

Regulamin świadczenia Usług Telekomunikacyjnych

przez P4 Sp. z o.o. na rzecz Klientów Abonamentowych Virgin Mobile

obowiązuje od dnia 1 lipca 2023 r.

§ 1. Przedmiot Regulaminu

- Niniejszy Regulamin świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez P4 spółka z ograniczoną odpowiedzialnością, z siedzibą w Warszawie, ul. Wynalazek 1, 02-677 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000217207, o numerze NIP: 951 21 20 077, zwaną dalej Operatorem albo P4. Operator prowadzi działalność telekomunikacyjną na podstawie wpisu do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych (nr wpisu: 92).
- Postanowienia Regulaminu nie stosuje się do świadczenia przez Operatora Usług Telekomunikacyjnych na rzecz Klientów Operatora korzystających z usług przedpłaconych, którzy korzystają z Usług Telekomunikacyjnych Operatora przez włączenie się do sieci (dokonanie czynności faktycznych w rozumieniu art. 56 ust 2 ustawy Prawo telekomunikacyjne).

§ 2. Definicje

Abonent	osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła z Operatorem Umowę o świadczenie Usług Telekomunikacyjnych na piśmie lub jeżeli Operator przewidział taką możliwość, w formie dokumentowej, w sposób wskazany przez Operatora
Abonament	stała opłata ponoszona przez Abonenta na rzecz Operatora z tytułu zapewnienia Abonentowi stałego dostępu do Sieci Telekomunikacyjnej Operatora i możliwości korzystania przez Abonenta z usług świadczonych przez Operatora, a także z tytułu świadczenia innych usług określonych w Cenniku, Ofertach promocyjnych lub innych regulaminach Operatora.
Cennik	wykaz lub wykazy Usług Telekomunikacyjnych oraz innych usług świadczonych przez Operatora wraz z zestawieniem rodzaju i wysokości opłat oraz zasad ich naliczania. Operator może publikować kilka Cenników, dla różnych rodzajów Usług Telekomunikacyjnych.
Dni Robocze	dni od poniedziałku do piątku włącznie, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy w Rzeczypospolitej Polskiej.
Duplikat Karty SIM/USIM	Karta SIM/USIM, na której zostały aktywowane Usługi dla danego numeru MSISDN przy równoczesnej dezaktywacji Usług na Karcie SIM/USIM uprzednio przypisanej do wskazanego numeru MSISDN.
Hasło	poufny ciąg znaków dostępny wyłącznie dla Abonenta i umożliwiający jego identyfikację dla potrzeb skorzystania z usług świadczonych przez Obsługę Klienta, jak również w celu dokonywania przez Abonenta innych czynności związanych z Umową.
Kanały Zdalne	środki komunikacji elektronicznej umożliwiające wymianę informacji pomiędzy Abonentem a Operatorem na odległość, w szczególności poczta elektroniczna, SMS, strona internetowa Operatora.
Karta SIM/USIM	karta z mikroprocesorem, stanowiąca własność Operatora, udostępniona Abonentowi przez Operatora, spełniająca wymagania Sieci Telekomunikacyjnej oraz warunki określone w specyfikacji technicznej dla Karty SIM/USIM, umożliwiająca dostęp do Usług świadczonych przez Operatora, z którą związane są: numer MSISDN, osobisty numer identyfikacyjny - Kod PIN i osobisty szyfr odblokowujący - Kod PUK.

Kaucja	ustalona przez Operatora kwota, wyrażona w polskich złotych, której żądać może Operator od Abonenta przy zawarciu Umowy lub w przypadku przekroczenia przez Abonenta ustalonego przez Operatora limitu należności w trakcie obowiązywania Umowy, stanowiąca zabezpieczenie na poczet należnych Operatorowi od Abonenta Opłat za świadczone mu przez Operatora Usługi Telekomunikacyjne oraz inne Usługi.
Klient Abonamentowy	Abonent.
Kod Krótki (USSD)	komunikacja pomiędzy Telefonem a elementami Sieci Telekomunikacyjnej, inicjowana bezpośrednio przez Abonenta za pomocą klawiatury poprzez wprowadzenie odpowiedniej sekwencji znaków.
Kod PIN (osobisty numer identyfikacyjny)	osobisty kod cyfrowy zapewniający Abonentowi możliwość jednoznacznego identyfikowania się przy dostępie do Usług Telekomunikacyjnych.
Kod PUK (osobisty szyfr odblokowujący)	osobisty kod cyfrowy znoszący blokadę Kodu PIN. Kod PUK służy również jako jeden ze sposobów identyfikacji Abonenta podczas kontaktu z Obsługą Klienta przez Abonenta.
Konsument	osoba fizyczna będąca stroną Umowy lub osoba fizyczna podejmująca działania prowadzące do zawarcia Umowy, w celach niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
Konto Abonenta	konto przypisane do Abonenta w systemie rozliczeniowym Operatora służącym do naliczania opłat za świadczone Usługi. Konto Abonenta może służyć do naliczania opłat za Usługi świadczone na podstawie jednej Umowy lub za zgodą Abonenta większej liczby zawartych przez niego Umów.
Limit należności	ustalona przez Operatora dla danego Abonenta kwota należności z tytułu świadczenia Usług, której przekroczenie uprawni Operatora do żądania wpłacenia Kaucji przez Abonenta lub zawieszenia Abonentowi możliwości wykonywania połączeń wychodzących, zablokowania korzystania z niektórych Usług przez Abonenta lub zablokowania Abonentowi możliwości korzystania z usługi roamingu.
MMS (Multimedia Messaging Service)	wiadomość multimedialna.
Numer MSISDN	numer telefonu Abonenta przyznany Abonentowi na podstawie Umowy, przypisany do wydanej mu przez Operatora Karty SIM/USIM.
Obsługa Klienta (zwana również dalej OK)	jednostki w strukturze organizacyjnej Operatora, których zadaniem jest udzielanie Abonentowi pomocy oraz informacji niezbędnych do realizacji Umowy.
Oferta Promocyjna	dokument określający warunki świadczenia Usług Telekomunikacyjnych inne niż ustalone w Regulaminie i Cenniku/ach.
Okres Rozliczeniowy	okres określony w Umowie, za który dokonywane są rozliczenia opłat należnych od Abonenta za świadczone mu przez Operatora Usługi, po upływie którego Operator wystawia Abonentowi Rachunek telefoniczny (fakturę), do którego zapłacenia w terminie w nim określonym zobowiązany jest Abonent.
Operator Zagraniczny	operator Sieci Telekomunikacyjnej zlokalizowanej i działającej poza granicami Rzeczypospolitej Polskiej, z którym Operator podpisał umowę roamingową i który świadczy usługi roamingu międzynarodowego dla Abonentów.
Prawo Telekomunikacyjne	ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne.
Punkt Sprzedaży Operatora (zwany również dalej „POS”)	wybrane punkty sprzedaży prowadzone przez Operatora lub inne podmioty na podstawie zawartych z Operatorem umów, w których są oferowane Usługi Operatora i w których możliwe jest zawarcie Umowy z Operatorem.
Regulamin	niniejszy regulamin określający warunki świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez Operatora na rzecz Abonentów.
Rachunek Telefoniczny (faktura)	dokument księgowy pochodzący od Operatora określający należność Abonenta wobec Operatora za Usługi świadczone przez Operatora na rzecz Abonenta.
Sieć Telekomunikacyjna	sieć telekomunikacyjna w rozumieniu Prawa Telekomunikacyjnego, wykorzystywana przez Operatora do świadczenia Usług Telekomunikacyjnych.
Siła Wyższa	zdarzenie zewnętrzne o charakterze nadzwyczajnym, niezależne od Operatora i Abonenta, któremu nie można zapobiec, ani którego nie można było przewidzieć przy zawieraniu Umowy, w szczególności: wojny, katastrofy naturalne itp.
SMS (Short Message Service)	krótka wiadomość tekstowa.
Telefon	aparatus telefoniczny lub inne urządzenie elektroniczne umożliwiające za pośrednictwem Karty SIM/ USIM korzystanie z Usług świadczonych przez Operatora, posiadające odpowiedni atest lub oznaczenie zgodności z obowiązującymi przepisami prawa, dopuszczony do używania w Sieci Telekomunikacyjnej.

Umowa	umowa o świadczenie Usług Telekomunikacyjnych zawarta pomiędzy Operatorem a Abonentem, zawarta na piśmie lub jeżeli Operator przewidział taką możliwość, w formie dokumentowej, w sposób wskazany przez Operatora, której integralną część stanowią: Regulamin, Cenniki oraz regulaminy i cenniki Ofert Promocyjnych określające Usługi świadczone przez Operatora na rzecz Abonenta oraz warunki świadczenia tych Usług.
Usługa Telekomunikacyjna	usługa telekomunikacyjna w rozumieniu Prawa Telekomunikacyjnego świadczona Abonentowi przez Operatora na podstawie Umowy według zasad określonych w Umowie Regulaminie, Cennikach, Ofertach Promocyjnych oraz innych dokumentach związanych z ich świadczeniem.
Usługi	Usługi Telekomunikacyjne oraz inne usługi świadczone przez Operatora na rzecz Abonenta, wskazane w Cennikach.
Usługi Premium	usługi specjalne o podwyższonej opłacie.

