

Regulamin świadczenia Usług Telekomunikacyjnych

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

§ 1. Przedmiot Regulaminu

Regulamin określa zasady świadczenia Usług Telekomunikacyjnych na rzecz Abonentów ofert Virgin Mobile przez spółkę prowadzącą działalność pod firmą 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).

§ 2. Definicje

Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:

Abonent	osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej będąca stroną Umowy w ofercie Virgin Mobile zawartej na piśmie z Operatorem albo, jeżeli Operator dopuścił taką możliwość, w formie elektronicznej albo dokumentowej.
Abonament	stała opłata ponoszona przez Abonenta 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 właściwych regulaminach, w szczególności usług, o których mowa w § 8 ust. 10.
Cennik	cennik Usług Telekomunikacyjnych P4 Sp. z o.o. stanowiący wykaz Usług Telekomunikacyjnych oraz innych usług świadczonych przez Operatora wraz z zestawieniem rodzajów i wysokości opłat oraz zasad ich naliczania.
Dni Robocze	dni od poniedziałku do piątku, z wyjątkiem dni uznanych w Rzeczypospolitej Polskiej za ustawowo wolne od pracy.
Kanały Zdalne	środki komunikacji elektronicznej umożliwiające wymianę informacji pomiędzy Abonentem a Operatorem na odległość, w szczególności poczta elektroniczna, SMS, a także strona internetowa Operatora.
Karta SIM/USIM	Karta z mikroprocesorem, stanowiąca własność Operatora, przekazana Abonentowi przez Operatora, spełniająca wymagania Sieci Telekomunikacyjnej oraz warunki określone w specyfikacji technicznej dla Karty SIM/USIM, umożliwiająca dostęp do Usług Telekomunikacyjnych świadczonych przez P4, z którą związane są: Numer MSISDN, osobisty numer identyfikacyjny – Kod PIN, i kod odblokowujący – Kod PUK.
Kaucja	kwota pieniężna wpłacona przez Abonenta, stanowiąca zabezpieczenie opłat z tytułu usług świadczonych przez Operatora na podstawie Umowy oraz innych należności powstałych w związku z wykonaniem Umowy.
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.
Kod PIN (osobisty numer identyfikacyjny)	osobisty kod cyfrowy zapewniający Abonentowi możliwość jednoznacznego identyfikowania się przy uzyskiwaniu dostępu do Usług Telekomunikacyjnych.
Kod PUK (osobisty szyfr odblokowujący)	osobisty kod cyfrowy znoszący blokadę Kodu PIN.
Konsument	Abonent będący osobą fizyczną, który zawarł z Operatorem Umowę w celu niezwiązanym bezpośrednio z prowadzoną przez niego działalnością gospodarczą lub zawodową.

Limit Kredytowy	określona indywidualnie przez Operatora kwota pieniężna, której przekroczenie przez Abonenta w danym Okresie Rozliczeniowym uprawnia Operatora do żądania wpłaty Kaucji i/lub zablokowania możliwości inicjowania usług przez Abonenta i/lub zaprzestania świadczenia usługi roamingu.
Numer Abonenta	numer identyfikacyjny nadany Abonentowi w systemie Operatora.
Numer MSISDN	numer telefonu Abonenta w sieci Operatora przypisany do Karty SIM/USIM.
Obsługa Klienta (OK)	jednostki w strukturze organizacyjnej Operatora, których zadaniem jest udzielanie Abonentowi pomocy oraz informacji niezbędnych do realizacji Umowy.
Oferta Promocyjna	dokument zawierający warunki świadczenia Usług Telekomunikacyjnych inne niż określi one w Regulaminie i w Cenniku.
Okres Rozliczeniowy	okres, za który dokonywane są rozliczenia zobowiązań Abonenta wobec Operatora z tytułu świadczonych Usług Telekomunikacyjnych oraz innych usług, rozpoczynający się i kończący się w dniach miesiący kalendarzowych wskazanych przez Operatora w Umowie lub na Rachunku Telekomunikacyjnym.
Operator Zagraniczny	operator sieci telekomunikacyjnej zlokalizowanej i działającej poza granicami Rzeczypospolitej Polskiej, z którym Operator podpisał umowę roamingową.
Punkty Sprzedaży P4	sklepy firmowe P4, autoryzowane przez P4 sklepy oraz punkty obsługi Abonentów i Użytkowników, w których oferowane są usługi P4.
Prawo Telekomunikacyjne	ustawa z 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (tekst jednolity Dz.U. z 2014 r., poz. 243 z późn. zm.)
Rachunek Telekomunikacyjny	dokument księgowy wystawiany Abonentowi przez Operatora, na podstawie którego Abonent uiszcza opłatę za Usługi Telekomunikacyjne i inne usługi.
Regulamin świadczenia Usług Telekomunikacyjnych (Regulamin)	niniejszy dokument.
Sieć Telekomunikacyjna	sieć telekomunikacyjna w rozumieniu Prawa Telekomunikacyjnego wykorzystywana przez Operatora do świadczenia Usług Telekomunikacyjnych.
Telefon	aparatus telefoniczny lub inne urządzenie elektroniczne umożliwiające za pośrednictwem Karty SIM/ USIM korzystanie z usług świadczonych przez Operatora, posiadające odpowiedni dokument lub oznaczenie zgodności z obowiązującymi przepisami prawa, dopuszczone do pracy w Sieci Telekomunikacyjnej.
Umowa	umowa o świadczenie Usług Telekomunikacyjnych zawarta między Operatorem a Abonentem, której integralną część stanowią: Regulamin, Cennik oraz warunki promocyjne związane ze świadczeniem Usług Telekomunikacyjnych oraz usług, z których korzysta Abonent, określone w szczególności w warunkach Oferty Promocyjnej.
Usługa Telekomunikacyjna	Usługa Telekomunikacyjna usługa w rozumieniu Prawa Telekomunikacyjnego świadczona Abonentowi przez Operatora.

