

REGULAMIN DOSTĘPU DO MATERIAŁÓW AUDIOWIZUALNYCH ELEVEN SPORTS Z DNIA 2 lipca 2019 R.

Niniejszy regulamin (zwany dalej „**Regulaminem**”) określa zasady świadczenia audiowizualnych usług medialnych typu „video on-line” przez Eleven Sports Network Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, adres: Plac Europejski 2, 00-844 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000558277, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, posiadającą NIP 5213696985 oraz REGON 361553392 (zwaną dalej „**Eleven Sports**”).

§ 1. Definicje

- 1. Abonent** – osoba fizyczna, która ukończyła 18 rok życia i zawarła Umowę po uprzednim zapoznaniu się z Regulaminem i akceptacją jego postanowień.
- 2. Aktywacja** – czynności realizowane przez Eleven Sports lub inny podmiot działający w imieniu Eleven Sports, w tym uruchomienie sygnału, umożliwiające odbiór Abonentowi Materiałów Audiowizualnych dostępnych w ramach Usługi.
- 3. Aplikacja** – specjalne oprogramowanie z wykorzystaniem którego możliwy jest dostęp Abonenta do Usługi, odpowiednio zintegrowane z systemami operacyjnymi, dostępne na wskazanych w Serwisie rodzajach Sprzętu bez konieczności instalacji lub wymagające takiej instalacji. Aplikacja wraz z informacją o wymaganiach technicznych niezbędnych do jej zainstalowania dostępna jest pod adresem www.elevensports.pl lub w wybranych sklepach internetowych. Zainstalowanie Aplikacji wymaga zaakceptowania przez Abonenta warunków korzystania z Aplikacji (licencji) wskazanych przy dokonywaniu instalacji.
- 4. Cennik** – zestawienie cen Pakietów, dostępne w Serwisie i Aplikacji. Cennik stanowi integralną część Umowy.
- 5. Centrum Obsługi Abonenta (COA)** – komórka organizacyjna obsługująca Abonentów w zakresie Umowy, w tym reklamacji, z którą kontakt możliwy pod adresem e-mail: pomoc@elevensports.pl.
- 6. Materiały Audiowizualne** – programy (kanały) Eleven Sports 1, Eleven Sports 2, Eleven Sports 3, Eleven Sports 4 rozprowadzane w czasie rzeczywistym i udostępniane Abonentowi po zawarciu Umowy w ramach wybranego przez Abonenta Pakietu. Eleven Sports może w ramach danego Pakietu rozszerzyć listę programów wymienionych w zdaniu poprzednim w ramach dowolnego Pakietu. Materiałem Audiowizualnym może być również dostęp do jednostkowego wydarzenia sportowego oferowanego odrębnie.
- 7. Okres Umowy** czas trwania Umowy, który biegnie od chwili otrzymania płatności przez Operatora systemu DotPay do chwili upływu terminu, na który Umowa została zawarta. Okres Umowy liczony jest w dniach lub godzinach w zależności od wybranego przez Abonenta Pakietu. Abonent może dobrowolnie wyrazić zgodę na automatyczne odnawianie kolejnych Okresów Umowy, bez konieczności składania każdorazowo oświadczenia woli. Takie odnowienie kolejnego Okresu Umowy jest skuteczne z chwilą otrzymania płatności przez Operatora systemu DotPay kolejnej Opłaty za nowy Okres Umowy.

