mail Użytkownika

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

Data