§ 3. Umowa o świadczenie Usług Telekomunikacyjnych

- Operator świadczy na rzecz Abonentów Usługi Telekomunikacyjne na podstawie Umowy.
- Umowa o świadczenie Usług Telekomunikacyjnych pomiędzy Operatorem a Abonentem, jest zawierana na piśmie pod rygorem jej nieważności lub jeżeli Operator przewidział taką możliwość, w formie dokumentowej, w sposób wskazany przez Operatora.
- Do zmiany Umowy wymagana jest forma pisemna pod rygorem nieważności, przy czym Operator może dopuścić zmianę Umowy również w formie dokumentowej.
- W imieniu Operatora Umowę zawiera osoba przez niego upoważniona, której Operator udzielił stosowanego pełnomocnictwa.
- Abonent zawiera Umowę osobiście lub przez należycie umocowanego przedstawiciela Abonenta.
- Przez zawarcie Umowy Operator zobowiązuje się do świadczenia Usług Telekomunikacyjnych, zgodnie z Umową, Regulaminem i obowiązującymi Cennikami, a Abonent zobowiązuje się do terminowego uiszczania opłat za wykonane Usługi i przestrzegania postanowień Regulaminu i Umowy. W przypadku, jeżeli Umowa została zawarta w ramach promocji prowadzonej przez Operatora, do Umowy stosuje się również warunki tej promocji.
- Zawarcie Umowy wymaga podania przez Abonenta aktualnych danych niezbędnych do zawarcia Umowy oraz okazania ważnych oryginałów lub poświadczonych notarialnie kopii dokumentów, o których mowa w §4 Regulaminu, a także spełnienia ewentualnych innych wymagań określonych w Regulaminie, a także warunków określonych w promocji mającej zastosowanie przy zawarciu Umowy.
- Umowa może być zawarta na czas nieoznaczony lub na czas oznaczony.
- Abonentowi, będącemu konsumentem, który zawarł Umowę poza lokalem przedsiębiorstwa Operatora lub na odległość, zgodnie z przepisami ustawy o prawach konsumenta z dnia 30 maja 2014 roku przysługuje prawo do odstąpienia od Umowy bez podania przyczyny odstąpienia, w terminie 14 dni. Prawo do odstąpienia od Umowy Abonent będący

Konsumentem może wykonać poprzez złożenie oświadczenia o odstąpieniu od Umowy przed upływem terminu 14 dni od daty zawarcia Umowy. W przypadku odstąpienia od Umowy, jest ona poczytywana za niezawartą. Abonent będący Konsumentem, który wyraził zgodę na rozpoczęcie świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez Operatora przed upływem terminu na odstąpienie od Umowy, zobowiązany jest do zapłaty Operatorowi za Usługi Telekomunikacyjne świadczone do momentu odstąpienia od Umowy. Uprawnienie przewidziane w niniejszym postanowieniu przysługuje również osobie fizycznej prowadzącej działalność gospodarczą, jeżeli Umowa jest związana bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą, ale nie posiada dla niej charakteru zawodowego.

- Operator zobowiązuje się do rozpoczęcia świadczenia Usług Telekomunikacyjnych w terminie nie dłuższym niż 24 godziny od daty zawarcia Umowy. W przypadku niedotrzymania opisanego wyżej terminu przez Operatora Abonentowi przysługuje prawo odstąpienia od Umowy i żądania zwrotu Kaucji, w przypadku wpłacenia jej przy zawarciu Umowy na żądanie Operatora.
- Po zawarciu Umowy Abonent otrzymuje od Operatora do korzystania, stanowiącą własność Operatora, Kartę SIM/USIM.
- Po zawarciu Umowy Abonent otrzymuje od Operatora Numer MSISDN. W przypadku przeniesienia Numeru MSISDN z sieci innego dostawcy Usług Telekomunikacyjnych numer ten zostaje przypisany do Karty SIM/USIM, którą otrzymuje Abonent.
- Operator zastrzega sobie prawo do ustalenia dla Abonenta Limitu należności przy zawarciu Umowy lub w trakcie jej wykonywania.

§ 4. Dokumenty wymagane od Abonenta przy zawarciu Umowy

- Umowa zostaje zawarta z potencjalnym Abonentem, który przedstawił przy zawarciu Umowy Operatorowi dokumenty wymagane przez Operatora.
- Umowa może zostać zawarta po przedstawieniu przez potencjalnego Abonenta:

- a) w przypadku osób fizycznych: dokumentu potwierdzającego tożsamość i aktualne miejsce zamieszkania potencjalnego Abonenta;
 - b) w przypadku innych osób: dokumentów potwierdzających status prawny zgodnie zobowiązującymi przepisami, siedziby i aktualnego adresu potencjalnego Abonenta, w szczególności odpisów lub wypisów z właściwych rejestrów i zaświadczeń o nadaniu numeru identyfikacji podatkowej NIP i numeru REGON oraz pisemnych pełnomocnictw poświadczonych notarialnie i dokumentów przedstawicieli potencjalnego Abonenta, potwierdzających umocowanie do działania tych osób w imieniu potencjalnego Abonenta;
 - c) ponadto Operator jest uprawniony do żądania przedstawienia przez potencjalnego Abonenta dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Operatora wynikających z Umowy. Lista dokumentów wymaganych przy zawarciu Umowy jest dostępna na stronie internetowej Operatora: www.virginmobile.pl.
3. Operator zastrzega sobie prawo do żądania dodatkowych dokumentów od potencjalnego Abonenta przy zawarciu Umowy, w szczególności, jeżeli przedstawione dokumenty są zniszczone lub budzą wątpliwości co do ich autentyczności lub możliwości wykonania przez potencjalnego Abonenta zobowiązań wobec Operatora wynikających z Umowy.
 4. Operator, w przypadku woli Abonenta skorzystania z Oferty Promocyjnej, zastrzega sobie jako warunek zawarcia Umowy z uwzględnieniem warunków Oferty Promocyjnej, możliwość wymiany z innymi operatorami informacji dotyczących numeru ewidencyjnego PESEL, NIP lub REGON oraz serii, numeru i nazwy dokumentu potwierdzającego tożsamość potencjalnego Abonenta, za jego zgodą. W przypadku, gdy w wyniku takiej wymiany informacji okaże się, że Potencjalny Abonent nie uregulował należności wobec innego operatora, Operator jest uprawniony do odmowy zawarcia Umowy z uwzględnieniem warunków Oferty Promocyjnej lub może uzależnić jej zawarcie od wpłacenia Kaucji przez potencjalnego Abonenta.
 5. Z przedstawionych przez Abonenta dokumentów określonych w §4 pkt 2 Regulaminu, Operator sporządzi kserokopie lub odpisy.
 6. Abonent zobowiązuje się zawiadamiać Operatora o zmianie swego stałego miejsca zamieszkania lub siedziby, statusu prawnego, nazwy lub nazwiska niezwłocznie, ale nie później niż w terminie 7 dni od daty dokonania zmiany. Ponadto Abonent do zawiadomienia winien załączyć dokumenty potwierdzające zaistnienie zmian.

§ 5. Odmowa zawarcia Umowy przez Operatora

1. Operatorowi przysługuje prawo do odmowy zawarcia Umowy z potencjalnym Abonentem lub Abonentem, o czym Operator powiadamia potencjalnego Abonenta lub Abonenta przy zawarciu Umowy, w przypadku:

- a) braku możliwości technicznych świadczenia przez Operatora Usług Telekomunikacyjnych;
- b) niewypełnienia przez potencjalnego Abonenta lub Abonenta wymogów określonych w Regulaminie, w szczególności polegających na nieprzedstawieniu wymaganych Regulaminem dokumentów lub dokumentów lub nieaktualnych, zniszczonych lub budzących uzasadnione wątpliwości co do ich autentyczności;
- c) podania przez potencjalnego Abonenta lub Abonenta nierzetelnych lub błędnych informacji dotyczących jego osoby przy zawieraniu Umowy;
- d) w przypadku odmowy wpłaty Kaucji przy zawarciu Umowy przez potencjalnego Abonenta lub Abonenta w przypadkach opisanych w Regulaminie;
- e) rozwiązania przez Operatora innej Umowy na skutek okoliczności, za które ponosi odpowiedzialność potencjalny Abonent lub Abonent, która poprzednio została zawarta przez niego z Operatorem;
- f) niewypełnienia przez potencjalnego Abonenta lub Abonenta wymogów określonych w Ofercie Promocyjnej Operatora przy zawarciu Umowy z uwzględnieniem warunków tej Oferty Promocyjnej;
- g) braku pozytywnej oceny przez Operatora możliwości wykonania przez potencjalnego Abonenta lub Abonenta wobec Operatora zobowiązań wynikających z Umowy, dokonanej na podstawie informacji pochodzących od potencjalnego Abonenta lub Abonenta lub wiadomych Operatorowi albo otrzymanych od innych operatorów lub od Biura Informacji Gospodarczej na podstawie przepisów ustawy z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych.

