

Regulamin świadczenia Usług Telekomunikacyjnych

przez P4 sp. z o.o. w ofercie Virgin Mobile na Kartę

obowiązuje od dnia 1 czerwca 2022 r.

§ 1. Przedmiot Regulaminu

Regulamin określa zasady świadczenia Usług Telekomunikacyjnych w ofercie Virgin Mobile na Kartę przez spółkę prowadzącą działalność pod firmą P4 spółka z ograniczoną odpowiedzialnością, z siedzibą w Warszawie, ul. Wynałazek 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: 9512120077, zwaną dalej Operatorem albo P4. Operator prowadzi działalność telekomunikacyjną na podstawie wpisu do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych (nr wpisu: 92), zwana dalej „Operatorem”.

§ 2. Definicje

Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:

1. Abonent – osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła z Operatorem Umowę o świadczenie Usług Telekomunikacyjnych przez dokonanie czynności faktycznych (w rozumieniu art. 56 ust 2 ustawy Prawo Telekomunikacyjne) oraz korzysta z usług Operatora przy wykorzystaniu Karty SIM/USIM.
2. Aktywacja – czynność Abonenta polegająca na nabyciu Karty SIM/USIM Operatora, Podaniu Danych Abonenta i na wykonaniu pierwszego połączenia lub skorzystaniu z innej usługi określonej w Cenniku (w szczególności wysłaniu SMS, MMS).
3. 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.
4. Dane Abonenta – wymienione poniżej dane, które zgodnie z Prawem Telekomunikacyjnym Abonent jest zobowiązany podać Operatorowi w związku z zawarciem Umowy:
 - a) w przypadku osoby fizycznej: 1) imię i nazwisko; 2) numer PESEL, jeżeli go posiada albo nazwę serię i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość, a w przy-

- padku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej – numer paszportu lub karty pobytu;
 - b) w przypadku Abonenta niebędącego osobą fizyczną: 1) nazwę; 2) numer identyfikacyjny REGON lub NIP lub numer w Krajowym Rejestrze Sądowym albo ewidencji działalności gospodarczej, lub innym właściwym rejestrze.
5. Podanie Danych Abonentą jest dobrowolne, ale konieczne dla zawarcia Umowy. Abonent może podać Operatorowi, a Operator za zgodą Abonenta jest uprawniony do przetwarzania danych Abonenta innych niż Dane Abonenta w zakresie przewidzianym Prawem Telekomunikacyjnym.
 6. Dezaktywacja Karty SIM/USIM – stan bezpowrotnej utraty możliwości korzystania z Usług Telekomunikacyjnych dla danej Karty SIM/USIM.
 7. Doładowanie – stan inicjujący pełne korzystanie przez Abonenta z usług Operatora przez zwiększenie/nabycie limitu jednostek rozliczeniowych w wyniku wniesienia opłaty za Usługi.
 8. 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.
 9. Kanały Zdalne – środki komunikacji elektronicznej umożliwiające wymianę informacji pomiędzy Abonentem, a Operatorem na odległość, w szczególności poczta elektroniczna, SMS a także strona internetowa Operatora.
 10. 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.

