



# Regulamin świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez Virgin Mobile Polska Sp. z o.o. na rzecz Klientów Abonamentowych

Obowiązuje od dnia 15 stycznia 2021 r.

Zmieniony 1 kwietnia 2021 r.

## § 1. Przedmiot Regulaminu

1. Niniejszy Regulamin świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez Virgin Mobile Polska Sp. z o.o. na rzecz Klientów Abonamentowych (dalej „Regulamin”) określa zasady świadczenia Usług Telekomunikacyjnych na rzecz jej Klientów Abonamentowych (dalej „Abonentów”) przez Spółkę prowadzącą działalność pod firmą Virgin Mobile Polska Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością, z siedzibą w Warszawie przy 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 0000415094, o numerze NIP 9512354680, REGON 146056906, kapitał zakładowy 65 833 800,00 zł, zwaną dalej „Operatorem” albo „Virgin Mobile”. Operator prowadzi działalność telekomunikacyjną na podstawie wpisu do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych (nr wpisu: 9981).
2. Postanowienia Regulaminu nie stosuje się do świadczenia przez Operatora Usług Telekomunikacyjnych na rzecz Klientów Operatora korzystających z usług przedpłaconych (Usług Telekomunikacyjnych na Kartę), którzy korzystają z Usług Telekomunikacyjnych Operatora przez włączenie się do sieci (dokonanie czynności faktycznych w rozumieniu art. 56 ust 2 ustawy Prawo Telekomunikacyjne).

## § 2. Definicje

Użyte w Regulaminie, poniżej zdefiniowane pojęcia, oznaczają:

1. Abonent - osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła z Operatorem Umowę o świadczenie Usług Telekomunikacyjnych na piśmie lub jeżeli Operator przewidział taką możliwość, w formie elektronicznej, w sposób wskazany przez Operatora (za pomocą formularza opublikowanego na stronie internetowej należącej do Operatora).
2. Abonament - stała i podstawowa opłata cykliczna, ponoszona przez Abonenta na rzecz Operatora z tytułu zapewnienia Abonentowi stałej gotowości Operatora do świadczenia Abonentowi Usług, w szczególności Usług Telekomunikacyjnych, określona w Cenniku, Ofertach promocyjnych lub innych regulaminach Operatora.
3. ARP - alternatywny dostawca usług roamingu międzynarodowego, inny niż Virgin Mobile przedsiębiorca telekomunikacyjny, który na podstawie umowy zawartej z Abonentem może świadczyć na rzecz tego Abonenta usługi roamingu międzynarodowego.
4. 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.
5. Dni Robocze - dni od poniedziałku do piątku włącznie, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy w Rzeczypospolitej Polskiej.
6. Duplikat Karty SIM/USIM - Karta SIM/USIM, na której zostały aktywowane Usługi dla danego numeru MSISDN przy równoczesnej dezaktywacji Usług na Karcie SIM uprzednio przypisanej do wskazanego numeru MSISDN.
7. Hasło - poufny ciąg co najmniej 8 cyfr lub znaków, dostępny wyłącznie dla Abonenta, umożliwiający rejestrację oraz logowanie w serwisie samoobsługowym Virgin.
8. Kanały Zdalne - środki komunikacji elektronicznej umożliwiające wymianę informacji pomiędzy Abonentem a Operatorem na odległość, w szczególności poczta elektroniczna, faks, SMS, strona internetowa Operatora.
9. 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,

Virgin Mobile Polska Sp. z o.o.

ul. Wynalazek 1  
02-677 Warszawa

[www.virginmobile.pl](http://www.virginmobile.pl)

NIP: 9512354680, REGON: 146056906, KRS: 0000415094, XIII Wydział Gospodarczy, Sąd Rejonowy dla M. St. Warszawy w Warszawie, Kapitał zakładowy 65 833 800 zł



