

Regulamin Serwisu Heart of Europe

§ 1.

Postanowienia wstępne

1. Niniejszy regulamin określa warunki świadczenia usług za pomocą serwisu internetowego Heart of Europe, który jest elektroniczną platformą on-line przeznaczoną do świadczenia audiowizualnej usługi medialnej na żądanie.
2. Serwis Heart of Europe dostępny jest pod adresem: www.heartofeurope.tvp.pl
3. Właścicielem serwisu Heart of Europe jest Telewizja Polska S.A z siedzibą w Warszawie (00-950), przy ul. Woronicza 17.
4. Regulamin korzystania z serwisu Heart of Europe dostępny jest pod adresem internetowym www.heartofeurope.tvp.pl. w sposób umożliwiający jego pobranie, utrwalenie, odtwarzanie oraz wydrukowanie.
5. Użytkownik serwisu zobowiązany jest przed rozpoczęciem korzystania z niego zapoznać się z niniejszym regulaminem oraz przestrzegać jego postanowień.
6. Rozpoczęcie korzystania z serwisu oznacza akceptację niniejszego regulaminu.

§ 2.

Definicje

Ileokroć w niniejszym regulaminie jest mowa o niżej zdefiniowanych pojęciach, należy rozumieć je w następujący sposób:

- 1) **Administrator Serwisu Heart of Europe** – podmiot zarządzający serwisem Heart of Europe i sprawujący nad nim nadzór, którym jest Telewizja Polska S. A. z siedzibą w Warszawie, ul. J. P. Woronicza 17, 00-950 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000100679, numer NIP: 521-04-12-987, kapitał zakładowy w wysokości 286 596 500,00 zł, w całości opłacony.
- 2) **Serwis Heart of Europe lub Serwis** – serwis internetowy należący do Administratora, dostępny pod adresem internetowym: www.heartofeurope.tvp.pl
- 3) **Regulamin** - niniejszy regulamin serwisu internetowego Heart of Europe określający zasady świadczenia przez Administratora audiowizualnej usługi medialnej na żądanie oraz korzystania przez użytkowników z Serwisu Heart of Europe dostępny pod adresem internetowym www.heartofeurope.tvp.pl będący regulaminem, 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.).
- 4) **Konto Użytkownika lub Konto** – przestrzeń sieciowa Użytkownika, powstająca w wyniku dokonania rejestracji zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu
- 5) **Użytkownik** – osoba fizyczna korzystająca z serwisu Heart of Europe, która ukończyła 18 lat, a w przypadku zakładania Konta Użytkownika – osoba, które ukończyła 16 lat,
- 6) **Umowa** – nieodpłatna umowa zawierana na odległość drogą elektroniczną między Administratorem i Użytkownikiem, której przedmiotem jest świadczenie przez Administratora audiowizualnej usługi medialnej na żądanie w Serwisie Heart of Europe, o treści określonej postanowieniami Regulaminu.
- 7) **Udostępniane Treści lub Treści** – wszelkie treści publikowane lub udostępniane w Serwisie Heart of Europe przez Administratora, w dowolnej formie, w szczególności 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.).

- 8) **Usługa** – audiowizualna usługa medialna, polegająca na dostarczaniu Użytkownikowi Udostępnianych Treści w celu ich odczytania lub obejrzenia za pośrednictwem Serwisu Heart of Europe, w szczególności w miejscu i czasie wybranym przez Użytkownika.
- 9) **Polityka prywatności** – dokument opisujący sposób ochrony danych osobowych Użytkowników, zasady zbierania danych przy użyciu plików cookies i inne kwestie istotne dla prywatności w ramach Serwisu, dostępna pod adresem: <https://vod.tvp.pl/page/polityka-prywatnosci,145484>.
- 10) **Urządzenie** – urządzenie elektroniczne spełniające wymogi techniczne określone Regulaminem, umożliwiające uruchomienie Serwisu.

§ 3.