11. Karta Zdrapka – zasłonięty ścieralną substancją i wydrukowany na specjalnej karcie kod umożliwiający zwiększenie wartości konta przypisanego do Karty SIM/USIM.
12. Kod Krótki (USSD) (Unstructured Supplementary Service Data) komunikacja pomiędzy Telefonem a elementami Sieci Telekomunikacyjnej, inicjowana bezpośrednio przez Abonenta za pomocą klawiatury poprzez wprowadzenie odpowiedniej sekwencji znaków.
13. Kod PIN (osobisty numer identyfikacyjny) – osobisty kod cyfrowy zapewniający Abonentowi możliwość jednoznaczniego identyfikowania się przy dostępie do Usług Telekomunikacyjnych.
14. 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.
15. Konsument – osoba fizyczna będąca stroną Umowy (Abonent będący osobą fizyczną) lub osoba fizyczna podejmująca działania prowadzące do zawarcia Umowy, w celach niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
16. MMS (Multimedia Messaging Service) – wiadomość multimedialna.
17. Obsługa Klienta (OK) – jednostki w strukturze organizacyjnej Operatora, których zadaniem jest udzielanie Abonentowi pomocy oraz informacji niezbędnych do realizacji Umowy.
18. Oferta Promocyjna – dokument zawierający warunki świadczenia Usług Telekomunikacyjnych inne niż określone w Regulaminie i Cennikach.
19. Okres ważności połączeń przychodzących – określona w Cennikach liczba dni kalendarzowych, liczonych od ostatniego Doładowania o danej wartości, w ciągu których Abonent może doładować konto, odbierać połączenia, kontaktować się z Obsługą Klienta lub numerami alarmowymi.
20. Okres ważności połączeń wychodzących – określona w Cenniku liczba dni kalendarzowych, liczonych od ostatniego Doładowania konta Abonenta o danej wartości, w ciągu których Abonent może inicjować połączenia.
21. Operator Zagraniczny – operator Sieci Telekomunikacyjnej zlokalizowanej i działającej poza granicami Rzeczypospolitej Polskiej, z którym Operator podpisał umowę roamingową i świadczy usługi roamingu międzynarodowego dla Abonentów.
22. Ostatni dzień ważności konta Abonenta – ostatni dzień Okresu ważności połączeń przychodzących.
23. Prawo Telekomunikacyjne – ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne.
24. Podanie Danych Abonenta – czynność Abonenta polegająca na podaniu Operatorowi Danych Abonenta i umożliwieniu Operatorowi potwierdzenia ich zgodności z danymi ujawnionymi w dokumencie potwierdzającym tożsamość Abonenta (Abonenci będący osobami fizycznymi) lub danymi zawartymi we właściwym rejestrze (Abonenci niebędący osobami fizycznymi) w Punkcie Sprzedaży Operatora lub za pośrednictwem osoby wskazanej przez Operatora lub w inny sposób dopuszczony przez Prawo Telekomunikacyjne i wskazany przez Operatora, konieczna do zawarcia Umowy.
25. 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
26. Regulamin – niniejszy regulamin.
27. Sieć Telekomunikacyjna – sieć telekomunikacyjna w rozumieniu Prawa Telekomunikacyjnego, wykorzystywana przez Operatora do świadczenia Usług Telekomunikacyjnych.
28. 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.
29. SMS (Short Message Service) – krótka wiadomość tekstowa.
30. Stan konta – określona liczba jednostek rozliczeniowych przyznana w ramach danego Doładowania lub w ramach Zestawu Startowego.
31. Telefon – aparat 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, dopuszczony do pracy w Sieci Telekomunikacyjnej.
32. Telekod – 14-cyfrowy kod zawarty na Karcie Zdrapce lub paragonie z terminala służący do realizacji jednorazowego Doładowania dla jednego numeru MSISDN za pomocą wprowadzenia odpowiedniego Kodu Krótkiego (USSD).
33. Umowa – umowa o świadczenie Usług Telekomunikacyjnych zawarta pomiędzy Operatorem a Abonentem przez dokonanie czynności faktycznych (w rozumieniu art. 56 ust. 2 Prawa Telekomunikacyjnego), której integralną część stanowią: Regulamin, Cenniki oraz promocyjne warunki związane ze świadczeniem Usług, z których korzysta Abonent, określone osobno w regulaminach tych promocji.
34. Usługa Telekomunikacyjna – usługa telekomunikacyjna w rozumieniu Prawa Telekomunikacyjnego.
35. Usługi – Usługi Telekomunikacyjne oraz inne usługi świadczone przez Operatora, wskazane w Cennikach.
36. Usługi Premium – usługi specjalne o podwyższonej opłacie.
37. Zawieszenie Karty SIM/USIM – stan Usług, w którym możliwe jest jedynie odbieranie połączeń przychodzących bez możliwości wykonywania połączeń wychodzących.

38. Zaprzestanie świadczenia Usług – oznacza zaprzestanie świadczenia przez Operatora Usług poprzez Dezaktywację Karty SIM/USIM Abonenta.
 39. Zestaw Startowy (Starter) – Karta SIM/USIM wraz z określonym Stanem konta.
 40. Zużycie – wykorzystanie przez Abonenta określonej liczby jednostek rozliczeniowych ze Stanu konta.
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.

§ 3. Umowa, Podanie Danych Abonenta, zmiana Abonenta

1. Umowa zostaje zawarta z chwilą Aktywacji.
2. W celu zawarcia Umowy Abonent zobowiązany jest do Podania Danych Abonenta Operatorowi i umożliwienia Operatorowi potwierdzenia zgodności tych danych z dokumentem potwierdzającym tożsamość Abonenta (Abonenci będący osobami fizycznymi) lub danymi zawartymi we właściwym rejestrze (Abonenci niebędący osobami fizycznymi) w Punkcie Sprzedaży lub za pośrednictwem osoby upoważnionej przez Operatora (np. kuriera, sprzedawcę lub inną osobę upoważnioną) lub w inny sposób dopuszczony przez Prawo Telekomunikacyjne i wskazany przez Operatora. Umowa nie zostaje zawarta w wypadku:
 - a) niepodania Danych Abonenta;
 - b) niepotwierdzenia Danych Abonenta przez Operatora na skutek niemożności ich potwierdzenia przez Operatora;
 - c) gdy Dane Abonenta podane przez niego nie są zgodne z Danymi Abonenta ujawnionymi w dokumencie potwierdzającym jego tożsamość (Abonenci będący osobami fizycznymi) lub z danymi zawartymi we właściwym rejestrze (Abonenci niebędący osobami fizycznymi).
3. Umowa zostaje zawarta na czas nieokreślony, chyba że strony postanowią inaczej.
4. Wstąpienie przez osobę trzecią w prawa i obowiązki Abonenta wynikające z Umowy wymaga zgody Operatora.