- umożliwiająca dostęp do Usług świadczonych przez Operatora, z którą związane są: numer MSISDN, osobisty numer identyfikacyjny - Kod PIN i kod odblokowujący - Kod PUK.
10. Kaucja - ustalona przez Operatora kwota, wyrażona w polskich złotych, której żądać może Operator od Abonenta przy zawarciu Umowy lub w przypadku przekroczenia przez Abonenta ustalonego przez Operatora limitu należności w trakcie obowiązywania Umowy, stanowiąca zabezpieczenie na poczet należnych Operatorowi od Abonenta Opłat za świadczone mu przez Operatora Usługi Telekomunikacyjne oraz inne Usługi.
  11. Klient Abonamentowy - Abonent.
  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 identyfikacji) - osobisty kod cyfrowy zapewniający Abonentowi możliwość jednoznacznego 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 przez Abonenta.
  15. Konsument - osoba fizyczna będąca stroną Umowy lub osoba fizyczna podejmująca działania prowadzące do zawarcia Umowy, w celach niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
  16. Konto Abonenta - konto przypisane do Abonenta w systemie rozliczeniowym Operatora służącym do naliczania opłat za świadczone Usługi. Konto Abonenta może służyć do naliczania opłat za Usługi świadczone na podstawie jednej Umowy lub za zgodą Abonenta większej liczby zawartych przez niego Umów.
  17. Limit należności - ustalona przez Operatora dla danego Abonenta kwota należności z tytułu świadczenia Usług, której przekroczenie uprawni Operatora do żądania wpłacenia kaucji przez Abonenta lub zawieszenia Abonentowi możliwości wykonywania połączeń wychodzących, zablokowania korzystania z niektórych Usług przez Abonenta lub zablokowania Abonentowi możliwości korzystania z usługi roamingu.
  18. MMS - (Multimedia Messaging Service) wiadomość multimedialna.
  19. Numer MSISDN - numer telefonu Abonenta przyznany Abonentowi na podstawie Umowy, przypisany do wydanej mu przez Operatora Karty SIM/USIM.
  20. Obsługa Klienta (zwana również dalej „OK”) - dedykowany dział wyodrębniony w strukturze organizacyjnej Operatora, świadczący obsługę Abonentów, w zakresie niezbędnym do wykonywania Umowy.
  21. Oferta Promocyjna - dokument określający warunki świadczenia Usług Telekomunikacyjnych inne niż ustalone w Regulaminie i Cenniku/ach.
  22. Okres Rozliczeniowy - okres określony w Umowie, za który dokonywane są rozliczenia opłat należnych od Abonenta za świadczone mu przez Operatora Usługi, po upływie którego Operator wystawia Abonentowi Rachunek telefoniczny (fakturę), do którego zapłacenia w terminie w nim określonym zobowiązany jest Abonent.
  23. Operator Zagraniczny - operator Sieci Telekomunikacyjnej zlokalizowanej i działającej poza granicami Rzeczypospolitej Polskiej, z którym Operator podpisał umowę roamingową i który świadczy usługi roamingu międzynarodowego dla Abonentów.
  24. Przedsiębiorca telekomunikacyjny P4 Sp. z o.o. - przedsiębiorca telekomunikacyjny, od którego Operator hurtowo zakupuje Usługi Telekomunikacyjne, którym jest P4 Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Wynałazek 1, 02-677 Warszawa.
  25. Prawo Telekomunikacyjne - ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. nr 171 poz. 1800 z późniejszymi zmianami).
  26. Punkt Sprzedaży Operatora (zwany również dalej „POS”) - punkt sprzedaży prowadzony przez Operatora lub inne podmioty na podstawie zawartych z Operatorem umów, w którym są oferowane Usługi Operatora i w którym możliwe jest zawarcie Umowy z Operatorem.
  27. Regulamin - niniejszy regulamin określający warunki świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez Operatora na rzecz Abonentów.
  28. Rachunek Telefoniczny (faktura) - dokument księgowy pochodzący od Operatora określający należność Abonenta wobec Operatora za Usługi świadczone przez Operatora na rzecz Abonenta w danym Okresie Rozliczeniowym.
  29. Sieć Telekomunikacyjna - sieć telekomunikacyjna w rozumieniu Prawa Telekomunikacyjnego, wykorzystywana przez Operatora do świadczenia Usług Telekomunikacyjnych.
  30. 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.
  31. SMS - (Short Message Service) krótka wiadomość tekstowa.

Virgin Mobile Polska Sp. z o.o.

ul. Wynałazek 1  
02-677 Warszawa

[www.virginmobile.pl](http://www.virginmobile.pl)

32. Telefon - aparat telefoniczny lub inne urządzenie elektroniczne umożliwiające za pośrednictwem Karty SIM/USIM korzystanie z Usług świadczonych przez Operatora, posiadające odpowiedni atest lub oznaczenie zgodności z obowiązującymi przepisami prawa, dopuszczony do używania w Sieci Telekomunikacyjnej.
33. Umowa - umowa o świadczenie Usług Telekomunikacyjnych zawarta pomiędzy Operatorem a Abonentem, zawarta na piśmie lub jeżeli Operator przewidział taką możliwość, w formie elektronicznej, w sposób wskazany przez Operatora, której integralną część stanowią: Regulamin, Cenniki oraz regulaminy i cenniki Ofert Promocyjnych określające Usługi świadczone przez Operatora na rzecz Abonenta oraz świadczenia tych Usług.
34. Usługa Telekomunikacyjna - usługa telekomunikacyjna w rozumieniu Prawa Telekomunikacyjnego świadczona Abonentowi przez Operatora na podstawie Umowy według zasad określonych w Umowie Regulaminie, Cennikach, Ofertach Promocyjnych oraz innych dokumentach związanych z ich świadczeniem.
35. Usługi - Usługi Telekomunikacyjne oraz inne usługi świadczone przez Operatora na rzecz Abonenta, wskazane w Cennikach.
36. Usługi Premium - usługi specjalne o podwyższonej opłacie.