- 8. Operator systemu DotPay** – Dotpay Sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie przy ul. Wielickiej 28B, 30-552 Kraków, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000700791, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa – Śródmieścia w Krakowie, Wydział XI Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, posiadającą NIP 6342661860 oraz REGON 240770255.
- 9. Opłata** – określona w Cenniku kwota, którą Abonent zobowiązany jest uiścić z góry za dostęp do Usługi z góry. Uiszczenie Opłaty stanowi warunek zawarcia Umowy. Abonent uiszcza opłatę przy użyciu karty płatniczej w systemie Dotpay, zgodnie z regulaminem Operatora systemu Dotpay. W przypadku gdy Abonent dobrowolnie wyrazi zgodę na odnawianie Okresu Umowy, niezbędne będzie również wyrażenie przez niego zgody na uiszczanie kolejnych Opłat za kolejne Okresy Umowy przy użyciu karty płatniczej.
- 10. Pakiet** – zbiór Materiałów Audiowizualnych do wyboru przez Abonenta. Abonent ma możliwość wyboru Pakietu obejmującego dostęp do Materiałów Audiowizualnych przez czas określony szczegółowo w Serwisie i Aplikacji. Ceny Pakietów znajdują się w Cenniku dostępnym w Serwisie i Aplikacji.
- 11. Serwis** – platforma multimedialna w sieci Internet, w ramach której możliwe jest korzystanie z Usługi, dostępna pod adresem www.elevensports.pl.
- 12. Sprzęt** - urządzenia spełniające określone w Regulaminie minimalne parametry techniczne i posiadające dostęp do Internetu, umożliwiające korzystanie z Usługi. Aktualna lista Sprzętu dostępna jest na stronie www.elevensports.pl.
- 13. Umowa** – umowa o świadczenie Usługi pomiędzy Abonentem i Eleven Sports o treści określonej w Regulaminie, Cenniku i Polityce Prywatności, zawierana pod warunkiem uiszczenia przez Abonenta Opłaty. Strony zawierają Umowę na zasadach określonych w § 3 Regulaminu.
- 14. Użytkownik** – osoba fizyczna niebędąca Abonentem, korzystają z nieodpłatnych materiałów dostępnych w serwisie www.elevensports.pl lub Aplikacji.
- 15. Usługa** – audiowizualna usługa medialna świadczona odpłatnie lub nieodpłatnie przez Eleven Sports, polegająca na zapewnieniu Abonentowi dostępu do Materiałów Audiowizualnych, w ramach wybranego przez Abonenta Pakietu. Usługa realizowana jest poprzez wysyłanie i odbieranie danych za pomocą systemów teleinformatycznych, w ramach transmisji danych za pośrednictwem sieci Internet.

§ 2. Postanowienia ogólne

1. Usługa świadczona jest Abonentowi na podstawie Umowy zawieranej pomiędzy Abonentem a Eleven Sports na warunkach określonych w Regulaminie i Cenniku. Umowa zawierana jest na odległość w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U.2019.134 t.j.).
2. W przypadku, gdy Abonent nie korzysta z Usług przez okres przekraczający 7,5 roku od dnia założenia konta, Eleven Sports jest uprawniony do usunięcia konta, po upływie 30 dni od zawiadomienia Abonenta na wskazany przy zakładaniu konta adres e-mail.