Warunki techniczne

1. Do prawidłowego działania Serwisu niezbędne jest korzystanie z komputerów z następującą konfiguracją:
 - 1) połączenie z siecią Internet, minimalna wymagana przepustowość łącza 512kb/s w obie strony,
 - 2) system operacyjny w aktualnie wspieranej wersji: Windows 7 lub nowszy, Mac Os 10.12 albo Linux – Ubuntu 17.04 lub 16.04 LTS,
 - 3) włączenie obsługi technologii JavaScript oraz tzw. „cookies”.
2. Ponadto, urządzenia wyżej wskazane powinny mieć zainstalowaną aktualną lub jedną z dwóch poprzednich wersji przeglądarek wymienionych poniżej :
 - 1) Google Chrome,
 - 2) Mozilla Firefox,
 - 3) Safari.
3. Dla korzystania z Serwisu niezbędne jest posiadanie dostępu do Internetu. Do sprawnego korzystania z Serwisu 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.
4. Funkcjonowanie Serwisu wymaga cyklicznego monitoringu technicznego, udoskonaleń, rozwoju, poprawek i konserwacji, co może spowodować czasowe i krótkotrwałe przerwy w działaniu Serwisu.
5. Transmisja danych związana z korzystaniem z Serwisu oraz Udostępnionych Treści za pomocą tego Serwisu może podlegać opłacie zgodnej z cennikiem operatora GSM, który świadczy usługi telekomunikacyjne dla danego Użytkownika.

§ 4.

Zasady korzystania z Serwisu Heart of Europe

1. Serwis Heart of Europe przeznaczony jest wyłącznie do korzystania dla celów prywatnych, niepowiązanych bezpośrednio ani pośrednio z prowadzeniem działalności gospodarczej.
2. Użytkownik może korzystać z Serwisu Heart of Europe przebywając na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej. Dostępność Serwisu Heart of Europe dla Użytkownika przebywającego poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej może być ograniczona. Nadto, niektóre Udostępniane Treści mogą być niedostępne na wskazanych przez Administratora obszarach, w tym także na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

3. Administrator uprawniony jest do krótkotrwałej i czasowej przerwy w działaniu Serwisu celem w szczególności jego ulepszenia, dodania usług lub przeprowadzenia konserwacji. W przypadku planowanego czasowego wyłączenia Serwisu Administrator powiadomi Użytkowników drogą elektroniczną na adresy e-mail podane w Serwisie.
4. Serwis Heart of Europe dostępny jest na urządzeniach spełniających wymagania techniczne określone w § 3 Regulaminu.
5. Administrator dokłada wszelkiej staranności w celu zapewnienia wysokiej jakości działania Serwisu, jednak nie gwarantuje nieprzerywanego i niezakłóconego dostępu do Serwisu w zakresie wynikającym z cech dostępnej sieci Internet, z której korzysta Użytkownik.
6. Podczas korzystania z Serwisu Heart of Europe, w urządzeniu Użytkownika zapisywane są krótkie informacje tekstowe („cookies”). Instalacja plików cookies jest konieczna do prawidłowego działania Serwisu Heart of Europe oraz prawidłowego świadczenia Usługi. Zawartość plików „cookies” nie pozwala na identyfikację Użytkownika. Za pomocą plików „cookies” nie są przetwarzane dane osobowe.
7. Informacje dotyczące administratora danych osobowych, zasad przetwarzania danych osobowych, praw i obowiązków Użytkowników związanych z przetwarzaniem danych osobowych określa „Polityka Prywatności TVP”, dostępna na stronie internetowej <https://polityka-prywatnosci.tvp.pl/>.

§ 5.