§ 3. Zawarcie Umowy

- Przez zawarcie Umowy Operator zobowiązuje się do świadczenia usług zgodnie z Umową i Regulaminem, a Abonent zobowiązuje się do terminowego uiszczania opłat za wykonane usługi i przestrzegania postanowień Regulaminu i Umowy. W przypadku, gdy Abonent zawiera Umowę w ramach akcji promocyjnej ogłoszonej przez Operatora, wzajemne prawa i obowiązki stron określa także Oferta Promocyjna.
- Umowa zawierana jest w formie pisemnej albo, jeżeli Operator dopuścił taką możliwość, w formie dokumentowej, albo elektronicznej. Do zmiany Umowy wymagana jest forma pisemna albo, jeżeli Operator dopuścił taką możliwość, elektroniczna lub dokumentowa (np. za pomocą telefonicznego kontaktu z Obsługą Klienta lub strony internetowej Operatora po dokonaniu autoryzacji Abonenta zgodnie z postanowieniami § 15 ust. 4).
- W imieniu Operatora Umowę zawiera osoba przez niego upoważniona.
- Abonent zawiera Umowę osobiście lub przez należycie umocowanego przedstawiciela.
- Umowa zostaje zawarta z osobą, która poda aktualne dane niezbędne do zawarcia Umowy oraz okaże ważne oryginały lub poświadczony notarialnie kopie dokumentów, o których mowa w § 4, a także spełni ewentualne inne wymagania określone w szczególności w Ofercie Promocyjnej.
- Operator zobowiązuje się rozpocząć świadczenie Usług Telekomunikacyjnych (dokonać aktywacji Karty SIM/ USIM) w czasie nie dłuższym niż 10 (dziesięć) Dni Roboczych od dnia zawarcia Umowy. W przypadku niedotrzymania po-

wyższego terminu Abonentowi przysługuje prawo odstąpienia od Umowy, a w przypadku wpłacenia Kaucji – prawo żądania jej zwrotu.

7. Po zawarciu Umowy Operator zobowiązany jest wydać do używania Abonentowi Kartę SIM/USIM i przyznać Numer MSISDN albo w przypadku przeniesienia numeru z sieci innego operatora – przyporządkować przenoszony numer do Karty SIM/USIM.
8. Przy zawarciu Umowy Operator dostarczy Abonentowi Regulamin oraz Cennik. Dokumenty te są również dostępne w Punktach Sprzedaży P4, a także na stronie WWW Operatora.