§ 4. Zakres krajowych usług łączności mobilnej

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.
4. Usługi Telekomunikacyjne i inne usługi świadczone na podstawie Umowy przez Operatora wraz z opłatami określa Cennik lub Umowa.
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 procedur na jakość świadczonych Usług Telekomunikacyjnych prezentowane są na stronie www.play.pl. Operator może stosować środki zarządzania ruchem oparte o obiek-

tywne różnice w wymagach 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 groźącym 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 | doskonaly |

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. 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: 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 § 8 poniżej oraz informacje o zasadach dochodzenia roszczeń opisane w § 11 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

§ 5. Usługi roamingu

1. Operator świadczy usługi roamingu tj. połączenia w roamingu, SMS w roamingu, transmisję danych w roamingu w ramach Stanu konta wynikającego z Doładowania. Zakresem usług roamingu nie są objęte usługi o podwyższonej opłacie (usługi Premium rate).
2. Operator udziela Abonentowi, pod warunkiem że jego Telefon obsługuje funkcje SMS, automatycznie za pomocą tekstowej usługi informacyjnej, bezpłatnie i bez zbędnej zwłoki, w chwili gdy Abonent wjeżdża na terytorium państwa członkowskiego EOG innego niż państwo Operatora, podstawowych zindywidualizowanych informacji cenowych dotyczących opłat roamingowych (wraz z podatkiem VAT), które mają zastosowanie za wykonywanie i odbieranie połączeń w roamingu oraz wysyłanie wiadomości SMS w roamingu, dla Abonenta w odwiedzanym państwie członkowskim EOG.
3. Informacje o cenach, o których mowa w ust. 2 niniejszego paragrafu obejmują maksymalne opłaty w PLN, którymi Abonent może zostać obciążony zgodnie z jego planem taryfowym.
4. Obowiązek przekazywania informacji o opłatach zgodnie z ust. 2 i 3 niniejszego paragrafu nie dotyczy Abonentów, którzy powiadomili Operatora o swojej rezygnacji z automatycznej tekstowej usługi informacyjnej.
5. Po otrzymaniu wiadomości, o której mowa w ust. 2 i 3 niniejszego paragrafu Abonent ma możliwość powiadomienia Operatora, bezpłatnie i w prosty sposób, o swojej rezygnacji z automatycznej tekstowej usługi informacyjnej.
6. Abonent, który powiadomił Operatora o rezygnacji z automatycznej tekstowej usługi informacyjnej, ma prawo żądać w każdej chwili ponownego nieodpłatnego uruchomienia tej usługi przez Operatora.
7. Niezależnie od uprawnień wynikających z ust. 2–6 niniejszego paragrafu Abonent ma prawo żądać, niezależnie od swojego miejsca pobytu na terytorium EOG, bardziej szczegółowych zindywidualizowanych informacji cenowych dotyczących opłat roamingowych, które mają zastosowanie w sieci odwiedzanej za połączenia w roamingu i SMS w roamingu oraz uzyskać je bezpłatnie, za pomocą połączenia w roamingu lub SMS w roamingu. Wniosek taki Abonent