§ 6. Kaucja. Limit należności

1. Operator ma prawo uzależnić zawarcie Umowy lub jej dalsze wykonywanie od wpłacenia przez potencjalnego Abonenta lub przez Abonenta Kaucji.
2. Operator może żądać od potencjalnego Abonenta lub Abonenta wpłacenia Kaucji w przypadku:
 - a) powzięcia przez Operatora uzasadnionych wątpliwości dotyczących możliwości wykonania przez potencjalnego Abonenta lub Abonenta wobec Operatora zobowiązań wynikających z Umowy, w szczególności w przypadkach określonych w § 4 pkt. 4 lub § 5 lit. g) Regulaminu;
 - b) korzystania przez Abonenta z usług o podwyższonym ryzyku płatniczym, takich jak: roaming międzynarodowy; połączenia międzynarodowe i międzynarodowe wiadomości SMS i MMS; połączenia z numerami specjalnymi, numerami audiotekstowymi, numerami infolinii, SMS i MMS wysyłane na numery specjalne w sytuacji, gdy łączny koszt związany z korzystaniem z tych usług w danym Okresie Rozliczeniowym przekroczy 100 PLN;

- c) przekroczenia przez Abonenta przyznanego Limitu należności w trakcie obowiązywania Umowy.
3. Wysokość Kaucji jest określona w Cenniku lub w Ofercie Promocyjnej lub w Cenniku Oferty Promocyjnej.
 4. Operator dokona rozliczenia Kaucji najpóźniej w dniu ostatecznego rozliczenia z Abonentem w związku z rozwiązaniem lub wygaśnięciem Umowy, po potrąceniu wymagalnych wierzytelności Operatora wobec Abonenta wynikających z Umowy.
 5. Kaucja nie jest zadatkiem ani zaliczką i jest wpłacana na odrębny od rachunku bankowego wskazanego w Rachunku Telefonicznym, rachunek bankowy Operatora, który nie jest oprocentowany.
 6. Potencjalny Abonent lub Abonent zobowiązany jest wpłacić Kaucję na żądanie Operatora w wyznaczonym przez Operatora terminie.
 7. W czasie obowiązywania Umowy Operator jest uprawniony do potrącenia swojej wymagalnej wierzytelności z tytułu świadczenia Usług Telekomunikacyjnych i innych usług świadczonych na podstawie Umowy 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 Operatora pisemnego wezwania do uzupełnienia Kaucji.
 8. Operator zastrzega sobie prawo do ustalenia, w chwili zawarcia Umowy lub w trakcie jej wykonywania, Limitu należności dla danego Abonenta. Wysokość Limitu należności określa Cennik albo Oferta Promocyjna lub Cennik Oferty Promocyjnej, chyba że kwota Limitu należności została określona w Umowie.
 9. W przypadku przekroczenia przez Abonenta przyznanego Limitu należności Operator w szczególności ma prawo, do czasu wpłaty Kaucji przez Abonenta, do zablokowania możliwości inicjowania wszystkich lub niektórych Usług Telekomunikacyjnych.
4. Usługi Telekomunikacyjne i inne usługi świadczone na podstawie Umowy przez Operatora wraz z opłatami określa Cennik lub Umowa.
 5. Cennik wraz z Regulaminem dostępne są na stronie internetowej Operatora www.virginmobile.pl oraz – w miarę możliwości – w POS Operatora.
 6. Operator zastrzega sobie możliwość ustanowienia szczególnych warunków Ofert Promocyjnych w przypadkach, w których specyfika oferty wymaga odrębnego uregulowania.
 7. Operator świadczy Usługi Telekomunikacyjne w ramach istniejących możliwości technicznych, o jakości zgodnej z normami ETSI (European Telecommunications Standards Institute).
 8. Usługi Telekomunikacyjne świadczone są 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu.
 9. Operator stale rozwija zakres Usług Telekomunikacyjnych dostępnych dla Abonentów. Zakresy usług dostępnych w miejscach, w których można korzystać z Usług Telekomunikacyjnych Operatora, mogą się nieznacznie od siebie różnić. Szczegółowe informacje na temat zakresu dostępnych Usług Telekomunikacyjnych można uzyskać na stronie internetowej Operatora www.virginmobile.pl.
 10. Operator zapewnia połączenia z numerami alarmowymi.
 11. Ograniczenia w kierowaniu połączeń na numery alarmowe:
 - a) w przypadku, gdy zestawienie połączenia na numery alarmowe typu 9XX (gdzie X oznacza pozostałe cyfry zdefiniowane w planie numeracji krajowej dla poszczególnych numerów alarmowych) jest niemożliwe, Operator może skierować połączenie na numer alarmowy 112;
 - b) w przypadku, gdy połączenie na numer alarmowy wykonywane z danego obszaru administracyjnego (powiat, gmina) jest realizowane za pośrednictwem stacji bazowej znajdującej się na sąsiednim obszarze geograficznym (może to nastąpić, gdy dany obszar geograficzny nie pokrywa się z zasięgiem stacji bazowej z tego obszaru), połączenie takie może być skierowane do jednostki znajdującej się na terenie tego sąsiedniego obszaru geograficznego.
 12. W przypadku połączeń na numery alarmowe Operator gromadzi dane o lokalizacji Telefonu. W pozostałych przypadkach dane o lokalizacji Telefonu są gromadzone tylko i wyłącznie za uprzednią zgodą Abonenta.
 13. Ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z usług lub aplikacji znajdują się w regulaminach Ofert Promocyjnych lub poszczególnych regulaminach korzystania z tych usług bądź aplikacji, jeżeli Operator wprowadził takie ograniczenia.
 14. Operator stosuje procedury dotyczące pomiaru i organizacji ruchu we własnej infrastrukturalnie Sieci Telekomunikacyjnej. Szczegółowe informacje w zakresie niestanowiącym tajemnicy przedsiębiorstwa dotyczące wpływu tych

§ 7. Zakres Usług

1. Aktualna lista operatorów krajowych i Operatorów Zagranicznych, z którymi Operator ma zawarte umowy, oraz lista krajów dostępne są na stronie internetowej Operatora www.play.pl.
2. Operator może korzystać z sieci telekomunikacyjnej wybranych operatorów lub – w przypadku terytorium Polski – świadczyć Usługi Telekomunikacyjne wyłącznie w oparciu o własną sieć.
3. W przypadku korzystania z dostępu do sieci innych operatorów jakość świadczonych Usług Telekomunikacyjnych może odbiegać od jakości Usług Telekomunikacyjnych świadczonych w oparciu o własną sieć Operatora.

procedur na jakość świadczonych Usług Telekomunikacyjnych prezentowane są na stronie www.play.pl. Operator może stosować środki zarządzania ruchem oparte o obiektywne różnice w wymogach dotyczących technicznej jakości usług. Procedury i środki opisane powyżej nie powinny wpływać negatywnie na jakość usług dostępu do Internetu oraz prywatność użytkowników końcowych. Środki, które może stosować Operator w odniesieniu do usługi dostępu do Internetu, nie są dyskryminacyjne i mają na celu optymalizację ogólnej jakości transmisji.