§ 4. Wymagane dokumenty

1. Umowa może zostać zawarta po udokumentowaniu przez potencjalnego Abonenta:
 - a) w przypadku osób fizycznych: tożsamości i aktualnego miejsca zamieszkania oraz przedstawieniu dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Operatora. Lista wymaganych dokumentów jest dostępna na stronie WWW Operatora oraz w Punktach Sprzedaży P4;
 - b) w przypadku pozostałych osób: statusu prawnego i aktualnego, dokładnego adresu siedziby oraz przedstawieniu dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Operatora. Lista wymaganych dokumentów jest dostępna na stronie WWW Operatora oraz w Punktach Sprzedaży P4.
2. Z przedłożonych stron dokumentów zawierających dane niezbędne do zawarcia Umowy Operator sporządza kserokopie.
3. Operator zastrzega sobie jako warunek skorzystania z Oferty Promocyjnej możliwość wymiany z innymi operatorami informacji dotyczących numeru ewidencyjnego PESEL, NIP lub REGON oraz numeru i nazwy dokumentu potwierdzającego tożsamość osoby ubiegającej się o zawarcie Umowy, za jej zgodą. W przypadku, gdy w wyniku takiej wymiany okaże się, że osoba ubiegająca się o zawarcie Umowy na warunkach Oferty Promocyjnej nie uregulowała należności wobec innego operatora, skorzystanie z promocji nie będzie możliwe lub będzie uwarunkowane wpłaceniem Kaucji.

§ 5. Przyczyny odmowy zawarcia Umowy

1. Operator ma prawo odmowy zawarcia Umowy w przypadku:
 - a) braku możliwości technicznych świadczenia Usług Telekomunikacyjnych;
 - b) niespełnienia przez osobę ubiegającą się o zawarcie Umowy lub Abonenta warunków wynikających z Regulaminu, w szczególności dotyczących dostarczenia w odpowiedniej formie dokumentów określonych w § 4, lub przedstawienia przez osobę ubiegającą się o za-

warcie Umowy lub Abonenta dokumentów, których autentyczność budzi uzasadnione wątpliwości;

- c) niespełnienia przez Abonenta lub osobę ubiegającą się o zawarcie Umowy w ramach akcji promocyjnej ogłoszonej przez Operatora warunków opisanych w Ofercie Promocyjnej;
- d) podania przez Abonenta błędnych lub nieaktualnych danych przy zawarciu Umowy;
- e) uprzedniego rozwiązania przez Operatora innej Umowy z winy Abonenta lub osoby ubiegającej się o zawarcie Umowy;
- f) negatywnej oceny w odniesieniu do możliwości wykonania zobowiązań wobec Operatora przez osobę ubiegającą się o zawarcie Umowy lub Abonenta, dokonanej na podstawie informacji dostarczonych przez tę osobę lub informacji będących w posiadaniu Operatora albo udostępnionych Operatorowi przez innych operatorów zgodnie z § 4 ust. 4 Regulaminu lub przez Biuro Informacji Gospodarczej w trybie określonym w ustawie z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (tekst jednolity Dz.U. z 2014 r., poz. 1015 z późn. zm.); Operator powiadamia Abonenta lub osobę ubiegającą się o zawarcie Umowy o wystąpieniu takiego zastrzeżenia;
- g) w przypadku odmowy wpłaty Kaucji przez osobę ubiegającą się o zawarcie Umowy w przypadkach opisanych w Regulaminie.

§ 6. Cesja; zmiana operatora

1. Do przeniesienia praw i obowiązków Abonenta wynikających z Umowy na inny podmiot wymagana jest zgoda Operatora oraz spełnienie przez Abonenta i podmiot zainteresowany przejęciem takich praw i obowiązków określonych warunków. Zasady dotyczące przenoszenia praw i obowiązków wynikających z Umowy są dostępne na stronie WWW Operatora oraz w Punktach Sprzedaży P4.
2. Warunki przeniesienia Numeru MSISDN do sieci telekomunikacyjnej innego operatora lub z takiej sieci są określone w odrębnym regulaminie dostępnym na stronie WWW Operatora oraz w Punktach Sprzedaży P4.