- składa pod bezpłatnym numerem wskazanym w tym celu przez Operatora.
8. Operator informuje Abonentów o ryzyku automatycznego i niekontrolowanego łączenia się i transmisji danych w roamingu. Ponadto Operator powiadamia Abonentów, nieodpłatnie oraz w sposób jasny i zrozumiały, jak można wyłączyć automatyczne połączenia i transmisję danych w roamingu w celu uniknięcia niekontrolowanego korzystania z usług transmisji danych w roamingu.
 9. Operator za pomocą automatycznej wiadomości informuje Abonenta korzystającego z usług roamingu, o tym, że korzysta on z usług roamingu, a także dostarcza podstawowych zindywidualizowanych informacji taryfowych dotyczących opłat (w PLN), wyrażonych ceną za megabajt, mających zastosowanie w przypadku świadczenia temu Abonentowi korzystającemu z usług roamingu usługi transmisji danych w roamingu w danym państwie EOG, chyba że Abonent powiadomił Operatora o rezygnacji z otrzymania tej informacji.
 10. Informacje, o których mowa w ust. 9 niniejszego paragrafu dostarczane są na Telefon Abonenta korzystającego z usług roamingu, na przykład za pomocą SMS, poczty elektronicznej lub okna dialogowego w Telefonie za każdym razem, gdy Abonent korzystający z usług roamingu wjeżdża na terytorium państwa EOG, innego niż państwo Operatora i po raz pierwszy uruchamia usługę transmisji danych w roamingu w tym konkretnym państwie.
 11. Informacje, o których mowa w ust. 10 niniejszego paragrafu dostarczane są nieodpłatnie w chwili, gdy Abonent korzystający z usług roamingu uruchamia usługę transmisji danych w roamingu, za pomocą odpowiednich środków ułatwiających jej otrzymanie i zrozumienie.
 12. Abonent, który powiadomił Operatora o rezygnacji z automatycznej informacji taryfowej, o której mowa w ust. 9 niniejszego paragrafu, ma prawo w każdej chwili żądać ponownego nieodpłatnego uruchomienia tej usługi przez Operatora.
 13. Operator zapewnia wszystkim swoim Abonentom korzystającym z usług roamingu możliwość celowego i bezpłatnego wyboru usługi polegającej na informowaniu o skumulowanej konsumpcji, wyrażonej objętościowo lub w PLN, gwarantującej, że bez wyraźnej zgody Abonenta skumulowane wydatki z tytułu usług transmisji danych w roamingu w określonym okresie użytkowania (z wyłączeniem wiadomości MMS, za które pobierane są opłaty jednostkowe) nie przekraczają określonego pułapu wyrażonego w kwotach opłat.
 14. W celu realizacji obowiązku, o którym mowa w ust. 13 niniejszego paragrafu, Operator udostępnia jeden lub większą liczbę maksymalnych pułapów wyrażonych w kwotach opłat dla określonych okresów użytkowania, pod warunkiem uprzedniego poinformowania Abonenta o odpowiadającej im objętości danych albo alternatywnie pułapy wyrażone objętością danych możliwych do pobrania wraz z informacją o odpowiadających im kwotach.
 15. Operator zapewnia również przesłanie odpowiedniego powiadomienia na Telefon Abonenta korzystającego z usług roamingu, na przykład za pomocą SMS, poczty elektronicznej lub okna dialogowego w Telefonie, gdy usługi transmisji danych w roamingu osiągną 80% ustalonego pułapu wyrażonego w kwotach opłat lub pułapu wyrażonego w objętości danych możliwych do pobrania. Abonent ma prawo zażądać od Operatora zaprzestania wysyłania takich powiadomień oraz ma prawo zażądać w każdej chwili ponownego nieodpłatnego uruchomienia tej usługi przez Operatora.
 16. W przypadku, gdyby pułap wyrażony w kwotach opłat lub pułap wyrażony w objętości danych możliwych do pobrania został przekroczony, na Telefon Abonenta korzystającego z usług roamingu wysyłane jest powiadomienie. Powiadomienie to wskazuje procedurę, którą Abonent ma zastosować, jeśli chce, aby usługi transmisji danych w roamingu były kontynuowane, oraz koszt związany z każdą dodatkową wykorzystaną jednostką danych. Jeżeli Abonent korzystający z usług roamingu nie udzieli odpowiedzi, do której został wezwany w otrzymanym powiadomieniu, Operator natychmiast zaprzestaje świadczenia temu Abonentowi usług transmisji danych w roamingu oraz naliczania opłat, dopóki Abonent korzystający z usług roamingu nie zażąda kontynuowania lub wznowienia świadczenia tych usług transmisji danych w roamingu.
 17. W każdym przypadku, gdy Abonent korzystający z usług roamingu wybiera usługę pułapu wyrażonego w kwotach opłat lub pułapu wyrażonego w objętości danych możliwych do pobrania lub rezygnuje z niej, zmiana ta następuje bezpłatnie w ciągu jednego dnia roboczego od otrzymania wniosku i nie obejmuje warunków ani ograniczeń związanych z innymi elementami abonamentu.
 18. W przypadku, gdy Abonent wybierze usługę, o której mowa w ust. 11 oraz ust. 13–18 niniejszego paragrafu, wymogi określone w tych postanowieniach nie mają zastosowania, jeżeli operator sieci odwiedzanej w kraju odwiedzanym poza EOG nie zezwala Operatorowi na monitorowanie w czasie rzeczywistym konsumpcji danych przez jego Abonentów. W takim przypadku Abonent zostaje powiadomiony za pomocą SMS przy wjeździe na terytorium takiego kraju, bez nieuzasadnionej zwłoki i nieodpłatnie, że nie są dostępne informacje o skumulowanej konsumpcji ani Operator nie gwarantuje, że nie zostanie przekroczony określony pułap wyrażony w kwotach opłat.
 19. Usługi roamingu świadczone są 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu.
 20. Jakość i dostępność usług roamingu w miejscach, w których możliwe jest korzystanie z nich, mogą się nieznacznie różnić od siebie i są uzależnione od operatora sieci odwiedzanej, który umożliwia Abonentowi korzystanie z usług roamingu dzięki uzgodnieniom z Operatorem.

21. Uwzględniając wymagania wynikające z przepisów prawa, Operator oraz operator sieci odwiedzanej przetwarza dane o lokalizacji Telefonu, z którego wykonywane jest połączenie.