15. Operator może stosować szczególne środki zarządzania ruchem wykraczające poza środki określone w pkt. 14 powyżej w przypadkach, w których jest to konieczne, aby:
 - a) zapewnić zgodność z przepisami prawa, którym podlega Operator, jak również z dotyczącymi Operatora orzeczeniami sądowymi lub decyzjami organów publicznych;
 - b) utrzymać integralność i bezpieczeństwo sieci, usług świadczonych za pośrednictwem sieci oraz urządzeń końcowych użytkowników, w szczególności: – wyeliminować przekaz komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu lub integralności Sieci Telekomunikacyjnej lub Usług Telekomunikacyjnych; – przerwać lub ograniczyć świadczenie Usług Telekomunikacyjnych na zakończeniu Sieci Telekomunikacyjnej, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci Telekomunikacyjnej lub Usług Telekomunikacyjnych;
 - c) zapobiec grożącym przeciężeniom sieci oraz złagodzić skutki wyjątkowego lub tymczasowego przeciężenia sieci (w takim przypadku równoważne rodzaje transferu danych są traktowane jednakowo).
16. Szczególne środki zarządzania ruchem stosowane są wyłącznie przez okres konieczny do osiągnięcia celów opisanych powyżej i mogą wiązać się z pogorszeniem parametrów jakości usługi dostępu do Internetu.
17. Minimalna oferowana jakość usługi głosowej odpowiada wskaźnikowi MOS na poziomie 3,0 dla 95% wzorcowych próbek głosowych. Wskaźnik MOS (ang. Mean Opinion Score) jest zdefiniowany przez ITU-T (Sektor Normalizacji Telekomunikacji ITU Międzynarodowego Związku Telekomunikacyjnego) w skali pięciostopniowej:

1	2	3	4	5
zły	słaby	akceptowalny	dobry	doskonały

18. W przypadku, gdy Abonent za pośrednictwem Karty SIM/USIM może inicjować transmisję danych, Operator oferuje pakiety transmisji danych. Abonent ma możliwość uruchomienia i kontrolowania stanu jednostek transmisji danych poprzez wybranie i zatwierdzenie na klawiaturze Telefonu kodu (kod jest ciągiem znaków specjalnych dostępnym w Regulaminach Ofert Promocyjnych, w ramach których Abonent zawarł Umowę, lub w poszczególnych regulaminach usług pakietowych transmisji danych) W przypadku

wyczerpania jednostek transmisji danych Operator niezwłocznie informuje Abonenta o tym fakcie za pośrednictwem wiadomości SMS lub notyfikacji (powiadomienie elektroniczne wysyłane na Telefon). Minimalna oferowana jakość usługi transmisji danych odpowiada przepływności danych w kierunku do Abonenta i od Abonenta (downlink/uplink) na poziomie 16 kbps przez 95% czasu trwania transmisji danych.

19. Prędkości usługi dostępu do Internetu oraz przepływności aplikacji i serwisów wykorzystywanych przez Abonenta w usłudze dostępu do Internetu mają bezpośredni wpływ na ilość danych wysyłanych i odbieranych przez Abonenta, co może w niektórych przypadkach doprowadzić do osiągnięcia limitu transmisji danych.
20. Prędkość usługi dostępu do Internetu wynosząca:

16–32 kbps	zazwyczaj umożliwia oglądanie nieskomplikowanych, przeważnie tekstowych stron internetowych zawierających małą ilość danych, pobieranie wiadomości e-mail o małych wielkościach, wymianę informacji tekstowej za pomocą komunikatora, przy czym wszystkie wyżej wymienione aktywności mogą być czasochłonne, a ich jednoczesna realizacja utrudniona;
1–2 Mbps	pozwala zasadniczo na korzystanie z większości aplikacji i serwisów w dostępie do Internetu, w tym np. oglądanie wideo w średniej jakości, z wyłączeniem danych przygotowanych z przeznaczeniem dla wyższych prędkości transmisji danych takich jak materiały wideo w wysokiej jakości czy treści nadawane na żywo;
5–8 Mbps	umożliwia elastyczne korzystanie ze zdecydowanej większości funkcjonalności aplikacji i serwisów w dostępie do Internetu, w tym np. pobierania materiałów wideo wysokiej jakości, z zastrzeżeniem usług, które wymagają szczególnie wysokiej prędkości transmisji danych (np. materiały wideo o bardzo wysokiej rozdzielczości lub liczbie klatek na sekundę)

21. Pozostałe parametry jakości usługi dostępu do Internetu, takie jak np. opóźnienie i jego zmienność (tzw. jitter), mają istotny wpływ w szczególności na aplikacje realizujące telefonię IP, wideo konferencje oraz gry interaktywne.
22. Operator wskazuje, że 1 GB transmisji danych szacunkowo wystarcza na:
 - a) 100 minut pobierania pliku wideo w rozdzielczości 480p z prędkością 1,3 Mbps
 - b) albo 40 minut pobierania pliku wideo w rozdzielczości 720p z prędkością 3,3 Mbps
 - c) albo 7 godzin pobierania plików audio w formacie MP3.
23. Informacje wskazane w pkt. 21 i 22 powyżej to dane orientacyjne, mogą ulegać zmianie w zależności od rodzaju usługi (w tym m.in. stosowanego poziomu kompresji plików) oraz wraz z rozwojem technologii i standardów.
24. Szacunkowa maksymalna prędkość przesyłania danych w rozumieniu Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/2120 z dnia 25 listopada 2015 r. ustana-

- wiąjącego środki dotyczące dostępu do otwartego internetu oraz zmieniającego dyrektywę 2002/22/WE w sprawie usługi powszechnej i związanych z sieciami i usługami łączności elektronicznej praw użytkowników, a także rozporządzenie (UE) nr 531/2012 w sprawie roamingu w publicznych sieciach łączności ruchomej wewnątrz Unii (dalej „Rozporządzenie o otwartym Internecie”) wynosi 50 Mbps dla danych pobieranych i 10 Mbps dla danych wysyłanych. Cennik, Umowa, regulamin Oferty Promocyjnej lub inny regulamin Operatora mogą określać inną wysokość szacunkowej prędkości maksymalnej w rozumieniu Rozporządzenia o otwartym Internecie.
25. Na możliwą do osiągnięcia w danym momencie prędkość wymiany danych wpływają m.in. następujące warunki:
 - a) technologia przesyłania danych, z której w danym momencie korzysta użytkownik końcowy,
 - b) aktualne obciążenie danej stacji nadawczej, siła odbieranego sygnału stacji nadawczej (odległość od stacji bazowej, tłumienie sygnału przez fizyczne przeszkody),
 - c) maksymalna prędkość, rodzaj technologii i pasma radiowe (w tym możliwość ich agregacji),
 - d) obsługiwane przez urządzenie użytkownika końcowego oraz warunki atmosferyczne,
 - e) liczba, rodzaj, przeznaczenie i zachowanie jednocześnie wykorzystywanych funkcjonalności aplikacji, serwisów oraz urządzeń (w tym aplikacji obniżających prędkość transmisji takich jak programy antywirusowe lub programy typu firewall).
 26. Osiągnięcie szacunkowej maksymalnej prędkości wskazanej w Regulaminie wymaga korzystania z transmisji danych w technologii LTE (lub bardziej zaawansowanej, jeżeli jest oferowana przez Operatora) i może nie być możliwe poza własną infrastrukturalnie Siecią Telekomunikacyjną Operatora.
 27. Z uwagi na przesłanki wskazane w pkt. 25 i 26 powyżej, w wielu przypadkach osiągnięcie szacunkowej prędkości maksymalnej może nie być możliwe.
 28. Operator może świadczyć usługi specjalistyczne inne niż usługa dostępu do Internetu, które mogą wpłynąć na jakość usługi dostępu do Internetu z wagi na korzystanie przez te usługi z tych samych zasobów Sieci Telekomunikacyjnej. Operator jest przy tym zobowiązany do zapewnienia, aby przepustowość Sieci Telekomunikacyjnej była wystarczająca do świadczenia tych usług oprócz usług dostępu do Internetu i żeby świadczenie usług specjalistycznych nie wpływało na ogólną jakość usługi dostępu do Internetu. Korzystanie z usług specjalistycznych przez Abonenta w wielu przypadkach będzie skutkowało pogorszeniem parametrów usługi dostępu do Internetu. Szczegółowe informacje w tym zakresie będą zamieszczane w dokumentach umownych dotyczących poszczególnych usług specjalistycznych.
 29. Operator realizuje komunikację z elementami sieci Internet w oparciu o protokół komunikacyjny IP wersji czwartej (Internet Protocol v4), co nie wyklucza możliwości wspierania nowszych wersji protokołu IP.
 30. Roszczenia opisane w paragrafie § 9 poniżej oraz informacje o zasadach dochodzenia roszczeń opisane w § 12 poniżej mają odpowiednie zastosowanie również w przypadku jakichkolwiek stałych lub regularnie powtarzających się rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem usługi dostępu do Internetu pod względem prędkości lub innych parametrów jakości usług a wykonaniem Umowy zgodnie z postanowieniami pkt. 15–17 i 20–29 powyżej, co nie wyłącza odpowiedzialności Operatora za niewykonanie lub nie należyte wykonanie Usług w pozostałym zakresie.
 31. Informacje na temat potencjalnych zagrożeń związanych ze świadczonymi przez Operatora Usługami Telekomunikacyjnymi, w tym na temat sposobów ochrony bezpieczeństwa i prywatności, są publikowane na stronie www.play.pl
-
- ### § 8. Opłaty. Rachunek telefoniczny (faktura). Wykaz Usług Telekomunikacyjnych
1. Rachunek Telefoniczny (faktura) jest wystawiany Abonentowi przez Operatora z oznaczeniem Okresu Rozliczeniowego, za który jest wystawiony i obejmuje opłaty za świadczone przez Operatora w tym Okresie Rozliczeniowym na rzecz Abonenta Usługi Telekomunikacyjne, w tym opłaty za Abonament, jeżeli są stosowane przez Operatora.
 2. Rachunek Telefoniczny (faktura) nie będzie wystawiany przez Operatora za Okresy Rozliczeniowe, w których nie zostały wykonane żadne Usługi na rzecz Abonenta.
 3. Rachunki Telefoniczne będą doręczane Abonentom listem zwykłym albo w przypadku udzielenia takiej zgody przez Abonenta, udostępnianie Abonentowi w sposób umożliwiający jego wydrukowanie lub przesyłane w formie elektronicznej przez Operatora, na adres poczty elektronicznej Abonenta, zgodnie z art. 106 ust. 1 ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług.
 4. W razie nieotrzymania przez Abonenta Rachunku Telefonicznego w formie określonej przez strony Umowy w terminie, w którym Abonent winien otrzymać Rachunek Telefoniczny (fakturę), Abonent jest zobowiązany zawiadomić o tym fakcie Operatora.
 5. Operator zastrzega sobie prawo do uwzględnienia na bieżącym Rachunku Telefonicznym opłat za Usługi wykonane w poprzednich Okresach Rozliczeniowych, które nie zostały uwzględnione w Rachunkach Telefonicznych za poprzednie Okresy Rozliczeniowe w tym z tytułu korzystania przez Abonenta z Usług w roamingu międzynarodowym.
 6. Operator dostarcza Abonentowi podstawowy wykaz Usług wykonanych w danym Okresie Rozliczeniowym wraz z Rachunkiem Telekomunikacyjnym (fakturą) za ten Okres Rozliczeniowy.
 7. Operator, na wniosek Abonenta złożony w Obsłudze Klienta, doręczy Abonentowi, w postaci wydruku komputerowego