§ 7. Zasady pobierania Kaucji oraz Limit Kredytowy

1. Operator ma prawo uzależnić zawarcie Umowy lub jej wykonywanie od wpłacenia Kaucji.
2. Operator może wezwać do wpłacenia Kaucji w przypadku:
 - a) powzięcia przez Operatora uzasadnionych wątpliwości dotyczących możliwości wykonania przez Abonenta lub osobę ubiegającą się o zawarcie Umowy zobowiązań wobec Operatora, w szczególności w sytuacjach opisanych w § 4 ust. 4 lub § 5 ust. 1 pkt f) Regulaminu;
 - b) korzystania z usług o podwyższonym ryzyku kredytowym, takich jak: roaming międzynarodowy; połączenia międzynarodowe i międzynarodowe wiadomości SMS i MMS; połączenia z numerami spe-

- cjalnymi, numerami audiotekstowymi, numerami infolinii, S MS-y i M MS-y wysyłane na numery specjalne w sytuacji, gdy łączny koszt związany z korzystaniem z tych usług w danym Okresie Rozliczeniowym przekroczy 100 zł;
- c) przekroczenia przez Abonenta przyznanego Limitu Kredytowego w trakcie obowiązywania Umowy.
3. Wysokość Kaucji jest określona w Cenniku lub w Ofercie Promocyjnej.
 4. Operator dokona rozliczenia Kaucji najpóźniej w dniu ostatecznego rozliczenia z Abonentem w związku z rozwiązaniem lub wygaśnięciem Umowy, po potrąceniu wymagalnych wierzytelności wynikających z Umowy.
 5. Kaucja nie ma charakteru zaliczki ani przedpłaty z tytułu jakichkolwiek należności Operatora i jest zdeponowana na odrębnym, nieoprocentowanym rachunku bankowym Operatora.
 6. Osoba ubiegająca się o zawarcie Umowy lub Abonent zobowiązani są 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 Kredytowego. Wysokość Limitu Kredytowego określa Cennik albo Oferta Promocyjna, chyba że kwota Limitu Kredytowego została określona w Umowie.
 9. W przypadku przekroczenia przez Abonenta przyznanego Limitu Kredytowego Operator w szczególności ma prawo, do czasu złożenia Kaucji, do zablokowania możliwości inicjowania wszystkich lub niektórych Usług Telekomunikacyjnych.
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.
 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 w Punktach Sprzedaży P4 oraz na stronie internetowej WWW 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 w Punktach Sprzedaży P4 lub na stronie WWW Operatora.
 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, P4 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.

§ 8. Zakres Usług

1. Operator może świadczyć usługi z wykorzystaniem sieci telekomunikacyjnej innych operatorów krajowych oraz Operatorów Zagranicznych, z którymi Operator ma zawarte stosowne umowy.
2. Aktualna lista operatorów krajowych i Operatorów Zagranicznych, z którymi Operator ma zawarte umowy, oraz lista krajów dostępne są w Punktach Sprzedaży P4 oraz na stronie internetowej WWW Operatora. Operator może korzystać z sieci telekomunikacyjnej wybranych operatorów lub – w przypadku terytorium Polski – świadczyć Usługi Telekomunikacyjne wyłącznie w oparciu o własną sieć.

14. Operator stosuje procedury dotyczące pomiaru i organizacji ruchu we własnej infrastrukturalnie Sieci Telekomunikacyjnej. Szczegółowe informacje w zakresie niestanowiącym tajemnicy przedsiębiorstwa dotyczące wpływu tych 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 ust. 15 powyżej w przypadkach, w których jest to konieczne, aby:
- zapewnić zgodność z przepisami prawa, którym podlega Operator, jak również z dotyczącymi Operatora orzeczeniami sądowymi lub decyzjami organów publicznych;
 - 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;
 - zapobiec groźącym przeciążeniom sieci oraz złagodzić skutki wyjątkowego lub tymczasowego przeciążenia 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	slaby	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) lub za pośrednictwem serwisu Play24 (www.24.play.pl). 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:
- 100 minut pobierania pliku wideo w rozdzielczości 480p z prędkością 1,3 Mbps
 - albo 40 minut pobierania pliku wideo w rozdzielczości 720p z prędkością 3,3 Mbps
 - albo 7 godzin pobierania plików audio w formacie MP3.

23. Informacje wskazane w ust. 21 i 23 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. ustanawiającego 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:
- technologia przesyłania danych, z której w danym momencie korzysta użytkownik końcowy,
 - aktualne obciążenie danej stacji nadawczej, siła odbieranego sygnału stacji nadawczej (odległość od stacji bazowej, tłumienie sygnału przez fizyczne przeszkody),
 - maksymalna prędkość, rodzaj technologii i pasma radiowe (w tym możliwość ich agregacji)
 - obsługiwane przez urządzenie użytkownika końcowego oraz warunki atmosferyczne,
 - 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 ust. 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 usługi dostępu do Internetu i żeby świadczenie usług specjalistycznych nie wpływało na ogólną jakość usługi dostępu do Internetu. Korzystanie z usług specjalistycznych przez Abonenta w wie-
- lu 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 § 14 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 ust. 15–17 i 20–29 powyżej, co nie wyłącza odpowiedzialności Operatora za niewykonanie lub nienależyte 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.