### § 3. Umowa o świadczenie Usług Telekomunikacyjnych

1. Operator świadczy na rzecz Abonentów Usługi Telekomunikacyjne na podstawie Umowy.
2. Umowa o świadczenie Usług Telekomunikacyjnych pomiędzy Operatorem a Abonentem, jest zawierana na piśmie pod rygorem jej nieważności lub jeżeli Operator przewidział taką możliwość, w formie elektronicznej, w sposób wskazany przez Operatora.
3. Do zmiany Umowy wymagana jest forma pisemna pod rygorem nieważności, przy czym warunki Regulaminu, Umowy lub poszczególnych ofert mogą dopuszczać zmiany Umowy również w innej formie niż pisemna, na przykład za pomocą telefonicznego kontaktu z Obsługą Klienta lub składania dyspozycji zmian na stronach internetowych Operatora po podaniu przez Abonenta Hasła, umożliwiającego jego identyfikację.
4. W imieniu Operatora Umowę zawiera osoba przez niego upoważniona, której Operator udzielił stosowanego pełnomocnictwa.
5. Abonent zawiera Umowę osobiście lub przez należycie umocowanego przedstawiciela Abonenta.
6. Przez zawarcie Umowy Operator zobowiązuje się do świadczenia Usług Telekomunikacyjnych, zgodnie z Umową, Regulaminem i obowiązującymi Cennikami, a Abonent zobowiązuje się do terminowego uiszczania opłat za wykonane Usługi i przestrzegania postanowień Regulaminu i Umowy. W przypadku, jeżeli Umowa została zawarta w ramach promocji prowadzonej przez Operatora, do Umowy stosuje się również warunki tej promocji.
7. Zawarcie Umowy wymaga podania przez Abonenta aktualnych danych niezbędnych do zawarcia Umowy oraz okaże ważne oryginały lub poświadczone notarialnie kopie dokumentów, o których mowa w §4 Regulaminu, a także spełnienia ewentualne inne wymagania określone w Regulaminie, a także warunki określone w promocji mającej zastosowanie przy zawarciu Umowy.
8. Umowa może być zawarta na czas nieoznaczony lub na czas oznaczony.
9. Zawarcie Umowy oznacza akceptację przez Abonenta postanowień Regulaminu, Cenników, warunków Ofert Promocyjnych w przypadku zawarcia Umowy z uwzględnieniem warunków takiej oferty i zobowiązanie Abonenta do ich przestrzegania.
10. Abonentowi, będącemu konsumentem, który zawarł Umowę poza lokalem przedsiębiorstwa Operatora lub na odległość, zgodnie z przepisami ustawy o prawach konsumenta z dnia 30 maja 2014 roku (Dz. U z 2014 r. poz. 827) przysługuje prawo do odstąpienia od Umowy bez podania przyczyny odstąpienia, w terminie 14 dni. Prawo do odstąpienia od Umowy Abonent będący konsumentem może wykonać poprzez złożenie oświadczenia o odstąpieniu od Umowy przed upływem terminu 14 dni od daty zawarcia niniejszej Umowy. W przypadku odstąpienia od Umowy, jest ona poczytywana za niezawartą. Abonent będący konsumentem, który wyraził zgodę na rozpoczęcie świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez Operatora, przed upływem terminu na odstąpienie od Umowy, zobowiązany jest do zapłaty Operatorowi za Usługi Telekomunikacyjne świadczone do momentu odstąpienia od Umowy. Uprawnienie przewidziane w niniejszym postanowieniu przysługuje również osobie fizycznej prowadzącej działalność gospodarczą, jeżeli Umowa jest związana bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą, ale nie posiada dla niej charakteru zawodowego.
11. Operator zobowiązuje się do rozpoczęcia świadczenia Usług Telekomunikacyjnych w terminie nie dłuższym niż 24 godziny od daty zawarcia Umowy. W przypadku niedotrzymania opisanego wyżej terminu przez Operatora Abonentowi przysługuje prawo odstąpienia od Umowy i żądania zwrotu Kaucji, w przypadku wpłacenia jej przy zawarciu Umowy na żądanie Operatora.
12. Przy zawarciu Umowy Operator wydaje Abonentowi Regulamin oraz Cennik, a w przypadku zawarcia Umowy z uwzględnieniem Oferty Promocyjnej również dokumenty określające warunki tej Oferty Promocyjnej. Opisanego wyżej dokumenty są udostępnione Abonentom Dokumenty na stronie www.Operatora: [www.virginmobile.pl](http://www.virginmobile.pl).