- lub innego dokumentu, szczegółowy wykaz świadczonych na rzecz Abonenta Usług Telekomunikacyjnych we wskazanym przez niego Okresie Rozliczeniowym, z okresu maksymalnie do 12 miesięcy wstecz, licząc od dnia wystąpienia przez Abonenta z takim żądaniem z wyszczególnieniem zrealizowanych połączeń, daty realizacji i czasu trwania połączenia. Za sporządzenie tego wykazu Operatorowi należna jest każdorazowa opłata zgodna z Cennikiem w wysokości określonej w Cenniku, która zostanie uwzględniona w Rachunku Telefonicznym za kolejny Okres Rozliczeniowy, z zastrzeżeniem postanowienia punktu 5 powyżej.
8. Jeżeli wysokość należności przysługujących Operatorowi od Abonenta na podstawie Umowy przekroczy wartość określoną w przepisach Ustawy o ujawnianiu informacji gospodarczych i Abonent nie uiści takich należności w terminie wskazanym w ww. ustawie, wówczas Operator będzie uprawniony do przekazania biurom informacji gospodarczej danych o zaległych należnościach wraz z danymi Abonenta. Operator poinformuje Abonenta o zamiarze przekazania jego danych do danego biura informacji gospodarczej, podając nazwę i siedzibę takiego biura informacji gospodarczej.
 9. Abonent może zlecić Operatorowi, w tym składając taka dyspozycję w Umowie lub Obsłudze Klienta, konsolidację, czyli utworzenie jednego konta, wspólnego dla wszystkich Umów Abonenta zawartych z Operatorem od dnia złożenia takiego oświadczenia. Na podstawie takiego zlecenia Abonenta, Operator będzie wystawiał na rzecz Abonenta, za każdy Okres Rozliczeniowy, jeden Rachunek Telefoniczny (faktura) dla wszystkich zawartych przez Abonenta Umów za każdorazowy Okres Rozliczeniowy, z jednym wspólnym numerem rachunku bankowego, na który Abonent jest zobowiązany uiszczać opłaty. Abonent składając Operatorowi opisane wyżej zlecenie konsolidacji w przypadku braku wniesienia opłaty za dany Rachunek Telefoniczny (fakturę) w terminie jego płatności, akceptuje uprawnienie Operatora do ograniczenia lub zawieszenia świadczenia Usług świadczonych na podstawie wszystkich zawartych przez Abonenta z Operatorem Umów. Następnie Operator może wypowiedzieć, na zasadach przewidzianych w niniejszym Regulaminie w przypadku nieuiszczenia przez Abonenta należnych Operatorowi opłat za wszystkie Umowy zawarte przez Abonenta z Operatorem. Abonent ma prawo do dokonywania zmian lub odwołania powyższej dyspozycji w każdym czasie.
 10. Abonent jest zobowiązany do uiszczania opłat określonych w Rachunku Telefonicznym na rachunek bankowy wskazany przez Operatora w terminie 14 dni od daty wystawienia Rachunku Telekomunikacyjnego, chyba że Operator wyznaczy w Rachunku Telefonicznym dłuższy termin na dokonanie przez Abonenta płatności opłat za Usługi Operatora.
 11. Za dzień dokonania zapłaty należności wynikającej z Rachunku Telefonicznego uważa się dzień uznania należności na rachunku bankowym Operatora.
 12. W razie opóźnienia którejkolwiek z płatności Operatorowi przysługuje prawo do żądania zapłaty przez Abonenta odsetek od każdorazowych zaległych płatności, w wysokości ustawowej za każdy dzień opóźnienia, liczonych od dnia następującego po dniu, w którym upłynął termin płatności danej opłaty wynikającej z Rachunku Telefonicznego.
 13. Operator ma prawo ograniczyć, zawiesić świadczenie usług lub wypowiedzieć Umowę, jeśli Abonent opóźnia się z zapłatą opłaty określonej w Rachunku Telefonicznym, przez okres dłuższy niż 14 dni. Przed podjęciem czynności, o których mowa powyżej, Operator wezwie Abonenta do zapłaty, przy czym zawieszenie, ograniczenie świadczenia usług lub wypowiedzenie Umowy nie nastąpi wcześniej niż 7 dni od daty wezwania Abonenta do zapłaty zaległej opłaty.
 14. Opłaty uiszczane przez Abonenta zalicza się na poczet należności ubocznych, w szczególności odsetek ustawowych należnych Operatorowi z tytułu zaległych opłat Abonenta, następnie na poczet najstarszej wymagalnej opłaty należnej od Abonenta, chyba że Abonent ma kilka długów wobec Operatora i wskaże, na poczet, którego z tych długów winna być zaliczona płatność uiszczona przez Abonenta.
 15. Operator zastrzega sobie prawo do informowania Abonenta o jego zadłużeniu i stanie tego zadłużenia wobec Operatora w formie przewidzianej przepisami prawa, w tym listownie lub w formie komunikacji elektronicznej na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej oraz na posiadany przez niego numer telefonu MSISDN.
 16. Abonent może dokonywać płatności z tytułu należnych Operatorowi od Abonenta opłat za Usługi w formie bezgotówkowej, w szczególności w formie przelewów bankowych na wskazany w Rachunku Telefonicznym numer rachunku Operatora lub w przypadku istnienia takiej możliwości, gotówką w POS Operatora.
 17. Jeżeli Abonent nie uiścił Operatorowi należności przekraczającej kwotę określoną przepisami ustawy o udostępnianiu informacji gospodarczych w terminie w niej wskazanym, liczoną od daty płatności zamieszczonej w Rachunku telekomunikacyjnym, Operator:
 - a) ma prawo przekazać do biura informacji gospodarczej dane o Abonencie, wobec którego przysługuje mu wymagalna wierzytelność;
 - b) korzystając z uprawnienia wskazanego w pkt a) powyżej, ma obowiązek pisemnie poinformować Abonenta o zamiarze przekazania jego danych do biura informacji gospodarczej, z podaniem nazwy i adresu siedziby biura informacji gospodarczej, któremu dane będą udostępnione.