§ 9. Odpowiedzialność Operatora

- Operator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi Telekomunikacyjnej, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek siły wyższej, winy Abonenta lub nieprzestrzegania przez Abonenta postanowień Regulaminu, Umowy albo wymagań związanych z Ofertami Promocyjnymi.
- Operator nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy w przypadku braku możliwości świadczenia Usług Telekomunikacyjnych podczas realizowania przez Abonenta połączeń w sieciach telekomunikacyjnych Operatorów Zagranicznych oraz sieciach innych operatorów. Niniejsze postanowienie nie dotyczy Konsumentów.
- 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.
- W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy Operator:
 - ponosi wobec Abonenta odpowiedzialność w zakresie poniesionej przez Abonenta szkody, przy uwzględnieniu zasad określonych poniżej;
 - w przypadku Abonentów niebędących Konsumentami wyłącza się możliwość dochodzenia naprawienia szkody z tytułu utraconych korzyści.

5. W przypadku przerwy w świadczeniu wszystkich Usług Telekomunikacyjnych trwającej dłużej niż 24 godziny Abonent ma prawo żądać zapłaty kary umownej 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.
6. 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 kary umownej 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. Kara umowna opisana powyżej przysługuje również za każde kolejne 24 godziny przerwy.
7. 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 kary umownej 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. Kara umowna opisana powyżej przysługuje również za każde kolejne 24 godziny przerwy.
8. Kary określone w ust. 5–7 powyżej nie podlegają kumulacji oraz – w przypadku Konsumentów – nie wyłączają możliwości dochodzenia na zasadach ogólnych naprawienia szkody z tytułu wszelkich przypadków niewykonania lub nie należytego wykonania Umowy w pełnej wysokości, w tym przenoszącej wysokość zastrzeżonych kar umownych.
9. 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.
10. Operator nie ponosi odpowiedzialności za:
 - a) treść informacji przekazywanych lub przesyłanych przez Abonenta korzystającego z Telefonu lub innych usług;
 - b) zabezpieczenie danych oraz oprogramowania użytkownika przez Abonenta znajdujących się w Telefonie oraz urządzeniach do niego przyłączonych;
 - c) szkody wynikłe z braku stosowania przez Abonenta zabezpieczeń danych oraz oprogramowania Telefonu i urządzeń do niego przyłączonych.
11. P4 nie gwarantuje przepustowości transmisji danych oraz ich bezpieczeństwa w przypadku, gdy dane te opuszczają infrastrukturę Sieci Telekomunikacyjnej oraz sieci 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 niepodejmowania jakichkolwiek działań powodujących albo mogących powodować zakłócenia pracy urządzeń aktywnych podłączonych do Sieci Telekomunikacyjnej lub sieci teleinformatycznej Operatora oraz sieci Internet;
 - b) nie kierować bez zgody Operatora do Sieci Telekomunikacyjnej lub sieci innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych za pomocą jakichkolwiek urządzeń telekomunikacyjnych przy użyciu Karty SIM/USIM otrzymanej przez Abonenta ruchu pochodzącego z innych sieci telekomunikacyjnych;
 - c) do korzystania z usług zgodnie z obowiązującym prawem;
 - d) terminowego regulowania wszelkich należności związanych z korzystaniem z usług świadczonych przez Operatora;
 - e) niezwłocznego poinformowania Operatora o wszczęciu wobec Abonenta postępowania likwidacyjnego lub układowego.
2. Abonent zobowiązuje się do chronienia Karty SIM/USIM przed kradzieżą, zniszczeniem, uszkodzeniem 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 Umowie lub Regulaminie oraz skutki powstałe w związku ze znajomością przez osoby trzecie Kodu PIN, Kodu PUK lub Hasła.
3. Abonent zobowiązuje się niezwłocznie telefonicznie poinformować Obsługę Klienta o zagubieniu, kradzieży, zniszczeniu, uszkodzeniu lub utracie w inny sposób Karty SIM/USIM.
4. Operator po przyjęciu informacji od Abonenta niezwłocznie blokuje Kartę SIM/USIM w sposób uniemożliwiający korzystanie z usług świadczonych przez Operatora, nie przerywając naliczania Abonamentu.
5. Za opłaty wynikające z używania przez osoby trzecie zagubionej, skradzionej lub utraconej w inny sposób Karty SIM/

USIM do momentu zablokowania Karty SIM/USIM wyłączną odpowiedzialność ponosi Abonent.