13. Po zawarciu Umowy Abonent otrzymuje od Operatora do korzystania, stanowiącą własność Operatora, Kartę SIM/USIM.
14. Po zawarciu Umowy Abonent otrzymuje od Operatora Numer MSISDN. W przypadku przeniesienia Numeru MSISDN z sieci innego dostawcy Usług Telekomunikacyjnych numer ten zostaje przypisany do Karty SIM/USIM, którą otrzymuje Abonent.
15. Operator zastrzega sobie prawo do ustalenia dla Abonenta Limitu należności przy zawarciu Umowy lub w trakcie jej wykonywania.

#### § 4. Dokumenty wymagane od Abonenta przy zawarciu Umowy

1. Umowa zostaje zawarta z potencjalnym Abonentem, który przedstawił przy zawarciu Umowy Operatorowi dokumenty wymagane przez Operatora.
2. Umowa może zostać zawarta po przedstawieniu przez potencjalnego Abonenta:
  - a) w przypadku osób fizycznych: dokumentu potwierdzającego tożsamość i aktualne miejsce zamieszkania potencjalnego Abonenta;
  - b) w przypadku innych osób: dokumentów potwierdzających status prawny zgodnie zobowiązującymi przepisami, siedziby i aktualnego adresu potencjalnego Abonenta, w szczególności odpisów lub wypisów z właściwych rejestrów i zaświadczeń o nadaniu numeru identyfikacji podatkowej NIP i numeru REGON oraz pisemnych pełnomocnictw poświadczonych notarialnie i dokumentów przedstawicieli potencjalnego Abonenta, tak jak dla osób fizycznych, potwierdzających umocowanie do działania tych osób w imieniu potencjalnego Abonenta;
  - c) ponadto Operator jest uprawniony do żądania przedstawienia przez potencjalnego Abonenta dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Operatora wynikających z Umowy.
3. Operator zastrzega sobie prawo do żądania dodatkowych dokumentów od potencjalnego Abonenta przy zawarciu Umowy, w szczególności, jeżeli przedstawione dokumenty są zniszczone lub budzą wątpliwości co do ich autentyczności lub możliwości wykonania przez potencjalnego Abonenta zobowiązań wobec Operatora wynikających z Umowy. Lista dokumentów wymaganych przy zawarciu Umowy jest dostępna na stronie www Operatora: [www.virginmobile.pl](http://www.virginmobile.pl).
4. Operator, w przypadku woli Abonenta skorzystania z Oferty Promocyjnej, zastrzega sobie jako warunek zawarcia Umowy z uwzględnieniem warunków Oferty Promocyjnej, możliwość wymiany z innymi operatorami informacji dotyczących numeru ewidencyjnego PESEL, NIP lub REGON oraz numeru i nazwy dokumentu potwierdzającego tożsamość potencjalnego Abonenta, za jego zgodą. W przypadku, gdy w wyniku takiej wymiany informacji okaże się, że Potencjalny Abonent nie uregulował należności wobec innego operatora, Operator jest uprawniony do odmowy zawarcia Umowy z uwzględnieniem warunków Oferty Promocyjnej lub może uzależnić jej zawarcie od wpłacenia Kaucji przez potencjalnego Abonenta.
5. Z przedstawionych przez Abonenta dokumentów określonych w §4 pkt 2 Regulaminu, Operator sporządzi kserokopie lub odpisy.
6. Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego, nie później niż w terminie 14 dni od daty zaistnienia zmiany, powiadomienia Operatora o zmianie adresu, miejsca zamieszkania oraz zmianie siedziby lub nazwy firmy. Operator może żądać od Abonenta przedstawienia dokumentów potwierdzających zaistnienie zmian opisanych w zdaniu poprzedzającym.

#### § 5. Odmowa zawarcia Umowy przez Operatora

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

- a) braku możliwości technicznych świadczenia przez Operatora Usług Telekomunikacyjnych;
- b) niewypełnienia przez potencjalnego Abonenta lub Abonenta wymogów określonych w Regulaminie, w szczególności polegających na nieprzedstawieniu wymaganych Regulaminem dokumentów lub dokumentów lub nieaktualnych, zniszczonych lub budzących uzasadnione wątpliwości co do ich autentyczności;
- c) podania przez potencjalnego Abonenta lub Abonenta nierzetelnych lub błędnych informacji dotyczących jego osoby przy zawieraniu Umowy;
- d) w przypadku odmowy wpłaty Kaucji przy zawarciu Umowy przez potencjalnego Abonenta lub Abonenta w przypadkach opisanych w Regulaminie;
- e) rozwiązania przez Operatora innej Umowy na skutek okoliczności, za które ponosi odpowiedzialność Potencjalny Abonent lub Abonent, która poprzednio została zawarta przez niego z Operatorem;

- f) niewypełnienia przez potencjalnego Abonenta lub Abonenta wymogów określonych w Ofercie Promocyjnej Operatora przy zawarciu Umowy z uwzględnieniem warunków tej Oferty Promocyjnej;
- g) braku pozytywnej oceny przez Operatora możliwości wykonania przez potencjalnego Abonenta lub Abonenta wobec Operatora zobowiązań wynikających z Umowy, dokonanej na podstawie informacji pochodzących od potencjalnego Abonenta lub Abonenta lub wiadomych Operatorowi albo otrzymanych od innych operatorów lub od Biura Informacji Gospodarczej na podstawie przepisów ustawy z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (Dz. U. z 2014 r., poz. 1015 z późn. zm.);
- h) w przypadku odmowy wpłaty Kaucji przez Potencjalnego Abonenta.