3. Usługa dostępna jest na terenie Rzeczypospolitej Polskiej, przy czym Abonenci są uprawnieni do korzystania z niej w trakcie czasowego pobytu w innym państwie na terenie Unii Europejskiej, o ile sposób korzystania jest zgodny z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2017/1128 z dnia 14 czerwca 2017 r. w sprawie transgranicznego przenoszenia na rynku wewnętrznym usług online w zakresie treści oraz po pozytywnej weryfikacji rzeczywistego i stałego miejsca zamieszkania Abonenta na terenie Rzeczypospolitej Polskiej, zgodnie z ust. 4 poniżej. Eleven Sports może także oferować Usługę dla Abonentów poza terytorium Unii Europejskiej, jeżeli będzie to możliwe ze względu na ochronę własności intelektualnej. Wówczas przy dostępnym Materiale Audiowizualnym (lub grupie materiałów audiowizualnych) pojawi się odpowiednia informacja.
4. Weryfikacja rzeczywistego i stałego miejsca zamieszkania Abonenta na terenie Rzeczypospolitej Polskiej, w celu zapewnienia możliwości przenoszenia Usług, którym mowa w ust. 3, następuje przy zawarciu Umowy i przedłużeniu Okresu Umowy poprzez sprawdzenie adresu IP (protokołu internetowego), z którego Abonent uzyskuje dostęp do Usługi oraz weryfikację posiadania umowy o świadczenie usług telefonicznych z dostawcą usług świadczonych na terenie Rzeczypospolitej Polskiej. W razie uzasadnionych wątpliwości, pozytywnie zweryfikowany Abonent może zostać poddany ponownej weryfikacji. W takim przypadku Eleven Sports może zwrócić się do Abonenta o udzielenie w terminie nie krótszym niż 14 dni, informacji niezbędnych do ustalenia rzeczywistego i stałego miejsca zamieszkania na terenie Rzeczypospolitej Polskiej. Niedostarczenie tych informacji przez Abonenta w terminie wyznaczonym przez Eleven Sports, skutkować będzie zablokowaniem dostępu do Usługi w trakcie czasowego pobytu poza granicami Rzeczypospolitej Polskiej. W takim przypadku, brak dostępu do Usługi nie stanowi naruszenia Umowy przez Eleven Sports i nie powoduje powstania jakichkolwiek roszczeń finansowych po stronie Abonenta.
5. Abonent może korzystać z Usługi nie więcej niż na 4 (czterech) Sprzętach, przy czym nie jest możliwe korzystanie z Usługi w tym samym czasie na więcej niż 1 (jednym) Sprzęcie.
6. Abonent może korzystać z Usługi wyłącznie w celach prywatnych i nie jest uprawniony do jakiegokolwiek wykorzystania Usługi w celach komercyjnych lub w ramach prowadzonej działalności gospodarczej. W razie naruszenia zakazu, o którym mowa w zdaniu poprzednim, Eleven Sports jest uprawniona do natychmiastowego wypowiedzenia Umowy.
7. Użytkownik może korzystać z nieodpłatnych materiałów udostępnianych w Serwisie oraz Aplikacji. W stosunku do Użytkownika stosuje się odpowiednio postanowienia § 4 ust. 2-13; § 5 ust. 1-5; § 7 ust. 1, 2, 4 i § 9 Regulaminu, Politykę Prywatności oraz Informację o przetwarzaniu danych osobowych przez Eleven Sports.

§ 3. Zawarcie Umowy

1. W celu zawarcia Umowy przez Abonenta wymagane jest:
 - a) założenie konta za pośrednictwem Serwisu lub Aplikacji;
 - b) podanie przez Abonenta następujących danych: imię i nazwisko, adres e-mail, dane wymagane do uiszczenia Opłaty;