6. Abonent powinien niezwłocznie wystąpić do Operatora o wydanie nowej Karty SIM/USIM w miejsce dotychczasowej.
7. Za skutki używania przez osoby trzecie zagubionej lub skradzionej Karty SIM/USIM spowodowane niezgłoszeniem lub niepotwierdzeniem tych faktów do Obsługi Klienta wyłączną odpowiedzialność ponosi Abonent.
8. Abonent powinien używać w Sieci Telekomunikacyjnej 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 Regulaminie i Umowie.
2. Karta SIM/USIM wydana Abonentowi przy zawarciu Umowy, jak i w przypadku opisanym w § 10 ust. 6, stanowi własność Operatora. W chwili rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy Abonent jest zobowiązany do zwrotu Karty SIM/USIM.
3. Abonent ma prawo ograniczenia możliwości inicjowania połączeń: wychodzących krajowych z numerami rozpoczynającymi się od 70, 80, 300 i 400, inicjowania połączeń międzynarodowych wychodzących do niektórych krajów oraz połączeń na niektóre numery międzynarodowe. O stosowanych ograniczeniach Abonent może uzyskać bezpłatną informację telefoniczną w Obsłudze Klienta.
4. Numer MSISDN nadany Abonentowi może zostać zmieniony na pisemny wniosek Abonenta, jeżeli wykaże on, że korzystanie z przydzielonego numeru jest uciążliwe. Numer może być zmieniony także przez Operatora 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 90 (dziewięćdziesiąt) dni przed wprowadzeniem zmiany (lub w krótszym terminie, po uzyskaniu zgody Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej).
5. Zmiana Numeru MSISDN Abonenta dokonywana na jego wniosek następuje na koszt Abonenta, zgodnie z Cennikiem. W pozostałych przypadkach zmiana Numeru MSISDN Abonenta następuje na koszt Operatora.

§ 12. Rachunek Telekomunikacyjny

1. Opłaty za usługi i inne opłaty należne zgodnie z Umową określone są w Rachunku Telekomunikacyjnym wystawionym przez Operatora w Okresach Rozliczeniowych. Operator nie ma obowiązku wystawiać Rachunków Telekomunikacyj-

nych za Okresy Rozliczeniowe, w których nie zostały wykonane żadne Usługi Telekomunikacyjne na rzecz Abonenta.

2. Operator określa w Rachunku Telekomunikacyjnym Okres Rozliczeniowy, za który wystawiony został Rachunek Telekomunikacyjny.
3. Pierwszy Rachunek Telekomunikacyjny wystawiony po dacie zawarcia Umowy będzie obejmował opłatę z tytułu Abonamentu oraz opłatę z tytułu rozliczenia usług w okresie od daty aktywacji Numeru MSISDN do końca pierwszego Okresu Rozliczeniowego oraz opłatę za następny Okres Rozliczeniowy.
4. Rachunki Telekomunikacyjne będą dostarczane Abonentom listem zwykłym albo, po uprzednim wprowadzeniu usługi przez Operatora i pod warunkiem uprzedniego złożenia przez Abonenta stosownego oświadczenia w przedłożonej przez Operatora formie, udostępniane w sposób umożliwiający ich wydrukowanie poprzez sieć Internet.
5. Operator zastrzega sobie prawo do uwzględnienia na bieżącym Rachunku Telekomunikacyjnym opłat za Usługi Telekomunikacyjne wykonane w poprzednich Okresach Rozliczeniowych, które to opłaty nie zostały uwzględnione w Rachunkach Telekomunikacyjnych za poprzednie Okresy Rozliczeniowe, w szczególności z tytułu korzystania z Usług Telekomunikacyjnych w roamingu międzynarodowym.
6. Operator dostarcza Abonentowi podstawowy wykaz Usług Telekomunikacyjnych wykonanych w danym Okresie Rozliczeniowym po upływie tego okresu, łącznie z Rachunkiem Telekomunikacyjnym.
7. Operator na wniosek Abonenta złożony w Obsłudze Klienta zobowiązany jest doręczyć Abonentowi w postaci wydruku komputerowego lub innego dokumentu, szczegółowy wykaz świadczonych na rzecz Abonenta Usług Telekomunikacyjnych we wskazanym przez niego Okresie Rozliczeniowym, z wyszczególnieniem zrealizowanych połączeń, daty realizacji i czasu trwania połączenia. Za sporządzenie takiego wykazu Operator pobiera każdorazowo opłatę w wysokości określonej w Cenniku. Abonent ma prawo żądać tych danych z okresu maksymalnie 12 miesięcy wstecz, licząc od dnia wystąpienia z wnioskiem.
8. W przypadku, gdy wartość 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.