## § 6. Kaucja. Limit należności

1. Operator ma prawo uzależnić zawarcie Umowy z potencjalnym Abonentem lub jej dalsze wykonywanie od wpłacenia przez Abonenta Kaucji.
2. Operator może żądać od potencjalnego Abonenta lub Abonenta wpłacenia Kaucji w przypadku:
  - a) powzięcia przez Operatora uzasadnionych wątpliwości dotyczących możliwości wykonania przez potencjalnego Abonenta lub Abonenta wobec Operatora zobowiązań wynikających z Umowy, w szczególności w przypadkach określonych w § 4 ust. 4 lub § 5 pkt f Regulaminu;
  - b) korzystania przez Abonenta z usług o podwyższonym ryzyku płatniczym, takich jak: roaming międzynarodowy; połączenia międzynarodowe i międzynarodowe wiadomości SMS i MMS; połączenia z numerami specjalnymi, numerami audiotekstowymi, numerami infolinii, SMS i MMS wysyłane na numery specjalne w sytuacji, gdy łączny koszt związany z korzystaniem z tych usług w danym Okresie Rozliczeniowym przekroczy 100 PLN;
  - c) przekroczenia przez Abonenta przyznanego Limitu należności w trakcie obowiązywania Umowy.
3. Wysokość Kaucji jest określona w Cenniku lub w Ofercie Promocyjnej lub w Cenniku Oferty Promocyjnej.
4. Operator dokona rozliczenia Kaucji najpóźniej w dniu ostatecznego rozliczenia z Abonentem w związku z rozwiązaniem lub wygaśnięciem Umowy, po potrąceniu wymagalnych wierzytelności Operatora wobec Abonenta wynikających z Umowy.
5. Kaucja nie jest zadatkiem ani zaliczką i jest wpłacana na odrębny od rachunku bankowego wskazanego w Rachunku Telefonicznym, rachunek bankowy Operatora, który nie jest oprocentowany.
6. Potencjalny Abonent lub Abonent zobowiązany jest wpłacić Kaucję na żądanie Operatora w wyznaczonym przez Operatora terminie.
7. W czasie obowiązywania Umowy Operator jest uprawniony do potrącenia swojej wymagalnej wierzytelności z tytułu świadczenia Usług Telekomunikacyjnych i innych usług świadczonych na podstawie Umowy z kwotą Kaucji wniesionej przez Abonenta. W takim przypadku Abonent jest zobowiązany do uzupełnienia Kaucji do jej pierwotnej wysokości w terminie 7 dni od daty otrzymania od Operatora pisemnego wezwania do uzupełnienia Kaucji.
8. Operator zastrzega sobie prawo do ustalenia, w chwili zawarcia Umowy lub w trakcie jej wykonywania, Limitu należności dla danego Abonenta. Wysokość Limitu należności określa Cennik albo Oferta Promocyjna lub Cennik Oferty Promocyjnej, chyba że kwota Limitu należności została określona w Umowie.
9. W przypadku przekroczenia przez Abonenta przyznanego Limitu należności Operator w szczególności ma prawo, do czasu wpłaty Kaucji przez Abonenta, do zablokowania możliwości inicjowania wszystkich lub niektórych Usług Telekomunikacyjnych.

## § 7. Zakres Usług

1. Operator świadczy Usługi, w tym Usługi telekomunikacyjne na podstawie Umowy. Wykaz Usług oraz należne za nie opłaty określają Cenniki Operatora w tym Cenniki Promocji.
2. Cenniki wraz z niniejszym Regulaminem oraz innymi regulaminami, na podstawie których Operator świadczy Usługi, są dostępne na stronie [www.virginmobile.pl](http://www.virginmobile.pl) oraz jeżeli istnieje taka możliwość w POS Operatora.
3. Operator świadczy Usługi w zakresie technicznych możliwości Sieci Telekomunikacyjnej Przedsiębiorcy Telekomunikacyjnego P4 Sp. z o.o. i ramach technicznych możliwości tej Sieci Telekomunikacyjnej umożliwia Abonentom korzystanie z sieci telekomunikacyjnych innych operatorów krajowych oraz Operatorów Zagranicznych, z którymi zostały zawarte stosowne umowy roamingowe.