§ 6. Wykaz Usług Telekomunikacyjnych

1. Na żądanie Abonenta, który udostępnił Operatorowi adres korespondencyjny, Operator dostarcza podstawowy wykaz wykonanych Usług Telekomunikacyjnych, obejmujący wyłącznie Usługi Telekomunikacyjne wykonane po dniu złożenia powyższego żądania, za który może być pobierana opłata w wysokości określonej w Cenniku. Pierwszy wykaz jest dostarczany Abonentowi w terminie 14 dni od dnia złożenia przez niego żądania, a każdy kolejny w terminie do 10 dnia miesiąca kalendarzowego.
2. Na pisemne żądanie Abonenta, który udostępnił Operatorowi adres korespondencyjny, Operator dostarcza szczegółowy wykaz wykonanych Usług Telekomunikacyjnych, za który może być pobierana opłata w wysokości określonej w Cenniku.
3. Szczegółowy wykaz wykonanych Usług Telekomunikacyjnych powinien zawierać informację o zrealizowanych płatnych połączeniach, z podaniem dla każdego połączenia: numeru wywoływanego, daty oraz godziny rozpoczęcia połączenia, czasu jego trwania oraz wysokości opłaty za połączenie z wyszczególnieniem ceny brutto i netto.
4. Operator dostarcza szczegółowy wykaz wykonanych Usług Telekomunikacyjnych począwszy od odpowiednio bieżącego okresu rozliczeniowego albo miesiąca, w którym Abonent złożył pisemne żądanie, do końca okresu rozliczeniowego albo miesiąca, w czasie którego upływa uzgodniony z Abonentem termin zaprzestania dostarczania tego wykazu. Pierwszy wykaz jest dostarczany Abonentowi w terminie 14 dni od dnia złożenia przez niego żądania, a każdy kolejny w terminie do 10 dnia miesiąca kalendarzowego.
5. Na żądanie Abonenta, który udostępnił Operatorowi Dane Abonenta oraz udostępnił adres korespondencyjny, Operator dostarcza szczegółowy wykaz wykonanych Usług Telekomunikacyjnych obejmujący Usługi Telekomunikacyjne wykonane w miesiącach poprzedzających miesiąc, w którym Abonent zgłosił żądanie, z zastrzeżeniem, że Operator może wyłącznie dostarczyć szczegółowy wykaz wykonanych Usług Telekomunikacyjnych, za okres nie dłuższy niż 12 miesięcy poprzedzających datę złożenia żądania. Szczegółowy wykaz wykonanych Usług Telekomunikacyjnych Operator dostarcza się w terminie 14 dni od dnia złożenia żądania przez Abonenta.
6. Wykazy Usług Telekomunikacyjnych wysyłane są listem zwykłym, na adres korespondencyjny wskazany przez Abonenta albo są przekazywane Abonentowi w inny, zaakceptowany przez niego sposób.

§ 7. Opłaty

1. Abonent ma możliwość dokonania bezgotówkowego Doładowania poprzez wykonanie czynności wskazanych przez Operatora (podanych na stronie internetowej www.virginmobile.pl oraz w materiałach informacyjnych Operatora), w szczególności poprzez wprowadzenie do Telefonu unikalnej kombinacji cyfr umożliwiającej zwiększenie wartości Stanu konta (Telekod).
2. Opłaty za świadczone Usługi Telekomunikacyjne naliczane są w następujący sposób:
 - a) opłata za wysłanie wiadomości SMS, dotyczy długości pojedynczej wiadomości SMS. Długość pojedynczej wiadomości SMS wysłanej z Telefonu (GSM lub UMTS), zgodnie z normami technologicznymi ETSI (European Telecommunications Standards Institute), została określona na nie więcej niż 160 znaków. W przypadku jednorazowego przesłania wiadomości SMS zawierającej więcej niż 160 znaków lub więcej niż 1120 bitów tekstu, dane są dzielone na odpowiednią liczbę wiadomości SMS, z których każda obciążana jest opłatą indywidualnie, zgodnie z obowiązującym Cennikiem. W przypadku korzystania z Telefonu, kodującego polskie znaki w trybie UNICODE, jeden SMS może zawierać mniej niż 160 znaków,
 - b) opłata za wysłanie wiadomości multimedialnej MMS naliczana jest za każde rozpoczęte 100KB wiadomości. Maksymalna wielkość pojedynczej wiadomości MMS wynosi 300KB,
 - c) opłata za głosowe połączenia krajowe naliczana jest za każdą rozpoczętą sekundę połączenia w wysokości 1/60 stawki za minutę połączenia, w zaokrągleniu do pełnych groszy w górę,
 - d) opłata za przesyłanie danych w kraju naliczana jest za każde rozpoczęte 5KB,
 - e) opłata za głosowe połączenia wychodzące w roamingu międzynarodowym w ramach Strefy Euro oraz ze Strefy Euro do Polski, trwające 30 sekund, naliczana jest w wysokości połowy stawki minutowej, a następnie za każdą sekundę w wysokości 1/60 stawki minutowej,
 - f) opłata za głosowe połączenia przychodzące w roamingu międzynarodowym w Strefie Euro naliczana jest za każdą sekundę połączenia w wysokości 1/60 stawki minutowej,
 - g) opłata za transmisję danych w Strefie Euro naliczana jest co 1KB w wysokości 1/1024 stawki za 1MB. W pozostałych strefach opłata naliczana jest co 100KB, w wysokości 100/1024 stawki za 1MB,
 - h) opłata za głosowe połączenia wychodzące w usłudze Tani Roaming w ramach Strefy Euro oraz ze Strefy Euro do Polski trwające do 30 sekund naliczana jest w wysokości połowy stawki minutowej, a następnie za każdą sekundę w wysokości 1/60 stawki minutowej,
 - i) pobieranie opłat za wysyłanie i odbieranie danych ma miejsce w jednej sesji.