- c) zapoznanie się z Regulaminem i zaakceptowanie jego treści;
 - d) zapoznanie się z Polityką Prywatności i Informacją o przetwarzaniu danych osobowych przez Eleven Sports oraz akceptacją ich treści;
 - e) wybór Pakietu;
 - f) wyrażenie przez Abonenta zgody na rozpoczęcie spełniania świadczenia przez Eleven Sports przez upływem 14-dniowego prawa do odstąpienia od Umowy oraz oświadczenie o zrezygnowaniu z prawa do odstąpienia od umowy na podstawie art. 38 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta – jeżeli Okres Umowy jest krótszy niż 14 dni;
 - g) uiszczenie Opłaty za Usługę zgodnie z Cennikiem lub wprowadzenie kodu promocyjnego, o którym mowa w ust. 2.
2. Eleven Sports zastrzega sobie prawo do udostępniania nieodpłatnych kodów promocyjnych, umożliwiających zawarcie Umowy bez uiszczenia Opłaty. Kody promocyjne mogą być udostępniane bezpośrednio przez Eleven Sports lub za pośrednictwem innych podmiotów.
 3. Abonent może dobrowolnie wyrazić zgodę na automatyczne odnowienie Okresu Umowy i pobieranie przez Eleven Sports Opłat za kolejne Okresy Umowy.
 4. Zawarcie Umowy następuje po dokonaniu czynności wymienionych w pkt. 1 i pod warunkiem uiszczenia przez Abonenta Opłaty.
 5. Abonent otrzyma drogą mailową potwierdzenie zawarcia Umowy i zaksięgowania Opłaty oraz Regulamin obowiązujący w dniu zawarcia Umowy.
 6. Eleven Sports informuje Abonenta, że jeżeli Okres Umowy jest krótszy niż 14 dni, do zawarcia Umowy dochodzi w okolicznościach powodujących utratę przez Abonenta prawa odstąpienia od Umowy, o których mowa w art. 38 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta. Abonent niniejszym wyraża zgodę na rozpoczęcie spełniania świadczeń określonych w Umowie przez Eleven Sports przed upływem 14-dniowego terminu do odstąpienia od umowy i tym samym wyraża zgodę na utratę prawa na odstąpienie od Umowy.
 7. Jeżeli Okres Umowy jest dłuższy niż 14 dni, Abonent, który zawarł umowę na odległość może w terminie 14 dni od dnia zawarcia Umowy odstąpić od niej bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, składając Eleven Sports oświadczenie o odstąpieniu od Umowy poprzez jego wysłanie na adres pomoc@elevensports.pl. Oświadczenie powinno zostać złożone na formularzu, którego wzór stanowi załącznik nr 2 do ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta i jest dostępny na stronie www.elevensports.pl. W przypadku odstąpienia od Umowy, Umowę uważa się za niezawartą, przy czym Eleven Sports jest uprawniony do zatrzymania części Opłaty za świadczenia spełnione do czasu odstąpienia od Umowy.
 8. Umowa zawierana jest na Okres Umowy, który za zgodą Abonenta może być automatycznie przedłużany na zasadach określonych w Regulaminie.
 9. Odwołanie zgody Abonenta na automatyczne przedłużanie Okresu Umowy może być złożone najpóźniej na 24 godziny przed końcem obowiązującego Okresu Umowy ze skutkiem na koniec tego okresu.

§ 4. Warunki korzystania z Usługi

1. Usługa jest udostępniana Abonentowi przez Eleven Sports za pośrednictwem Serwisu lub Aplikacji w ciągu maksymalnie 24 godzin od chwili zawarcia Umowy poprzez jej Aktywację.
2. Aktualne informacje dotyczące wystąpienia szczególnych zagrożeń związanych z korzystaniem z Usługi, funkcjonalnościach treści cyfrowych oraz środkach ich ochrony są dostępne w Serwisie.
3. Korzystanie z Usługi wymaga posiadania przez Abonenta dostępu do sieci Internet. Opłata nie obejmuje kosztów dostępu do sieci Internet, które Abonent ponosi we własnym zakresie.
4. Korzystanie z Usługi jest możliwe wyłącznie za pomocą sprawnego Sprzętu, spełniającego wymagania techniczne, w tym w zakresie interoperacyjności treści cyfrowych ze sprzętem komputerowym i oprogramowaniem oraz spełnienia poniższych wymagań:
 - a) posiadanie połączenia z siecią Internet, w tym dostęp do łącza internetowego o rzeczywistej przepustowości minimum 2 megabitów na sekundę dla Materiałów Audiowizualnych w jakości 576p oraz co najmniej 25 megabitów na sekundę dla Materiałów Audiowizualnych w jakości 4K;
 - b) powstrzymanie się przez Abonenta od korzystania z innych aplikacji podczas odtwarzania Materiałów Audiowizualnych;
 - c) korzystanie przez Abonenta ze strony elevensports.pl lub z zainstalowanej na Sprzęcie Aplikacji;
 - d) korzystanie przez Abonenta z oficjalnego i legalnego oprogramowania zainstalowanego na Sprzęcie (np. oficjalnego system Android rozpowszechnianego przez producenta urządzeń mobilnych);
 - e) zainstalowanie aktualnych sterowników karty graficznej Sprzętu;
 - f) posiadanie wyłącznego oprogramowania blokującego reklamy.
5. Abonenci korzystający z Usługi za pośrednictwem Serwisu www.elevensports.pl są zobowiązani do:
 - a) korzystania z przeglądarki Google Chrome 75.0 lub nowszej, Mozilla Firefox 64.0 lub nowszej, Safari 12 lub nowszej, Opera 58.0 lub nowszej;
 - b) włączenia obsługi JavaScript w przeglądarce.
6. Abonenci korzystający z Usługi za pośrednictwem Aplikacji na urządzeniach mobilnych zobowiązani są do:
 - a) posiadania urządzenia mobilnego wyposażonego w jeden z poniższych systemów: iOS 10 lub wyższy, Android OS 5.0 lub wyższy;
 - b) zapewnienia aby system urządzenia mobilnego nie był modyfikowany (tzw. „root device”, czy „jailbreak”) i pochodził z oficjalnego źródła dystrybucji producenta systemu;
 - c) posiadania systemu wspierania technologii Widevine Modular (DRM) lub Microsoft PlayReady. Informacji o wspieraniu wymienionych technologii udziela producent systemu urządzenia (test funkcjonalności Usługi na urządzeniach z systemem Android jest dostępny w Aplikacji w sekcji Pomoc).