§ 13. Płatności

1. Abonent zobowiązuje się do uiszczania należności wynikającej z Rachunku Telekomunikacyjnego na wskazany przez Operatora rachunek bankowy w terminie do 14 dni od daty jego wystawienia, przy czym Operator może określić w rachunku dłuższy termin płatności.
2. Za dzień dokonania zapłaty należności wynikającej z Rachunku Telekomunikacyjnego uważa się dzień uznania należności na rachunku bankowym Operatora.
3. W razie opóźnienia którejkolwiek płatności Operatorowi przysługuje prawo do naliczenia Abonentowi odsetek od zaległej płatności w wysokości ustawowej za każdy dzień opóźnienia, poczynając od dnia następującego po dniu, w którym upłynął termin płatności.
4. Na żądanie Operatora Abonent jest zobowiązany do zapłaty należnych Operatorowi odsetek ustawowych.
5. Operator ma prawo ograniczyć, zawiesić świadczenie usług lub wypowiedzieć Umowę, jeśli Abonent opóźnia się z zapłatą Rachunku Telekomunikacyjnego przez okres dłuższy niż 14 dni. Przed podjęciem czynności, o których mowa powyżej, P4 wezwie Abonenta do zapłaty, przy czym zawieszenie, ograniczenie świadczenia usług lub wypowiedzenie Umowy nie nastąpi wcześniej niż 7 dni od wezwania.
6. Uiszczone przez Abonentów opłaty zmniejszają stan ich zadłużenia wobec Operatora. Jeśli Abonent posiada względem Operatora kilka długów i wskaże przy dokonywaniu płatności, który z tych długów chce uregulować, Operator zalicza taką wpłatę na poczet wskazanego przez Abonenta długu, chyba że Abonent posiada wcześniej wymagalne długi, wówczas Operator może zaliczyć taką wpłatę na najstarsze wymagalne zadłużenie. Jeśli Abonent posiada względem Operatora kilka długów i nie wskaże przy dokonywaniu płatności, który z tych długów chce uregulować, Operator zalicza taką wpłatę na poczet najstarszego zadłużenia. W każdym z powyższych przypadków wpłata dokonana przez Abonenta na poczet danego długu może zostać w pierwszej kolejności zaliczona przez Operatora na zaległe należności uboczne, w szczególności na odsetki za opóźnienie w zapłacie.
7. Operator zastrzega sobie prawo do powiadamiania Abonenta o istniejącym zadłużeniu wobec Operatora listownie oraz Kanałami Zdalnymi.
8. Abonent może dokonywać płatności w formie bezgotówkowej albo, jeżeli istnieje taka możliwość w danym Punkcie Sprzedaży P4, w formie gotówkowej.
9. Jeżeli Abonent nie uiszczył 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.