§ 8. 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 wyłącznej winy Abonenta lub nieprzestrzegania przez Abonenta postanowień Regulaminu, Umowy lub wymagań związanych z Ofertami Promocyjnymi.
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 niebędących Konsumentami odpowiedzialność ograniczona jest do szkody rzeczywistej, z wyłączeniem utraconych korzyści.
4. Naprawienie przez Operatora szkody wynikłej z niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy nastąpi przez zapłatę odszkodowania w formie kary umownej:
 - a) za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usług Telekomunikacyjnych w wysokości 1/30 wartości średniego Zużycia miesięcznego;
 - b) za każdy dzień przerwy w świadczeniu poszczególnych Usług Telekomunikacyjnych w wysokości 1/60 wartości średniego Zużycia miesięcznego.
5. W przypadku, gdy przerwa w świadczeniu Usług Telekomunikacyjnych lub poszczególnych Usług Telekomunikacyjnych, o których mowa w ust. 4a i ust. 4b niniejszego paragrafu trwa krócej niż jeden dzień, należą karę umowną zaokrągla się do pełnego dnia.
6. Operator zastrzega, iż średnie Zużycie miesięczne, o którym mowa w ust. 4a i ust. 4b niniejszego paragrafu liczone jest według Zużycia Abonenta z ostatnich trzech miesięcy od daty wniesienia reklamacji, a w przypadku, gdy Abonent pozostaje stroną Umowy krócej niż trzy miesiące – średniego Zużycia z okresu, w jakim Abonent pozostaje stroną Umowy.
7. Wypłata kary umownej następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta i uznanej przez Operatora, w terminie 14 dni od daty uznania reklamacji. Kary określone w ust. 4a i 4b powyżej nie podlegają kumulacji oraz – w przypadku Konsumentów – 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 świad-

czeniu 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 Usług Telekomunikacyjnych i innych usług,
 - b) zabezpieczenie danych oraz oprogramowania używanego przez Abonenta znajdujących się w Telefonie oraz urządzeniach do niego przyłączonych,
 - c) szkody wynikłe z braku stosowania przez Abonenta zabezpieczeń danych oraz oprogramowania Telefonu oraz urządzeń do niego przyłączonych,
 - d) udostępnienie przez Abonenta jego numeru Telefonu osobom i podmiotom trzecim oraz skutki poniesione przez Abonenta w wyniku powyższego.
10. Operator nie gwarantuje przepustowości transmisji danych oraz ich bezpieczeństwa w przypadku, kiedy dane te opuszczają infrastrukturę Sieci Telekomunikacyjnej oraz teleinformatycznej Operatora.
11. W celu zapewnienia należytego poziomu bezpieczeństwa przechowywanych danych Abonenta i innych danych Operator zastrzega sobie prawo do identyfikacji Abonenta podczas kontaktu Abonenta z Operatorem.

§ 9. Zobowiązania Abonenta

1. Abonent zobowiązuje się:
 - a) do przestrzegania zasad postępowania zawartych w niniejszym Regulaminie;
 - b) do niepodejmowania jakichkolwiek działań powodujących albo mogących powodować zakłócenia pracy urządzeń aktywnych podłączonych do Sieci Telekomunikacyjnej lub sieci teleinformatycznej Operatora oraz sieci Internet;
 - c) do niekierowania 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 bez 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 uprzedniej pisemnej zgody;
 - d) do korzystania z Usług zgodnie z obowiązującym prawem;
 - e) do niegenerowania sztucznego ruchu niesłużącego 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”;
 - h) do nieużywania Karty SIM/USIM do generowania ruchu, który ma charakter ataku mającego na celu przeciężenie aplikacji, sieci lub systemu;
 - i) do niewykorzystywania Kart SIM/USIM bez zgody Operatora do rozwiązań typu „callcenter”.
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 Kodu PIN, Kodu PUK.
 3. Abonent jest zobowiązany niezwłocznie poinformować OK o zagubieniu, kradzieży, zniszczeniu, uszkodzeniu lub utracie w inny sposób Karty SIM/USIM.
 4. Operator po przyjęciu informacji od Abonenta, o którym mowa w ust. 3 powyżej oraz po identyfikacji Abonenta opisanej w § 12 ust. 4, niezwłocznie blokuje Kartę SIM/USIM w sposób uniemożliwiający korzystanie z Usług.
 5. Za skutki wynikające z używania przez osoby trzecie zagubionej lub skradzionej Karty SIM/USIM spowodowane niezgłoszeniem tych faktów do OK wyłączną odpowiedzialność ponosi Abonent.
 6. W przypadkach wymienionych w ust. 3 Abonent może wymienić Kartę SIM/USIM na warunkach określonych w Cenniku.
 7. W przypadku naruszenia przez Abonenta któregokolwiek z postanowień określonych w ust. 1 od lit. a. do lit. i. powyżej, Operator może według własnego wyboru rozwiązać Umowę w każdym momencie ze skutkiem natychmiastowym (po uprzednim pisemnym poinformowaniu o tym fakcie Abonenta w formie SMS) lub zawiesić świadczenie Usług Telekomunikacyjnych bez odszkodowania dla Abonenta. Abonent, który podał Operatorowi adres -email dodatkowo zostanie poinformowany o rozwiązaniu Umowy w formie wiadomości elektronicznej.