7. Eleven Sports może udostępnić funkcjonalność korzystania z Serwisu na niektórych urządzeniach wyposażonych w technologię Smart TV, a także na konsolach gier oraz poprzez dekodery set-top-box. Ze względu na specyficzne uwarunkowania techniczne tego typu urządzeń, aktualne informacje dotyczące wymagań technicznych dostępne będą w Serwisie.
8. Eleven Sports zastrzega sobie prawo aktualizacji wymagań wymienionych w ust. 4-6 niniejszego paragrafu. Aktualne wymagania dostępne będą w Serwisie oraz w Aplikacji.
9. Przed zawarciem Umowy Abonent jest zobowiązany do sprawdzenia, czy posiadany przez niego Sprzęt spełnia wymogi techniczne określone w niniejszym. W razie wątpliwości co do technicznych możliwości korzystania z Usługi na posiadanym Sprzęcie, Abonent powinien skontaktować się z COA.
10. Eleven Sports nie gwarantuje prawidłowego działania Usługi w przypadku, gdy Sprzęt Abonenta nie spełnia wymogów technicznych określonych w Regulaminie.
11. Abonent przyjmuje do wiadomości i akceptuje, że 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 Abonent oraz nieusuwanie ich ze Sprzętu 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.
12. Eleven Sports wykorzystuje w Serwisie systemy statystyczne umożliwiające dopasowanie Materiałów Audiowizualnych w oparciu o ich kategorie oraz preferencje Abonentów.
13. Eleven Sports nie świadczy usług instalacji oraz innych czynności technicznych mających na celu podłączenie i uruchamianie Sprzętu, umożliwiającego Abonentowi korzystanie z Usługi.

§ 5. Ograniczenia korzystania z Usługi

1. Abonent przyjmuje do wiadomości i akceptuje, że mogą wystąpić krótkotrwałe, trwające nie dłużej niż 5 godzin miesięcznie, przerwy w możliwości dostępu do Usługi, spowodowane prowadzeniem niezbędnych prac konserwacyjnych lub technicznych przez Eleven Sports.
2. Eleven Sports zastrzega, że Usługa dostępna jest z wykorzystaniem teleinformatycznej transmisji danych, w trakcie której mogą zaistnieć okoliczności pozostające poza kontrolą Eleven Sports, mające negatywny wpływ na możliwość korzystania z Usługi takie jak np. niekorzystne warunki atmosferyczne, niedostateczna jakość sygnału z miejsca, w którym odbywa się transmitowane wydarzenie sportowe lub pozostająca poza kontrolą Eleven Sports usterka lub awaria sieci teleinformatycznej. Eleven Sports nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy z przyczyn pozostających poza kontrolą Eleven Sports.