§ 9. Odpowiedzialność Operatora

1. Operator ponosi odpowiedzialność wobec Abonenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, chyba że jej niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek Siły Wyższej, z winy Abonenta lub nieprzestrzegania przez

- Abonenta postanowień Regulaminu, Umowy lub warunków Ofert Promocyjnych lub z powodu niemożności świadczenia Usług Telekomunikacyjnych z przyczyn leżących po stronie Operatorów Zagranicznych, w przypadku połączeń Abonenta wykonywanych w sieciach telekomunikacyjnych Operatorów Zagranicznych.
2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w świadczeniu Usług Telekomunikacyjnych wynikające z nieosiągnięcia parametrów technicznych zgodnych ze standardami ETSI przez Telefon używany przez Abonenta, który nie posiada znaku zgodności z zasadniczymi wymaganiami oraz nie obsługuje poszczególnych rodzajów Usług Telekomunikacyjnych.
 3. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, Operator ponosi wobec Abonenta odpowiedzialność w granicach poniesionej szkody, przy czym wobec Abonentów nie będących Konsumentami odpowiedzialność Operatora ograniczona jest do szkody rzeczywistej i nie obejmuje utraconych korzyści.
 4. W przypadku przerwy w świadczeniu wszystkich Usług Telekomunikacyjnych trwającej dłużej niż 24 godziny Abonent ma prawo żądać zapłaty odszkodowania w wysokości 1/30 wartości średniej opłaty miesięcznej (liczonej według ostatnich trzech faktur VAT dla Numeru MSISDN, którego dotyczy przerwa w świadczeniu Usług Telekomunikacyjnych, a w przypadku, gdy Abonent otrzymał mniej niż trzy Rachunki Telekomunikacyjne – średniej opłaty miesięcznej z wszystkich wystawionych rachunków) za każde kolejne rozpoczęte 24 godziny przerwy.
 5. W przypadku trwającej dłużej niż 24 godziny przerwy w świadczeniu poszczególnych Usług Telekomunikacyjnych nieobjętych Abonamentem, za które pobierane są dodatkowe opłaty zgodnie z Cennikiem, Abonent może żądać zapłaty odszkodowania w wysokości 1/30 wartości średniej opłaty miesięcznej za daną usługę. Średnia opłata miesięczna wyliczana jest na podstawie ostatnich trzech Rachunków Telekomunikacyjnych dla Numeru MSISDN, którego dotyczy przerwa w świadczeniu usług, a w przypadku, gdy Abonent otrzymał mniej niż trzy Rachunki Telekomunikacyjne – średniej opłaty miesięcznej z wszystkich wystawionych rachunków.
 6. W przypadku trwającej dłużej niż 24 godziny przerwy w świadczeniu poszczególnych Usług Telekomunikacyjnych wliczonych w Abonament, za które nie są pobierane dodatkowe opłaty zgodnie z Cennikiem, Abonent może żądać zapłaty odszkodowania w wysokości 1/30 wartości średniego miesięcznego Abonamentu. Wartość średniego miesięcznego Abonamentu jest wyliczana na podstawie ostatnich trzech Rachunków Telekomunikacyjnych dla Numeru MSISDN, którego dotyczy przerwa w świadczeniu usług, a w przypadku, gdy Abonent otrzymał mniej niż trzy Rachunki Telekomunikacyjne – średniego miesięcznego Abonamentu ze wszystkich wystawionych rachunków.
 7. Odszkodowania, określone w pkt. 4-7 powyżej, nie podlegają łączeniu i – w przypadku Abonentów będących Konsumentami – nie wyłączają możliwości dochodzenia na zasadach ogólnych naprawienia szkody z tytułu wszelkich przypadków niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy w pełnej wysokości, w tym przenoszącej wysokość zastrzeżonych kar umownych.
 8. W przypadkach, o których mowa powyżej, Abonent nie może żądać zapłaty kary umownej za przerwę w świadczeniu Usług Telekomunikacyjnych po upływie 12 miesięcy od zdarzenia uzasadniającego roszczenie o odszkodowanie oraz za okres przerwy dłuższy niż 12 miesięcy.
 9. Operator nie ponosi odpowiedzialności za:
 - a) treść informacji przekazywanych lub przesyłanych przez Abonenta korzystającego z Telefonu lub innych usług;
 - b) szkody wynikłe z braku stosowania przez Abonenta zabezpieczeń danych oraz oprogramowania Telefonu oraz urządzeń do niego przyłączonych;
 - c) udostępnienie przez Abonenta jego numeru Telefonu, Hasła lub Kodu PUK i Kodu PIN osobom i podmiotom trzecim oraz skutki poniesione przez Abonenta w wyniku powyższego.
 10. Wpłaty odszkodowania Operator dokonuje w przypadku uznania reklamacji złożonej przez Abonenta w terminie 14 dni od daty uznania jej przez Operatora, w przypadku roszczeń dochodzonych po wyczerpaniu trybu reklamacyjnego w terminie 14 dni od daty prawomocnego rozstrzygnięcia takiego postępowania zasadzającego odszkodowanie na rzecz Abonenta.
 11. Operator nie gwarantuje przepustowości transmisji danych oraz ich bezpieczeństwa w przypadku, kiedy dane te opuszczają infrastrukturę Sieci Telekomunikacyjnej oraz teleinformatycznej Operatora.
 12. W celu zapewnienia należytego poziomu bezpieczeństwa przechowywanych danych Abonenta i innych danych Operator zastrzega sobie prawo do identyfikacji Abonenta podczas kontaktu Abonenta z Operatorem.
-
- ## § 10. Zobowiązania Abonenta
1. Abonent zobowiązuje się:
 - a) do korzystania z Usług w tym Usług Telekomunikacyjnych oraz wykonywania zobowiązań Abonenta zgodnie z postanowieniami Umowy i niniejszego Regulaminu oraz zgodnie z obowiązującym prawem;
 - b) do terminowego dokonywania płatności za Rachunki Telefoniczne;
 - c) do niepodejmowania jakichkolwiek działań powodujących albo mogących powodować zakłócenia pracy urządzeń aktywnych podłączonych do Sieci Telekomunikacyjnej lub sieci teleinformatycznej Operatora oraz sieci Internet;
 - d) do niekierowania do Sieci Telekomunikacyjnej lub sieci innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych, za po-

- mocą jakichkolwiek urządzeń telekomunikacyjnych, przy użyciu Karty SIM/USIM otrzymanej przez Abonenta, ruchu pochodzącego z innych sieci telekomunikacyjnych bez uprzedniej pisemnej zgody Operatora; realizowanie połączeń za pomocą urządzeń końcowych przeznaczonych do przyłączenia do sieci stacjonarnej lub działających na podobnej zasadzie (zwanym dalej "Urządzeniami FCT"), w których wykorzystywane będą karty SIM/USIM działające w Sieci Telekomunikacyjnej, wymaga uzyskania od Operatora jego uprzedniej pisemnej zgody;
- e) do niegenerowania sztucznego ruchu nie służącego wymianie informacji;
 - f) do nieużywania Karty SIM/USIM w rozwiązaniach telemetrycznych;
 - g) do nieużywania Karty SIM/USIM do ruchu generowanego maszynowo, w szczególności ruchu typu „maszyna do maszyny” lub „maszyna do użytkownika” bez uzyskania od Operatora jego uprzedniej pisemnej zgody;
 - h) do nieużywania Karty SIM/USIM do generowania ruchu, który ma charakter ataku mającego na celu przeciężenie aplikacji, Sieci Telekomunikacyjnej lub systemów informatycznych Operatora;
 - i) do niewykorzystywania Karty SIM/USIM bez uprzedniej pisemnej zgody Operatora do rozwiązań typu „call-center”;
 - j) niezwłocznego informowania o wszczęciu postępowania upadłościowego lub likwidacyjnego wobec Abonenta.
2. Abonent zobowiązuje się do chronienia Karty SIM/USIM przed kradzieżą, zniszczeniem, uszkodzeniem, zagubieniem lub utratą w inny sposób. Abonent odpowiada za skutki wynikające z używania Karty SIM/USIM przez osoby trzecie lub korzystanie przez osoby trzecie z uprawnień określonych w Regulaminie oraz skutki powstałe w związku ze znajomością przez osoby trzecie Hasła, Kodu PIN lub Kodu PUK.
 3. Abonent jest zobowiązany do niezwłocznego zawiadomienia Obsługi Klienta o zagubieniu, kradzieży, zniszczeniu, uszkodzeniu lub utracie Karty SIM/USIM.
 4. Operator po przyjęciu informacji od Abonenta, o której mowa w pkt. 3 powyżej oraz po identyfikacji Abonenta w sposób zgodny z postanowieniami Regulaminu, niezwłocznie blokuje Kartę SIM/USIM w sposób uniemożliwiający korzystanie za jej pomocą z Usług, nie przerywając naliczania Abonamentu.
 5. Obsługa Klienta potwierdza Abonentowi fakt dokonania zgłoszenia, o którym mowa w pkt. 3 powyżej na adres poczty elektronicznej podany przez Abonenta lub na jego adres podany w Umowie lub adres wskazany w piśmie, w którym Abonent dokonał tego zgłoszenia.
 6. Za skutki, w tym opłaty należne Operatorowi za świadczone Usługi, wynikające z używania przez osoby trzecie zagubionej lub skradzionej Karty SIM/USIM Abonenta spowodowane nie zgłoszeniem tych faktów zgodnie z postanowienia
- mi Regulaminu Obsłudze Klienta odpowiedzialność ponosi Abonent, który zobowiązany jest do ich poniesienia.
7. W przypadkach wymienionych w pkt. 3 powyżej Abonent może wymienić Kartę SIM/USIM z zachowaniem dotychczasowego numeru na Duplikat Karty SIM/USIM na warunkach określonych w Cenniku.
 8. Abonent jest zobowiązany przy korzystaniu z Usług używać wyłącznie Telefonów spełniających wymagania Sieci Telekomunikacyjnej, zgodnych z międzynarodowymi standardami ustanawianymi przez European Telecommunications Standards Institute oraz 3rd Generation Partnership Project.