4. Lista operatorów krajowych, o których mowa w ust. 3 powyżej, dostępna jest na stronie internetowej [www.virginmobile.pl](http://www.virginmobile.pl).
5. W przypadku korzystania z dostępu do sieci i usług innych operatorów krajowych, jakość świadczonych (z przyczyn niezależnych od Operatora) Usług Telekomunikacyjnych mogą różnić się od stosowanych przez Operatora.
6. Operator świadczy Usługi Telekomunikacyjne w ramach istniejących możliwości technicznych, o jakości zgodnej z normami ETSI (European Telecommunications Standards Institute).
7. 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 od 1 do 5, gdzie poszczególne wartości mają następujące znaczenie 1=zły, 2=słaby, 3=akceptowalny, 4=dobry, 5=doskonały.
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 możliwe jest korzystanie z Usług Telekomunikacyjnych Operatora, mogą się nieznacznie różnić od siebie. Szczegółowe informacje na temat zakresu dostępnych Usług Telekomunikacyjnych można uzyskać na stronie: [www.virginmobile.pl](http://www.virginmobile.pl).
10. Operator zapewnia bezpłatne połączenia z numerami alarmowymi.
11. Ograniczenia w kierowaniu połączeń na numery alarmowe:
  - a) w przypadku, gdy numery alarmowe typu 9XX (gdzie X oznacza pozostałe cyfry zdefiniowane w planie numeracji krajowej dla poszczególnych numerów alarmowych) są zajęte, Operator może skierować połączenie na numer alarmowy 112;
  - b) w przypadku, gdy połączenie na numer alarmowy wykonywane z danego obszaru administracyjnego (powiat, gmina) jest realizowane za pośrednictwem stacji bazowej znajdującej się na sąsiednim obszarze geograficznym (może to nastąpić, gdy dany obszar geograficzny nie pokrywa się z zasięgiem stacji bazowej z tego obszaru), połączenie takie może być skierowane do jednostki znajdującej się na terenie tego sąsiedniego obszaru geograficznego.
12. Ograniczenia w dostępie do Usług, jeżeli zostały wprowadzone przez Operatora w przypadku Promocji, zostały określone przez Operatora w regulaminach tych Promocji.
13. W przypadku wykonywania przez Abonenta połączeń na numery alarmowe Operator gromadzi dane o lokalizacji Telefonu. W pozostałych przypadkach dane o lokalizacji gromadzone są tylko i wyłącznie za uprzednią zgodą Abonenta.
14. Abonenci korzystający z usługi dostępu do sieci Internet mają możliwość bieżącej kontroli stanu jednostek transmisji danych poprzez kontakt z OK. Ponadto Abonenci mają możliwość takiej kontroli także za pośrednictwem strony internetowej [www.virginmobile.pl](http://www.virginmobile.pl). W przypadku wyczerpania jednostek transmisji danych Operator niezwłocznie informuje Abonenta o tym fakcie za pośrednictwem wiadomości SMS lub za pomocą informacji przesłanej na podany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej.
15. Operator stosuje procedury dotyczące pomiaru i organizacji ruchu w Sieci Telekomunikacyjnej. Ponieważ Virgin Mobile Polska Sp. z o.o. świadczy Usługi Telekomunikacyjne na rzecz swych Abonentów z użyciem oraz w zakresie technicznych możliwości Sieci Telekomunikacyjnej Przedsiębiorcy Telekomunikacyjnego P4 Sp. z o.o. do pomiaru i organizacji ruchu, w tym prędkości usługi oraz limitów ilości danych w Sieci Telekomunikacyjnej Operatora będą miały zastosowanie postanowienia i procedury dotyczące pomiaru i organizacji ruchu określone przez Przedsiębiorcę Telekomunikacyjnego P4 Sp. z o.o.
16. Szczegółowe informacje w zakresie niestanowiącym tajemnicy przedsiębiorstwa dotyczące wpływu tych procedur na jakość świadczonych Usług Telekomunikacyjnych w tym informacje dotyczące pomiaru i organizacji ruchu, prędkości usługi oraz limity ilości danych, dostępne są na stronie [www.virginmobile.pl](http://www.virginmobile.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.
17. Operator może stosować szczególnie środki zarządzania ruchem wykraczające poza środki określone powyżej, w przypadkach, w których jest to konieczne, aby:
  - a) zapewnić zgodność z przepisami prawa, którym podlega Operator, jak również z dotyczącymi Operatora orzeczeniami sądowymi lub decyzjami organów publicznych;
  - b) utrzymać integralność i bezpieczeństwo sieci, usług świadczonych za pośrednictwem sieci oraz urządzeń końcowych użytkowników, w szczególności:
    - wyeliminować przekaz komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu lub integralności Sieci Telekomunikacyjnej lub Usług Telekomunikacyjnych;