§ 14. 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 Punkcie Sprzedaży P4 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 przesłania wpłaty albo wniosek 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 ust. 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 ust. 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 konsumenckich;
 - 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 ust. 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 ust. 8 powyżej.
 11. W przypadku pozytywnego rozpatrzenia reklamacji dotyczącej zapłaconego w całości Rachunku Telekomunikacyjnego rozliczenie nadpłaty nastąpi zgodnie ze wskazaniem dokonany przez Abonenta określonym w treści reklamacji.
-
- ## § 15. Obsługa Klienta
1. Operator zapewnia obsługę serwisową świadczonych usług za pomocą Obsługi Klienta.
 2. Abonenci mają możliwość:
 - a) kontaktu z Obsługą Klienta;
 - b) korzystania z usług obsługi posprzedażnej w godzinach pracy Punktu Sprzedaży P4.
 3. Obsługa Klienta może dotyczyć:
 - a) oferowanych Usług Telekomunikacyjnych i innych usług oraz zasad korzystania z Usług Telekomunikacyjnych i innych usług;
 - b) obsługi Telefonów, a także zasad postępowania w przypadku ich awarii;
 - c) przyjmowania reklamacji;
 - d) realizacji zleceń jednorazowych;
 - e) realizacji zleceń stałych;
 - f) trwających promocji, ofert specjalnych i lojalnościowych;
 - g) informacji o numerach innych Abonentów i Zarejestrowanych Użytkowników;
 - h) informacji na temat wystawionych Rachunków Telekomunikacyjnych oraz dokonywanych z Abonentem rozliczeń.
 4. Autoryzacja Abonentów jest dokonywana za pośrednictwem Hasła, weryfikacji okazanego dokumentu tożsamości lub na podstawie danych Abonenta zgodnych z zawartą Umową.
 5. Jeżeli dane Abonenta zawarte w zgłoszeniu nie są wystarczające do identyfikacji lub poprawnego obsłużenia zgłoszenia Abonenta, Operator zastrzega sobie prawo do telefonicznej weryfikacji danych Abonenta.
 6. Operator zastrzega sobie możliwość żądania dodatkowych dokumentów, jeżeli tożsamość Abonenta budzi wątpliwości. Prawidłowa autoryzacja jest warunkiem realizacji obsługi Abonenta przez Obsługę Klienta.
 7. Abonent zobowiązuje się dołożyć należytej staranności w celu ochrony poufności swojego Hasła, a także nie udostępniać Hasła osobom trzecim. Abonent zobowiązuje się niezwłocznie powiadomić Operatora o każdym podejrzeniu wejścia w posiadanie jego Hasła przez osobę trzecią.

Abonent ponosi wszelką odpowiedzialność za następstwa udostępnienia Hasła osobom trzecim.

8. Operator ma prawo rejestrować treść połączeń z Obsługą Klienta w celu udokumentowania dyspozycji przekazywanych konsultantom przez Abonenta i usprawniania obsługi Abonenta.

§ 16. Wygaśnięcie Umowy

1. Umowa wygasa wskutek:
 - a) utraty przez Operatora uprawnień do prowadzenia działalności telekomunikacyjnej;
 - b) śmierci Abonenta, z zastrzeżeniem ust. 3 poniżej;
 - c) utraty bytu prawnego przez Abonenta niebędącego osobą fizyczną;
 - d) upływu okresu, na który została zawarta, jeśli Abonent złożył oświadczenie o niekontynuowaniu Umowy;
 - e) braku możliwości potwierdzenia danych Abonenta z danymi w dokumencie tożsamości Abonenta.
2. Z chwilą stwierdzenia jednej z okoliczności wymienionych w ust. 1 powyżej Operator ma prawo do zaprzestania świadczenia Usług Telekomunikacyjnych i innych usług świadczonych na rzecz Abonenta.
3. Spadkobiercy Abonenta mogą po uprawomocnieniu się postanowienia o stwierdzeniu nabycia spadku zawrzeć Umowę na takich warunkach, na jakich uprzednio obowiązywała umowa ze zmarłym Abonentem. Przed uprawomocnieniem się postanowienia o stwierdzeniu nabycia spadku usługi mogą być tymczasowo świadczone na rzecz małżonka i zstępnych Abonenta.

§ 17. 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 („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 usu-

nięcie, 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”.
6. Operator zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa i w granicach istniejących możliwości technicznych gwarantuje 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 księgowa), 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.

§ 18. Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych postanowieniami niniejszego Regulaminu mają zastosowanie odpowiednie przepisy Kodeksu cywilnego oraz Prawa Telekomunikacyjnego wraz z przepisami wykonawczymi.
2. 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. Zawiadomienie powinno mieć formę pisemną oraz zawierać w załączeniu dokumenty potwierdzające powyższe zmiany.
3. Sędem właściwym do rozstrzygania wszelkich sporów jest sąd właściwy dla siedziby Operatora. Postanowienie to nie dotyczy sporów, w których stroną jest Konsument.
4. Regulamin obowiązuje osoby, które zawarły z P4 Umowę od 1 czerwca 2023 r.