3. Materiały Audiowizualne mogą stanowić przedmiot praw autorskich lub praw pokrewnych i podlegać ochronie zgodnie z przepisami ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz.U.2018.1191 t.j.) lub innych przepisów mających zastosowanie. Abonent jest uprawniony do korzystania z Materiałów Audiowizualnych jedynie do własnego użytku osobistego. Abonent nie jest uprawniony do publicznego ani komercyjnego udostępniania Materiałów Audiowizualnych lub ich elementów w jakiejkolwiek formie. Abonent nie jest również uprawniony do utrwalania lub zwielokrotniania Materiałów Audiowizualnych.
4. Abonent nie jest uprawniony do modyfikowania, usuwania, zmieniania lub obchodzenia zabezpieczeń, kodowania lub innych technologii oraz oprogramowania, stanowiących część Usługi.
5. Abonent korzystający z Usługi zobowiązany jest stosować odpowiednie środki, tak aby uniemożliwić osobom małoletnim dostęp do Materiałów Audiowizualnych, których treść może być nieodpowiednia dla osób niepełnoletnich.
6. Eleven Sports zastrzega sobie prawo wstrzymania dostępu do Usługi w przypadku próby korzystania z niej jednocześnie na kilku Sprzętach lub w przypadku próby nieautoryzowanego dostępu do konta Abonenta. Informacja o wstrzymaniu będzie dostępna w Serwisie w formie stosownego komunikatu planszowego. W przypadku wystąpienia takich zdarzeń Abonent powinien skontaktować się z COA.
7. Eleven Sports zastrzega sobie prawo do wstrzymania dostępu do Usługi lub wypowiedzenia Umowy ze skutkiem natychmiastowym w przypadku, gdy Abonent korzysta z Usługi lub Serwisu niezgodnie z Regulaminem lub obowiązującymi przepisami prawa, po uprzednim wezwaniu Abonenta do zaprzestania naruszeń i bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu, nie krótszego niż 7 dni.

§ 6. Płatności

1. Abonent jest zobowiązany do wniesienia Opłaty za Usługę w ramach wybranego przez siebie Pakietu przed rozpoczęciem korzystania z Usługi.
2. Za dzień dokonania Opłaty uważa się dzień jej przyjęcie przez Operatora systemu DotPay.
3. Wysokość Opłaty za Pakiety określona jest w Cenniku dostępnym w Serwisie i Aplikacji. Opłaty są cenami brutto i zawierają podatek od towarów i usług (VAT), zgodnie ze stawką określoną obowiązującymi przepisami prawa.
4. Opłata za Usługę jest dokonywana w formie przelewu elektronicznego za pośrednictwem systemu DotPay, zgodnie z odrębnym regulaminem dostępnym w Serwisie i Aplikacji. Abonent zobowiązany jest do posiadania karty płatniczej odpowiadającej wymaganiom wskazanym przez DotPay oraz rachunku bankowego w jednym z banków wymienionych w Serwisie i Aplikacji.
5. Eleven Sports wystawi fakturę VAT Abonentowi na jego pisemne żądanie, zgłoszone w terminie 3 miesięcy od dnia zakończenia wykonania Usługi. Abonent zobowiązany podać w żądaniu wszystkie dane potrzebne do wystawienia faktury VAT.

§ 7. Odpowiedzialność

1. Eleven Sports odpowiada za zawinione niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi w zakresie określonym w Umowie oraz obowiązującymi przepisami prawa.
2. Niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy przez Eleven Sports nie powodują okoliczności niezależne od Eleven Sports, w tym między innymi: niesprawność Sprzętu należącego do Abonenta; ograniczenie lub zakłócenia w dostępie do sieci Internet; inne zakłócenia w korzystaniu z Usługi wynikające ze sprzecznego z Regulaminem działania lub zaniechania Abonenta; inny przypadek siły wyższej.
3. Eleven Sports nie ponosi odpowiedzialności za szkody mogące powstać w wyniku udostępnienia przez Abonenta hasła do logowania w Serwisie lub Aplikacji innym osobom lub przejęcia hasła przez osoby trzecie, w przypadku gdy Eleven Sports nie ponosi winy za takie udostępnienie lub przejęcie.
4. Abonent ponosi odpowiedzialność za szkody wyrządzone Eleven Sports, wynikające z korzystania przez niego z Usługi w sposób sprzeczny z postanowieniami Umowy lub przepisami prawa.
5. Abonent ponosi odpowiedzialność za prawdziwość i rzetelność danych, o których mowa w § 3 ust. 1.