§ 10. Zobowiązania Operatora

1. Operator zobowiązuje się do świadczenia na rzecz Abonenta Usług na warunkach określonych w Regulaminie.
 2. Karta SIM/USIM wydana Abonentowi stanowi własność Operatora do chwili zaprzestania świadczenia Usług.
 3. Operator zobowiązuje się do przyjmowania i rozpatrywania reklamacji na warunkach określonych w § 11 Regulaminu.
-
2. Za dzień wniesienia reklamacji telefonicznej przyjmuje się dzień przyjęcia zgłoszenia telefonicznego przez pracownika Obsługi Klienta.
 3. Za dzień wniesienia reklamacji pisemnej przyjmuje się dzień wpływu pisma reklamacyjnego na adres korespondencyjny Operatora, datę wskazaną w potwierdzeniu przyjęcia wiadomości elektronicznej wysłanej na adres poczty elektronicznej Obsługi Klienta lub datę wskazaną na formularzu przyjęcia reklamacji dostępnym na stronie internetowej Operatora www.virginmobile.pl.
 4. W przypadku wniesienia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w Punkcie Sprzedaży 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 potwierdzenia 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 lub siedziby; b) przedmiot reklamacji oraz czas, w którym miał miejsce przedmiot reklamacji; c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację; d) numer MSISDN, którego reklamacja dotyczy; e) 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 zwrot żądanej kwoty poprzez zwiększenie wartości Stanu Konta; f) czytelny podpis Abonenta w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
 6. Reklamacja może zostać złożona w terminie 12 miesięcy od dnia, w którym Usługa Telekomunikacyjna została nienależycie wykonana lub miała być wykonana. Reklamację złożoną po upływie powyższego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym Operator niezwłocznie powiadamia Abonenta w terminie wskazanym w ust. 7.
 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

§ 11. Reklamacje

1. Abonent może złożyć reklamację w sprawie niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy pisemnie na adres

- wymagania określone w ust. 4 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, w tym w postępowaniu prowadzonym przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej, zgodnie z art. 109 Prawa Telekomunikacyjnego; albo 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 odszkodowania 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 kwestionowana kwota podlega zwrotowi zgodnie z dyspozycją określoną w treści reklamacji, z zastrzeżeniem § 13 ust. 2 Regulaminu. W przypadku uwzględnienia reklamacji opłata z tytułu usługi wykazu szczegółowego uiszczona za miesiąc, w którym usługa telekomunikacyjna była niewykonana lub nienależycie wykonana, jest zwracana Abonentowi poprzez Doładowanie, chyba że strony ustalą inaczej.
3. Obsługa Klienta może dotyczyć: a) oferowanych Usług Telekomunikacyjnych i zasad korzystania z Usług Telekomunikacyjnych; b) obsługi Telefonów z zastrzeżeniem, że są to Telefony dostępne w ofercie Operatora, a także zasad postępowania w przypadku ich awarii; c) przyjmowania reklamacji; d) realizacji zleceń jednorazowych; e) realizacji zleceń stałych; f) trwających Ofert Promocyjnych, ofert specjalnych i lojalnościowych.
 4. Autoryzacja Abonentów dokonywana jest za pośrednictwem Kodu PUK lub na podstawie Danych Abonenta podanych Operatorowi.
 5. Jeśli dane zawarte w zgłoszeniu nie są wystarczające do identyfikacji lub poprawnego obsłużenia zgłoszenia Abonenta, Operator zastrzega sobie prawo do telefonicznej weryfikacji zgłoszenia.
 6. Abonent zobowiązuje się dołożyć należytej staranności w celu zabezpieczenia poufności swojego Kodu PUK, a także nie udostępniać Kodu PUK osobom trzecim. Abonent zobowiązuje się niezwłocznie powiadomić Operatora o każdym podejrzeniu wejścia w posiadanie jego Kodu PUK przez osobę trzecią. Abonent ponosi wszelką odpowiedzialność za następstwa udostępnienia Kodu PUK osobom trzecim.
 7. Operator może rejestrować treść połączeń z OK w celu udokumentowania dyspozycji przekazywanych konsultantom przez Abonenta i usprawniania obsługi Abonenta.

§ 13. Wygaśnięcie i rozwiązanie Umowy oraz zawieszenie możliwości korzystania przez Abonenta z Usług Telekomunikacyjnych

1. Umowa wygasa wskutek utraty przez Operatora uprawnień do prowadzenia działalności telekomunikacyjnej. W takim przypadku Operator ma prawo do niezwłocznego zaprzestania świadczenia Usług Telekomunikacyjnych świadczonych na rzecz Abonenta.
2. Umowa wygasa po upływie Ostatniego dnia ważności konta Abonenta.
3. Operator może według własnego wyboru rozwiązać Umowę w każdym momencie ze skutkiem natychmiastowym (bez wcześniejszego uprzedzenia Abonenta) lub zawiesić świadczenie Usług Telekomunikacyjnych bez odszkodowania dla Abonenta w przypadku:
 - a) podjęcia przez Abonenta działań powodujących zakłócenia pracy infrastruktury Sieci Telekomunikacyjnej;
 - b) podjęcia przez Abonenta działań powodujących zakłócenia pracy urządzeń aktywnych podłączonych do Sieci Telekomunikacyjnej;
 - c) wykorzystywania przez Abonenta Karty SIM/USIM do kierowania do sieci Operatora ruchu telekomunikacyjnego z innych sieci telekomunikacyjnych bez zgody Operatora;
 - d) wykorzystywania przez Abonenta Karty SIM/USIM do kierowania z sieci Operatora ruchu telekomunikacyjnego

§ 12. Obsługa serwisowa

1. Operator zapewnia obsługę serwisową świadczonych Usług Telekomunikacyjnych za pomocą OK.
2. Abonenci mają możliwość: a) kontaktu z OK telefonicznie; b) kontaktu z OK drogą elektroniczną za pomocą wiadomości e-mail lub za pośrednictwem formularza kontaktowego dostępnego na stronie internetowej www.virginmobile.pl.