§ 11. Zobowiązania Operatora

1. Operator zobowiązuje się do świadczenia na rzecz Abonenta Usług na warunkach określonych w Umowie i Regulaminie.
2. Karta SIM/USIM wydana Abonentowi stanowi własność Operatora, a Abonent zobowiązany jest do jej zwrotu Operatorowi po zakończeniu świadczenia Usług i rozwiązaniu lub wygaśnięciu Umowy, niezależnie od przyczyny rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy.
3. Operator zobowiązuje się do przyjmowania i rozpatrywania reklamacji Abonentów na warunkach określonych w Regulaminie.
4. Operator zobowiązuje się do umożliwienia Abonentowi ograniczenia możliwości inicjowania połączeń wychodzących krajowych na numery umożliwiające korzystanie Usług Premium (z numerami rozpoczynającymi się od cyfr 70, 80, 300 i 400) inicjowania połączeń międzynarodowych wychodzących do niektórych krajów oraz połączeń do niektórych numerów międzynarodowych. O stosowanych ograniczeniach Abonent może uzyskać bezpłatną informację telefoniczną w Obsłudze Klienta.
5. Operator zobowiązuje się do umożliwienia Abonentowi nieodpłatnej zmiany na jego pisemny wniosek numeru MSISDN przypisanego Abonentowi w Umowie, jeżeli Abonent wykaże, że korzystanie z tego numeru wiąże się z uciążliwościami. Numer może być zmieniony także przez Operatora mocą jego decyzji, z ważnych przyczyn technicznych oraz w razie zmiany właściwych przepisów prawa. O terminie zmiany Numeru MSISDN Abonenta z przyczyn zależnych od Operatora, Operator powiadomi Abonenta przed zmianą numeru MSISDN nie później niż na 30 (trzydzieści) dni przed wprowadzeniem zmiany.
6. Zmiana Numeru MSISDN Abonenta dokonywana na jego wniosek, z zastrzeżeniem postanowienia ust. 5 zdanie pierwsze powyżej następuje na koszt Abonenta, zgodnie z właściwym Cennikiem.

§ 12. Reklamacje

1. Abonent może złożyć reklamację w sprawie niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy pisemnie na adres korespondencyjny Operatora, telefonicznie za pośrednictwem Obsługi Klienta, pocztą elektroniczną lub za pośrednictwem strony internetowej Operatora.
2. Za dzień wniesienia reklamacji telefonicznej przyjmuje się dzień przyjęcia zgłoszenia telefonicznego przez pracownika Obsługi Klienta.
3. Za dzień wniesienia reklamacji pisemnej przyjmuje się datę wpływu zgłoszenia reklamacyjnego na adres korespondencyjny Operatora, datę wskazaną w potwierdzeniu przyjęcia wiadomości elektronicznej wysłanej na adres poczty elektronicznej Obsługi Klienta.
4. W przypadku wniesienia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w POS Operatora Abonent otrzymuje niezwłocznie pisemne potwierdzenie jej wniesienia. W przypadku wniesienia reklamacji do Obsługi Klienta pisemnie lub za pomocą Kanału Zdalnego Abonent otrzymuje w terminie 14 dni potwierdzenie jej wniesienia. Rozpatrzenie reklamacji w terminie 14 dni od dnia jej wniesienia zwalnia Operatora z obowiązku potwierdzania wniesienia reklamacji. Operator potwierdza wniesienie reklamacji:
 - a) na papierze;
 - b) za zgodą reklamującego w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej;
 - c) za pośrednictwem tego samego środka komunikacji elektronicznej albo adresu poczty elektronicznej, z wykorzystaniem których reklamujący złożył reklamację, chyba że reklamujący wskazał inny środek komunikacji elektronicznej albo adres poczty elektronicznej.
5. Reklamacja powinna określać:
 - a) imię i nazwisko lub nazwę Abonenta wraz z adresem zamieszkania albo siedziby;
 - b) przedmiot reklamacji oraz reklamowany Okres Rozliczeniowy;
 - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - d) Numer MSISDN, którego reklamacja dotyczy;
 - e) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi Telekomunikacyjnej w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia tych usług;
 - f) czytelny podpis Abonenta w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej;
 - g) w przypadku, gdy Abonent żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności – wysokość żądanej kwoty oraz numer rachunku bankowego bądź adres właściwy do przestania wpłaty albo wnioszek o jej zaliczenie na poczet przyszłych należności wynikających z Umowy.
6. Reklamacja może zostać złożona w terminie 12 (dwunastu) miesięcy od ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi Telekomunikacyjnej, lub od dnia, w którym Usługa Telekomunikacyjna została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia Rachunku Telekomunikacyjnego zawierającego nieprawidłowe obliczenie należności. Reklamację złożoną po upływie powyższego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym Operator powiadamia Abonenta w terminie wskazanym w pkt. 8.
7. Jeżeli przedmiotem reklamacji jest niewykonana lub nienależycie wykonana usługa lub nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczonej usługi, to obowiązek zapłaty kwestionowanej kwoty zostaje zawieszony od momentu wniesienia przez Abonenta reklamacji spełniającej wymagania określone w pkt. 5 powyżej do momentu rozpatrzenia reklamacji.
8. Operator udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od daty jej złożenia. Reklamacja nierozpatrzona w tym terminie jest uznawana za uwzględnioną. Odpowiedź udzielana jest:
 - a) na papierze;
 - b) za zgodą reklamującego w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej;
 - c) za pośrednictwem tego samego środka komunikacji elektronicznej albo adresu poczty elektronicznej, z wykorzystaniem których reklamujący złożył reklamację, chyba że reklamujący wskazał inny środek komunikacji elektronicznej albo adres poczty elektronicznej.
9. Po otrzymaniu od Operatora odpowiedzi na reklamację, w której Operator nie uwzględnił roszczeń Abonenta w całości lub w części, Abonent ma prawo wedle własnego uznania:
 - a) w dowolnym czasie skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym lub, w przypadku gdy reklamującym jest Konsument, ma on prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumentskich, w tym w postępowaniu prowadzonym przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej, zgodnie z art. 109 Prawa Telekomunikacyjnego ;
 - b) złożyć odwołanie od odpowiedzi Operatora na złożoną reklamację do Działu Rozpatrywania Odwołań w terminie 30 dni od daty otrzymania odpowiedzi w trybie przewidzianym dla wnoszenia reklamacji opisanym w pkt. 5 powyżej.
10. Prawo do dochodzenia roszczeń przez Abonenta z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usług Telekomunikacyjnych lub innych usług przysługuje Abonentowi po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego. Drogę postępowania reklamacyjnego uznaje się za wyczerpaną w momencie otrzymania przez Abonenta odpowiedzi na reklamację zgodnie z pkt. 8 powyżej.

11. W przypadku pozytywnego rozpatrzenia reklamacji dotyczącej zapłaconego w całości Rachunku Telekomunikacyjnego rozliczenie nadpłaty nastąpi zgodnie ze wskazaniem dokonanych przez Abonenta określonym w treści reklamacji.

§ 13. Obsługa Klienta

1. Operator zapewnia obsługę Abonentów w zakresie świadczonych Usług w tym Usług Telekomunikacyjnych za pomocą Obsługi Klienta.
2. Abonenci mają możliwość:
 - a) kontaktu telefonicznego z Obsługą Klienta;
 - b) kontaktu z Obsługą Klienta drogą elektroniczną za pomocą wiadomości e-mail.
3. Zakres Obsługi Klienta obejmuje:
 - a) oferowane przez Operatora Usługi w tym Usługi Telekomunikacyjne;
 - b) obsługę Telefonów z zastrzeżeniem, że są to Telefony dostępne lub nabyte w ofercie Operatora, a także zasady postępowania w przypadku ich awarii;
 - c) przyjmowanie reklamacji;
 - d) realizację zleceń jednorazowych;
 - e) realizację zleceń stałych;
 - f) Oferty Promocyjne, oferty specjalne i lojalnościowe Operatora;
 - g) Rachunki Telefoniczne i ich rozliczenia.
4. Autoryzacja Abonentów dokonywana jest za pośrednictwem Hasła lub na podstawie danych Abonenta określonych w Umowie zawartej z Abonentem.
5. Jeśli dane Abonenta podane Operatorowi nie są wystarczające do identyfikacji lub poprawnego obsłużenia zgłoszenia Abonenta, Operator zastrzega sobie prawo do telefonicznej weryfikacji danych Abonenta.
6. Operator zastrzega możliwość żądania dodatkowych dokumentów, jeżeli tożsamość Abonenta budzi wątpliwości. Prawidłowa identyfikacja jest warunkiem realizacji obsługi Abonenta przez Obsługę Klienta.
7. Abonent zobowiązuje się dołożyć należytej staranności w celu zachowania w tajemnicy i niedostępności innym osobom swojego Hasła. Abonent zobowiązuje się niezwłocznie powiadomić Operatora o każdym podejrzeniu wejścia w posiadanie jego Hasła przez osobę trzecią. Abonent ponosi pełną odpowiedzialność za skutki udostępnienia Hasła osobom trzecim.
8. Operator ma prawo rejestrować treść połączeń Abonenta z Obsługą Klienta w celu udokumentowania dyspozycji złożonych przez Abonenta.