§ 8. Reklamacje

1. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi przez Eleven Sports lub nieprawidłowego pobrania należności z tytułu świadczenia Usługi, Abonent ma prawo złożyć reklamację.
2. Abonent może złożyć reklamację za pośrednictwem COA, na adres: pomoc@elevensports.pl lub z wykorzystaniem formularza kontaktowego dostępnego w Serwisie i Aplikacji.
3. W reklamacji Abonent powinien podać:
 - a) imię i nazwisko;
 - b) adres e-mail wskazany przy zakładaniu konta w Serwisie lub Aplikacji;
 - c) numer identyfikacyjny nadany Abonentowi przez Eleven Sports;
 - d) przedmiot reklamacji oraz okres, w którym nastąpiło zdarzenie będące przedmiotem reklamacji;
 - e) żądanie wynikające z reklamacji. Jeżeli przedmiotem żądania jest zapłata kwoty pieniężnej, Abonent powinien podać jej wysokość oraz wskazać numer rachunku bankowego do zapłaty.
4. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia, w którym Usługa nie była wykonywana przez Eleven Sports mimo istnienia takiego obowiązku lub została nienależycie wykonana lub doszło do pobrania od Abonenta Opłaty w nadmiernej wysokości. Reklamację złożoną po upływie tego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym Eleven Sports niezwłocznie powiadomi Abonenta.
5. Jeżeli będzie to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, Eleven Sports wezwie Abonenta do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, oraz

wskazując zakres tego uzupełnienia z informacją, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpatrzenia. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpatrzenia.

6. Eleven Sports udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej, w terminie 30 dni od dnia jej złożenia na podany przez Abonenta adres e-mail.
7. W przypadku nierozpatrzenia reklamacji w terminie 30 dni od dnia jej kompletnego wniesienia, uważa się, że reklamacja została uznana.
8. Zgłoszenie reklamacji nie powoduje zawieszenia obowiązku bieżącego regulowania przez Abonenta Opłat należnych Eleven Sports z tytułu korzystania z Usługi.
9. W przypadku uznania reklamacji dotyczącej braku dostępu do Usługi lub innego ograniczenia w korzystaniu z Usługi, lub w przypadku przerw w możliwości dostępu do Usługi wynikających z przyczyn leżących po stronie Eleven Sports, Eleven Sports zapewni Abonentowi ponowny dostęp do Usługi albo zwróci Opłatę za Usługę, zgodnie z żądaniem Abonenta. Ponowny dostęp do Usługi nastąpi poprzez udostępnienie tego samego Pakietu, którego dotyczyła reklamacja, a gdyby to było niemożliwe poprzez udostępnienie Pakietu, za który Opłata jest tej samej wysokości. Na żądanie Abonenta Eleven Sports zwróci Abonentowi część Opłaty odpowiadającej okresowi, w którym nie miał dostępu do Usługi.
10. Abonent ma prawo dochodzenia roszczeń wynikających z Umowy w trybie i na zasadach przewidzianych powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.

§ 9. Postanowienia końcowe

1. Eleven Sports zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszego Regulaminu. Wszelkie zmiany Regulaminu zostaną przekazane Abonentowi za pośrednictwem poczty elektronicznej oraz opublikowane na stronie www.elevensports.pl. W przypadku braku akceptacji zmienionego Regulaminu, Abonent jest uprawniony do wypowiedzenia Umowy w terminie 14 dni od poinformowania go o zmianie.
2. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem stosuje się przepisy prawa obowiązującego na terytorium Polski.
3. Eleven Sports Network Sp. z o. o. z siedzibą w Warszawie jest administratorem danych osobowych. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych określone zostały w Polityce Prywatności oraz w Informacji o Przetwarzaniu Danych Osobowych, dostępnych w Serwisie oraz w Aplikacji.
4. Regulamin jest dostępny za pośrednictwem Serwisu oraz w Aplikacji w formie umożliwiającej jego pobranie, utrwalenie i wydrukowanie.
5. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 2 lipca 2019 roku.