- do innych sieci telekomunikacyjnych bez zgody Operatora;
- e) wykorzystywania przez Abonenta Karty SIM/USIM do kierowania ruchu telekomunikacyjnego w ramach sieci Operatora za pomocą urządzeń końcowych przeznaczonych do przyłączenia do sieci stacjonarnej lub działających na podobnej zasadzie (zwanymi dalej: „Urządzeniami FCT”) bez zgody Operatora;
 - f) korzystania z Usług Telekomunikacyjnych z naruszeniem obowiązujących przepisów prawa;
 - g) używania przez Abonenta Karty SIM/USIM z wykorzystaniem Telefonu lub innego urządzenia telekomunikacyjnego kradzionego, bez homologacji lub bez certyfikatu;
 - h) używania przez Abonenta Urządzeń FCT bez zgody Operatora;
 - i) wykorzystywania przez Abonenta Karty SIM/USIM niezgodnie z celem zawartej Umowy lub w celu realizacji działań na szkodę Operatora lub osób trzecich;
 - j) udostępniania przez Abonenta bez zgody Operatora innym podmiotom Usług Telekomunikacyjnych w celu uzyskiwania korzyści majątkowych dla siebie lub osób trzecich;
 - k) zaistnienia Siły Wyższej lub innych wydarzeń o charakterze nadzwyczajnym niezależnych od Operatora, które uniemożliwiają lub w istotny sposób utrudniają świadczenie Usług Telekomunikacyjnych;
 - l) innych okoliczności wskazanych w § 9 ust. 1 lit. a – lit. i niniejszego Regulaminu.
4. W przypadku stwierdzenia podjęcia przez Abonenta działającego jako przedsiębiorca lub na rzecz innego przedsiębiorcy, działań, o których mowa w ust. 3 powyżej, Operator ma prawo żądania od Abonenta zapłaty kary umownej w wysokości 5000 PLN, co nie wyklucza uprawnienia Operatora do żądania od Abonenta odszkodowania przenoszącego wysokość kary umownej na zasadach ogólnych w sytuacji, gdy szkoda poniesiona przez Operatora przewyższy wysokość zastrzeżonej kary umownej.
 5. Rozwiązując Umowę w trybie opisanym w ust. 3 powyżej, Operator zawiadamia o tym Abonenta pisemnie w formie wiadomości SMS, a w przypadku Abonentów, którzy udostępnili adres korespondencyjny w postaci adresu poczty elektronicznej (adres e-mail) dodatkowo w formie wiadomości elektronicznej, wysłanej na adres e-mail podany przez Abonenta.
 6. W dniu rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy Operator przestaje świadczenia Abonentowi Usług Telekomunikacyjnych i innych usług, a także dezaktywuje Kartę SIM/USIM Abonenta.
-
- § 14. 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: 02677 Warszawa, ul. Wynałazek 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 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.

§ 15. Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych postanowieniami niniejszego Regulaminu mają zastosowanie odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego oraz Prawa Telekomunikacyjnego wraz z przepisami wykonawczymi.
2. Operator może dokonać zmiany warunków Umowy, w tym określonych w niniejszym Regulaminie. W takim przypadku Operator poinformuje Abonenta o proponowanych zmianach warunków Umowy, w tym określonych w niniejszym Regulaminie z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem zmian w życie, poprzez podanie tego faktu i treści Regulaminu po zmianach do publicznej wiadomości na stronie internetowej www.virginmobile.pl oraz doręczy Abonentowi, który udostępnił swoje dane, treść każdej proponowanej zmiany na piśmie albo w zależności od żądania Abonenta, drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej, albo w inny uzgodniony z Abonentem sposób.
3. Obowiązek doręczenia Abonentowi informacji o treści proponowanych zmian nie ma zastosowania w przypadku dokonywania zmian warunków określonych Umowie, w tym w niniejszym Regulaminie lub Cenniku, jeśli zmiany te wynikają bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powodując obniżenie cen usług telekomunikacyjnych, dodanie nowej usługi lub wynikają z decyzji Prezesa UKE. W tych przypadkach Operator podaje treść zmian do publicznej wiadomości na stronie internetowej Operatora www.virginmobile.pl.
4. Sędem właściwym do rozstrzygania wszelkich sporów jest sąd właściwy dla siedziby Operatora. Postanowienie to nie dotyczy sporów, w których stroną jest Konsument.
5. Regulamin obowiązuje osoby, które zawarły z Operatorem Umowę od dnia 1 czerwca 2022 r.