- przerwać lub ograniczyć świadczenie Usług Telekomunikacyjnych na zakończeniu Sieci Telekomunikacyjnej, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci Telekomunikacyjnej lub Usług Telekomunikacyjnych.
  - c) zapobiec grożącym przeciążeniom sieci oraz złagodzić skutki wyjątkowego lub tymczasowego przeciążenia sieci (w takim przypadku równoważne rodzaje transferu danych są traktowane jednakowo).
18. Szczególne środki zarządzania ruchem stosowane są wyłącznie przez okres konieczny do osiągnięcia celów opisanych powyżej. Postanowienia Paragrafu §9 Regulaminu - Odpowiedzialność Operatora mają 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 opisanym zgodnie z powyższymi postanowieniami.
19. Informacje o:
- a) potencjalnych zagrożeniach związanych z korzystaniem przez Abonentów z Usług Telekomunikacyjnych;
  - b) rekomendowanych środkach ostrożności i najbardziej popularnych sposobach zabezpieczenia telekomunikacyjnych urządzeń końcowych przed oprogramowaniem złośliwym lub szpiegującym;
  - c) przykładowych konsekwencjach braku lub nieodpowiedniego zabezpieczenia telekomunikacyjnych urządzeń końcowych, są dostępne na stronie internetowej UKE: <http://www.uke.gov.pl/>
  - d) sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych podczas korzystania z publicznie dostępnych Usług Telekomunikacyjnych są dostępne na stronie internetowej UKE: <http://www.bip.uke.gov.pl/>.

## § 8. Opłaty. Rachunek telefoniczny (faktura). Wykaz Usług Telekomunikacyjnych

1. Rachunek Telefoniczny (faktura) jest wystawiany Abonentowi przez Operatora po zakończeniu każdego Okresu Rozliczeniowego z oznaczeniem Okresu Rozliczeniowego, za który jest wystawiony i obejmuje opłaty za świadczone przez Operatora na rzecz Abonenta Usługi Telekomunikacyjne w tym opłaty za Abonament, jeżeli są stosowane przez Operatora.
2. Rachunek Telefoniczny (faktura) nie będzie wystawiany przez Operatora za Okresy Rozliczeniowe, w których nie zostały wykonane żadne Usługi na rzecz Abonenta.
3. Rachunki Telefoniczne będą doręczane Abonentom listem zwykłym albo w przypadku udzielenia takiej zgody przez Abonenta, udostępnianie Abonentowi w sposób umożliwiający jego wydrukowanie lub przesyłane w formie elektronicznej przez Operatora, na adres poczty elektronicznej Abonenta, zgodnie z art. 106 ust. 1 ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług.
4. W razie nieotrzymania przez Abonenta Rachunku Telefonicznego w formie określonej przez strony Umowy w terminie, w którym Abonent winien otrzymać Rachunek Telefoniczny (fakturę), Abonent jest zobowiązany zawiadomić o tym fakcie Operatora.
5. Operator zastrzega sobie prawo do uwzględnienia na bieżącym Rachunku Telefonicznym opłat za Usługi wykonane w poprzednich Okresach Rozliczeniowych, które nie zostały uwzględnione w Rachunkach Telefonicznych za poprzednie Okresy Rozliczeniowe w tym z tytułu korzystania przez Abonenta z Usług w roamingu międzynarodowym.
6. Operator dostarcza Abonentowi podstawowy wykaz Usług wykonanych w danym Okresie Rozliczeniowym wraz z Rachunkiem Telekomunikacyjnym (fakturą) za ten Okres Rozliczeniowy.
7. Operator, na wniosek Abonenta złożony w Obsłudze Klienta, doręczy Abonentowi, w postaci wydruku komputerowego lub innego dokumentu, szczegółowy wykaz świadczonych na rzecz Abonenta Usług Telekomunikacyjnych we wskazanym przez niego Okresie Rozliczeniowym, z okresu maksymalnie do 12 miesięcy wstecz, licząc od dnia wystąpienia przez Abonenta z takim żądaniem z wyszczególnieniem zrealizowanych połączeń, daty realizacji i czasu trwania połączenia. Za sporządzenie tego wykazu Operatorowi należna jest każdorazowa opłata zgodna z Cennikiem w wysokości określonej w Cenniku, która zostanie uwzględniona w Rachunku Telefonicznym za kolejny Okres Rozliczeniowy, z zastrzeżeniem postanowienia punktu 5 powyżej.
8. Jeżeli wysokość należności przysługujących Operatorowi od Abonenta na podstawie Umowy przekroczy wartość określoną w przepisach Ustawy o ujawnianiu informacji gospodarczych i Abonent nie uiści takich należności w terminie wskazanym w ww. ustawie, wówczas Operator będzie uprawniony do przekazania biurom informacji gospodarczej danych o zaległych należnościach wraz z danymi Abonenta. Operator poinformuje Abonenta o zamiarze przekazania jego danych do danego biura informacji gospodarczej, podając nazwę i siedzibę takiego biura informacji gospodarczej.
9. Abonent może zlecić Operatorowi, w tym składając taka dyspozycję w Umowie lub Obsłudze Klienta, konsolidację, czyli utworzenie jednego konta, wspólnego dla wszystkich Umów Abonenta zawartych z Operatorem od dnia złożenia takiego oświadczenia. Na podstawie takiego zlecenia Abonenta, Operator będzie wystawiał na rzecz Abonenta, za każdy Okres