Umowa na świadczenie Usługi

1. Z chwilą rozpoczęcia korzystania z Usługi Użytkownik zawiera Umowę na świadczenie Usługi na warunkach określonych Regulaminem w jego brzmieniu obowiązującym w chwili zawarcia Umowy.
2. Zawarcie Umowy wymaga otwarcia strony internetowej Serwisu a w przypadku niektórych Udostępnianych Treści o charakterze audiowizualnym dodatkowo zalogowania się do Konta Użytkownika oraz zainicjowania odtwarzania wybranych Udostępnianych Treści dostępnych w Serwisie.
3. Zawarcie przez Użytkownika Umowy dotyczącej niektórych Udostępnianych Treści o charakterze audiowizualnym wiąże się z obowiązkiem rejestracji Użytkownika w Serwisie oraz zalogowania do Serwisu adresem e-mail oraz hasłem podanymi w procesie rejestracji.
4. Umowa dotycząca Udostępnianych Treści o charakterze audiowizualnym wygasa z chwilą całkowitego odtworzenia Udostępnianych Treści objętych Umową lub zakończenia okresu dostępności Udostępnianych Treści. O okresie dostępności Udostępnianych Treści Użytkownik zostanie poinformowany przed zawarciem Umowy.
5. Umowa wygasa także z chwilą opuszczenia lub zmiany zawartości okna przeglądarki, w którym Udostępniane Treści są odtwarzane lub, w przypadku Udostępnianych Treści o charakterze audiowizualnym - przerwania odtwarzania Udostępnianych Treści, gdy przerwa trwa dłużej niż 2 godziny. W przypadku ponowienia odtwarzania po upływie wskazanej przerwy dochodzi do zawarcia nowej Umowy.
6. Użytkownik ma prawo rozwiązać Umowę w każdym czasie, bez podania przyczyny. Rozwiązanie Umowy następuje poprzez definitywne przerwanie przez Użytkownika odtwarzania Udostępnianych Treści objętych Umową, co następuje poprzez opuszczenie lub zmianę zawartości okna przeglądarki, w którym Treści są odtwarzane.
7. Zawarcie przez Użytkownika Umowy nie wiąże się z obowiązkiem poniesienia przez niego jakichkolwiek opłat.

§ 6.

Konto Użytkownika

1. Korzystanie z Serwisu celem odtworzenia niektórych Udostępnionych Treści o charakterze audiowizualnym wymaga uprzedniej rejestracji Konta Użytkownika. TVP umożliwia Użytkownikowi bezpłatną rejestrację indywidualnego Konta Użytkownika.
2. Konto Użytkownika może zarejestrować osoba, która ukończyła 16 lat.
3. Jeden Użytkownik może posiadać nie więcej niż jedno Konto w Serwisie.
4. Wniosek o rejestrację Konta Użytkownika składa się poprzez wypełnienie elektronicznego formularza dostępnego na stronach internetowych Serwisu, a w szczególności:
 - 1) podanie działającego adresu poczty elektronicznej;
 - 2) wybranie: nazwy wyświetlanej i hasła;
 - 3) wyrażenie zgody na przetwarzanie danych osobowych przez TVP;
 - 4) oświadczenie o zapoznaniu się z postanowieniami Polityki prywatności i akceptacja Regulaminu.
5. Rejestracja Konta Użytkownika następuje, w momencie potwierdzenia prawidłowego działania podanego przez Użytkownika adresu elektronicznego w wyniku połączenia się ze stroną Serwisu przy pomocy adresu internetowego przesłanego na podany we wniosku adres poczty elektronicznej.
6. Po pozytywnym przejściu procesu rejestracji Użytkownik otrzymuje Konto Użytkownika, umożliwiające korzystanie z funkcjonalności Serwisu.
7. TVP nie odpowiada za szkody mogące powstać w wyniku utraty hasła lub udostępnienia go innym osobom lub jego przejęcia przez osoby trzecie, w przypadku kiedy nie ponosi winy za takie udostępnienie lub przejęcie.
8. Użytkownik jest uprawniony do usunięcia swojego Konta Użytkownika w dowolnym czasie poprzez zaznaczenie opcji „Usuń Konto”..

§ 7.

Zasady korzystania z Udostępnionych Treści

1. Udostępniane Treści Administrator udostępnia nieodpłatnie.
2. Uzyskanie dostępu do Udostępnianych Treści może być uzależnione od zapoznania się przez Użytkownika z przekazem handlowym.
3. Administrator nie gwarantuje nieprzerwanej dostępności Udostępnianych Treści ani parametrów jakości odtworzenia danych Treści w zakresie, w jakim są uzależnione od przepustowości internetowej sieci pośredniczącej pomiędzy Administratorem a Użytkownikiem oraz innych czynników niezależnych od Administratora, w tym od rodzaju i parametrów Urządzenia, na którym Udostępniane Treści są odtwarzane.
4. Administrator zastrzega sobie prawo do wycofania poszczególnych Treści udostępnianych w Serwisie w dowolnym czasie, z zastrzeżeniem postanowień § 5 ust. 4 zdanie drugie Regulaminu.