§ 14. Wygaśnięcie Umowy

1. Umowa wygasa:
 - a) wskutek utraty przez Operatora uprawnień do prowadzenia działalności telekomunikacyjnej;

- b) utraty bytu prawnego przez Abonenta niebędącego osobą fizyczną;
- c) śmierci Abonenta będącego osobą fizyczną;
- d) upływu okresu na jaki umowa została zawarta, w przypadku umowy zawartej na czas określony, jeżeli Abonent złożył oświadczenie woli niekontynuowania Umowy.

2. Z chwilą wygaśnięcia Umowy Operator zaprzestaje świadczenia Usług Telekomunikacyjnych. Spadkobiercy Abonenta będącego osobą fizyczną mogą po uprawomocnieniu się postanowienia o stwierdzeniu nabycia spadku zawrzeć Umowę na takich warunkach, na jakich uprzednio obowiązywała umowa ze zmarłym Abonentem.
3. Przed uprawomocnieniem się postanowienia o stwierdzeniu nabycia spadku usługi mogą być tymczasowo świadczone na rzecz małżonka i zstępnych Abonenta.

§ 15. Ochrona danych osobowych oraz Tajemnica telekomunikacyjna

1. Operator jest administratorem w rozumieniu Rozporządzenia 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) („RODO”).
2. Dane osobowe Abonentów są przetwarzane przez P4 w celu świadczenia usług, archiwizacji, a także sprzedaży produktów i usług Operatora oraz dla potrzeb działań marketingowych podejmowanych przez P4 samodzielnie lub we współpracy z innymi podmiotami, jak również na potrzeby prowadzenia analiz gospodarczych.
3. Dane osobowe Abonentów mogą być udostępniane współpracującym podmiotom, uprawnionym organom oraz biurom informacji gospodarczej, jak również – gdyby zaistniała taka potrzeba – instytucjom zajmującym się dochodzeniem należności, w tym przedsiębiorcom zajmującym się windykacją i obrotem wierzytelnościami oraz ich pełnomocnikom.
4. Operator zapewnia realizację uprawnień wynikających z RODO, w szczególności umożliwia Abonentowi dostęp do treści swoich danych osobowych, ich sprostowanie lub usunięcie, a także realizację prawa do sprzeciwu, do ograniczenia przetwarzania danych, do przenoszenia danych lub do tego, by nie podlegać decyzji, która opiera się wyłącznie na zautomatyzowanym przetwarzaniu, w tym profilowaniu.
5. Wszelką korespondencję w sprawach związanych z ochroną danych osobowych Abonent powinien kierować na adres: 02 677 Warszawa, ul. Wynalazek 1, z dopiskiem „Dane osobowe”. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych Abonentów są dostępne na stronie internetowej Operatora www.play.pl.
6. Operator zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa i w granicach istniejących możliwości technicznych gwa-

- rantuje przestrzeganie tajemnicy telekomunikacyjnej, z wyjątkiem przypadków, gdy ujawnienie informacji objętych tajemnicą telekomunikacyjną jest dozwolone na podstawie przepisów prawa. Operator dołoży należytej staranności przy zabezpieczaniu urządzeń telekomunikacyjnych, sieci telekomunikacyjnych oraz danych osobowych w zakresie uzasadnionym względami technicznymi i ekonomicznymi. W zakresie niezbędnym do świadczenia Usług Telekomunikacyjnych oraz innych usług Abonentowi, Operator ma prawo zbierać, utrzymywać, przechowywać, opracowywać, zmieniać, usuwać lub udostępniać dane objęte tajemnicą telekomunikacyjną. W sytuacji, gdy jest to konieczne do usunięcia awarii, powstających zakłóceń lub w sytuacji zagrożenia dla utrzymania sieci albo świadczenia usług, Operator – po poinformowaniu osób uczestniczących w połączeniu – ma prawo włączyć się do trwającego połączenia lub je przerwać.
7. Dane identyfikujące Abonenta mogą być ujawniane za pośrednictwem służb informacyjnych Operatora, a także zamieszczone w spisie Abonentów (książce adresowej), który może być wydawany w formie książkowej lub elektronicznej, jeżeli Abonent wyrazi na to zgodę. Ponadto dane te mogą być udostępnione innym przedsiębiorcom telekomunikacyjnym prowadzącym spisy Abonentów lub świadczącym usługę informacji o numerach telefonicznych, w tym usługę ogólnokrajowego spisu Abonentów oraz informacji o numerach obejmującej wszystkich abonentów publicznych sieci telefonicznych. Dane zawarte w spisie Abonentów mogą być wykorzystane w celach rozpowszechniania informacji handlowych, w tym marketingowych, przez osoby korzystające ze spisu.
 8. Dane transmisyjne odzwierciedlające Usługi Telekomunikacyjne wykonywane przez Operatora na rzecz Abonenta, w tym dane lokalizacyjne, które oznaczają wszelkie dane przetwarzane przez Operatora w sieci telekomunikacyjnej wskazujące położenie geograficzne urządzenia końcowego użytkownika korzystającego z publicznie dostępnych Usług Telekomunikacyjnych, obejmują dane dotyczące przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych lub służące do naliczania opłat za Usługi Telekomunikacyjne.
 9. Operator przetwarza dane transmisyjne odzwierciedlające Usługi Telekomunikacyjne wykonywane przez Operatora na rzecz Abonenta, w tym dane lokalizacyjne dla celów naliczania opłat za usługi i opłat z tytułu rozliczeń między przedsiębiorcami telekomunikacyjnymi, jak również – na zasadach określonych w obowiązujących przepisach prawa – dla celów marketingu usług lub świadczenia usług o wartości wzbogaconej. Ponadto dane te będą przetwarzane na potrzeby prowadzenia analiz gospodarczych. Dane te będą przetwarzane w okresie obowiązywania umowy o świadczenie Usług Telekomunikacyjnych, a ponadto Operator będzie przetwarzał i przechowywał dane transmisyjne przez okres wskazany w przepisach prawa, w tym z uwagi na wymagania dotyczące dokumentowania działalności gospodarczej (dokumentacja księgową), jak również ze względu na realizację przez uprawnione organy zadań i obowiązków na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego, a także ewentualne spory cywilnoprawne dotyczące umowy o świadczenie usług lub jej wykonywania.
 10. Abonent lub użytkownik końcowy ma możliwość wpływu na zakres przetwarzania danych go dotyczących poprzez określenie zakresu Usług Telekomunikacyjnych świadczonych zgodnie z jego żądaniem lub zakresu jego uprawnień.
 11. Podczas korzystania z usług w sieciach partnerów roamingowych lokalne zasady dotyczące przechowywania i transferu danych Abonenta mogą być inne niż stosowane w Sieci Telekomunikacyjnej Operatora.
 12. Operator zastrzega sobie możliwość szczegółowego uregulowania kwestii dotyczących przetwarzania danych w zakresie świadczenia usług drogą elektroniczną w odrębnych regulaminach.
-
- ### § 16. Wstąpienie w prawa i obowiązki Abonenta przez osobę trzecią
1. Wstąpienie przez osobę trzecią w prawa i obowiązki Abonenta wynikające z Umowy wymaga zgody Operatora.
-
- ### § 17. Zmiana Operatora
1. Przeniesienie Numeru MSISDN do sieci innego Operatora lub z takiej sieci do sieci Operatora określone są w osobnym regulaminie Operatora dotyczącym warunków świadczenia usługi przenoszenia numerów przez Operatora, dostępnym na stronie internetowej: www.virginmobile.pl.
-
- ### § 18. Postanowienia końcowe
1. W sprawach nieuregulowanych postanowieniami Umowy, w tym niniejszego Regulaminu mają zastosowanie odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego, Prawa Telekomunikacyjnego oraz innych ustaw wraz z przepisami wykonawczymi.
 2. Sądem właściwym do rozstrzygania wszelkich sporów jest sąd właściwy dla siedziby Operatora. Powyższe postanowienie Regulaminu nie dotyczy sporów, w których stroną jest Konsument.