§ 8.

Warunki dostępu do Udostępnianych Treści przeznaczonych dla osób pełnoletnich

1. Administrator kwalifikuje i określa kategorię wiekową odpowiednią dla Udostępnianych Treści, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa w sposób umożliwiający Użytkownikowi łatwe zapoznanie się z oznaczeniem, zarówno w chwili wyboru Udostępnianych Treści, jak i w trakcie ich odtwarzania, przy użyciu oznaczeń wskazanych pod adresem <https://vod.tvp.pl/page/legenda,22888812>.
2. Udostępnione Treści o charakterze drastycznym, wulgarnym, erotycznym, zawierające przemoc oznaczone są jako przeznaczone wyłącznie dla osób pełnoletnich.

3. Administrator może ograniczyć dostęp do Udostępnionych Treści, o których mowa w ust. 3 lub wprowadzić funkcjonalność służącą do potwierdzenia pełnoletności Użytkownika.
4. Rozpoczynając korzystanie z Udostępnionych Treści oznaczonych jako przeznaczone dla osób pełnoletnich Użytkownik oświadcza, że ma ukończone 18 lat, zapoznał się z treścią ostrzeżenia zamieszczonego na stronach oznaczonych jako przeznaczone dla osób pełnoletnich 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. Udostępnione Treści oznaczone jako przeznaczone dla osób pełnoletnich są dostępne tylko dla Użytkownika, który potwierdził swoją pełnoletność.

§ 9.

Naruszenie zasad korzystania z Serwisu Heart of Europe

1. Zabronione jest korzystanie z Serwisu do celów niezgodnych z zapisami Regulaminu oraz sposób naruszający przepisy prawa.
2. Zabronione jest dostarczanie treści o charakterze bezprawnym.
3. W przypadku naruszania przez Użytkownika Regulaminu Administrator skieruje do Użytkownika wezwanie do zaprzestania naruszania w wyznaczonym przez Administratora terminie. Po bezskutecznym upływie terminu, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym Administrator zablokuje Użytkownikowi dostęp do Serwisu.
4. Administrator uprawniony jest do zablokowania Użytkownikowi dostępu do Serwisu w następujących przypadkach:
 - 1) dostarczania treści o charakterze bezprawnym,
 - 2) podejmowania jakichkolwiek działań umożliwiających wpływanie w sposób bezpośredni lub pośredni na Użytkowników, działające na ich szkodę, szkodę Administratora lub innych podmiotów;
 - 3) korzystania z Serwisu Heart of Europe lub Udostępnionych Treści do celów niezgodnych z ich przeznaczeniem;
 - 4) podejmowania działań mających na celu odczytanie haseł do kont innych Użytkowników;
 - 5) udostępniania loginu lub hasła swojego Konta innym Użytkownikom lub nieuprawnionym osobom trzecim;
 - 6) dopuszczania się działań, które choćby pośrednio mogą mieć znamiona ingerowania w strukturę Serwisu, do których Użytkownik nie ma dostępu lub działań, które destabilizują funkcjonowanie Serwisu;
 - 7) zamieszczania w Serwisie lub środowisku informatycznym, w którym znajdują się Udostępniane Treści jakichkolwiek obiektów, które mogą zakłócać funkcjonowanie Serwisu lub środowiska informatycznego, w którym znajdują się Udostępniane Treści;
 - 8) podejmowania działań umożliwiających korzystanie z Usług w sposób nieuprawniony,
 - 9) liczba nieudanych prób logowania przekroczy 5
5. O nałożonych sankcjach i ich przyczynach Użytkownik zostanie powiadomiony przez Administratora drogą elektroniczną na podany w serwisie adres e-mail lub w przypadku braku adresu e-mail w innej możliwej formie.
6. W przypadku nałożenia sankcji Użytkownikowi przysługuje prawo do złożenia reklamacji. Procedura zgłaszania reklamacji opisana została w rozdziale 11 Regulaminu.

§ 10.

Prawa autorskie

1. Autorskie prawa majątkowe i prawa pokrewne do Serwisu przysługują w całości Administratorowi.
2. Serwis Heart of Europe oraz wszelkie Udostępniane Treści są przeznaczone wyłącznie do niekomercyjnego użytku osobistego. Użytkownik zobowiązuje się nie utrzymywać, nie przechowywać, nie powielać, nie rozpowszechniać, nie modyfikować, nie wyświetlać, nie odtwarzać, nie publikować, nie licencjonować, nie oferować do sprzedaży ani nie wykorzystywać Udostępnianych Treści i informacji zawartych w Serwisie lub uzyskanych za jego pośrednictwem.
3. Udostępniane Treści podlegają ochronie prawnej, w szczególności na mocy ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych, a także przepisów o ochronie baz danych. Prawami autorskimi i prawami pokrewnymi do Udostępnionych Treści dysponuje Administrator.

§ 11.

Reklamacje

1. Użytkownicy Serwisu mogą składać reklamacje oraz kontaktować się z Administratorem za pomocą e-maila na adres poczty elektronicznej: heartofeurope@tvp.pl. Odpowiedź na zgłoszony problem zostanie przesłana przez Administratora na adres e-mail Użytkownika
2. Reklamacja może obejmować zgłoszenie dotyczące nieprawidłowego działania Serwisu oraz Usługi, niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi, nieprawidłowego działania Serwisu na wspieranych przeglądarkach internetowych.
3. Reklamacja powinna zawierać:
 - 1) temat;
 - 2) opis przedmiotu reklamacji;
 - 3) opis okoliczności wystąpienia oraz okoliczności uzasadniających reklamację,
 - 4) dane kontaktowe Użytkownika.
4. Administrator może zwrócić się do Użytkownika o podanie dodatkowych informacji, niezbędnych do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji.
5. Użytkownik wyraża zgodę na ingerencję Administratora w strukturę techniczną Konta Użytkownika w celu zdiagnozowania zgłoszonych nieprawidłowości w funkcjonowaniu Konta lub Usługi, a także na podejmowanie przez Administratora działań celem przywrócenia prawidłowego funkcjonowania Konta zgodnie z żądaniem reklamacji.
6. Reklamacje będą rozpatrywane przez Administratora niezwłocznie, w terminie nie dłuższym niż 30 dni od daty otrzymania reklamacji. Brak odpowiedzi Administratora na reklamację w terminie 30 dni od jej zgłoszenia jest równoznaczny z uznaniem reklamacji.
7. Jeżeli zgłoszenie reklamacyjne nie zawiera danych umożliwiających kontakt z Użytkownikiem, Administrator jest uprawniony do pozostawienia reklamacji bez rozpatrzenia.
8. 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.
9. 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/>.

§ 12.

Kontakt z Administratorem

Użytkownik może przekazać swoje opinie, uwagi oraz pytania dotyczące w szczególności Serwisu i zasad udostępniania Treści:

- 1) za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: heartofeurope@tvp.pl

- 2) listownie, przesyłając wiadomość na adres Administratora: Telewizja Polska S.A. ul. J. P. Woronicza 17, 00-999 Warszawa,

§ 13.

Postanowienia końcowe

1. Regulamin wchodzi w życie z dniem 3.11.2021
2. Administrator jest uprawniony do wprowadzania zmian w Regulaminie. Zmieniona wersja Regulaminu zostanie udostępniona w Serwisie.
3. Zmieniony Regulamin stosuje się do Umów zawartych po podaniu zmienionego Regulaminu do powszechnej wiadomości, zgodnie z treścią ust. 2.
4. Użytkownik ma możliwość zapoznania się treścią aktualnie obowiązującego Regulaminu pod adresem internetowym: www.heartofeurope.tvp.pl
5. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem stosuje się przepisy prawa polskiego.
6. Organem właściwym w sprawach audiowizualnych usług medialnych na żądanie jest Krajowa Rada Radiofonii i Telewizji – Skwer Ks. Kardynała S. Wyszyńskiego 9, 01-015 Warszawa.