Rozliczeniowy, jeden Rachunek Telefoniczny (faktura) dla wszystkich zawartych przez Abonenta Umów za każdorazowy Okres Rozliczeniowy, z jednym wspólnym numerem rachunku bankowego, na który Abonent jest zobowiązany uiszczać opłaty. Abonent składając Operatorowi opisane wyżej zlecenie konsolidacji w przypadku braku wniesienia opłaty za dany Rachunek Telefoniczny (fakturę) w terminie jego płatności, akceptuje uprawnienie Operatora do ograniczenia lub zawieszenia świadczenia Usług świadczonych na podstawie wszystkich zawartych przez Abonenta z Operatorem Umów. Następnie Operator może wypowiedzieć, na zasadach przewidzianych w niniejszym Regulaminie w przypadku nieuiszczenia przez Abonenta należnych Operatorowi opłat za wszystkie Umowy zawarte przez Abonenta z Operatorem. Abonent ma prawo do dokonywania zmian lub odwołania powyższej dyspozycji w każdym czasie.

10. Abonent jest zobowiązany do uiszczania opłat określonych w Rachunku Telefonicznym na rachunek bankowy wskazany przez Operatora w terminie 14 dni od daty wystawienia Rachunku Telekomunikacyjnego, chyba że Operator wyznaczy w Rachunku Telefonicznym dłuższy termin na dokonanie przez Abonenta płatności opłat za Usługi Operatora.
11. Za dzień dokonania zapłaty należności wynikającej z Rachunku Telefonicznego uważa się dzień uznania należności na rachunku bankowym Operatora.
12. W razie opóźnienia którejkolwiek z płatności Operatorowi przysługuje prawo do żądania zapłaty przez Abonenta odsetek od każdorazowych zaległych płatności, w wysokości ustawowej za każdy dzień opóźnienia, liczonych od dnia następującego po dniu, w którym upłynął termin płatności danej opłaty wynikającej z Rachunku Telefonicznego.
13. Operator ma prawo ograniczyć, zawiesić świadczenie usług lub wypowiedzieć Umowę, jeśli Abonent opóźnia się z zapłatą opłaty określonej w Rachunku Telefonicznym, przez okres dłuższy niż 14 dni. Przed podjęciem czynności, o których mowa powyżej, Virgin Mobile Polska Sp. z o.o. wezwie Abonenta do zapłaty, przy czym zawieszenie, ograniczenie świadczenia usług lub wypowiedzenie Umowy nie nastąpi wcześniej niż 7 dni od daty wezwania Abonenta do zapłaty zaległej opłaty.
14. Opłaty uiszczane przez Abonenta zalicza się na poczet należności ubocznych, w szczególności odsetek ustawowych należnych Operatorowi z tytułu zaległych opłat Abonenta, następnie na poczet najstarszej wymagalnej opłaty należnej od Abonenta, chyba że Abonent ma kilka długów wobec Operatora i wskaże, na poczet, którego z tych długów winna być zaliczona płatność uiszczona przez Abonenta.
15. Operator zastrzega sobie prawo do informowania Abonenta o jego zadłużeniu i stanie tego zadłużenia wobec Operatora w formie przewidzianej przepisami prawa, w tym listownie lub w formie komunikacji elektronicznej na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej oraz na posiadany przez niego numer telefonu MSISDN.
16. Abonent może dokonywać płatności z tytułu należnych Operatorowi od Abonenta opłat za Usługi w formie bezgotówkowej, w szczególności w formie przelewów bankowych na wskazany w Rachunku Telefonicznym numer rachunku Operatora lub w przypadku istnienia takiej możliwości, gotówką w POS Operatora.

## § 9. Odpowiedzialność Operatora

1. Operator ponosi odpowiedzialność wobec Abonenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, chyba że jej niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek Siły Wyższej, z winy Abonenta lub nieprzestrzegania przez Abonenta postanowień Regulaminu, Umowy lub warunków Ofert Promocyjnych lub z powodu niemożności świadczenia Usług Telekomunikacyjnych z przyczyn leżących po stronie Operatorów Zagranicznych, w przypadku połączeń Abonenta wykonywanych w sieciach telekomunikacyjnych Operatorów Zagranicznych.
2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w świadczeniu Usług Telekomunikacyjnych wynikające z nieosiągnięcia parametrów technicznych zgodnych ze standardami ETSI przez Telefon używany przez Abonenta, który nie posiada znaku zgodności z zasadniczymi wymaganiami oraz nie obsługuje poszczególnych rodzajów Usług Telekomunikacyjnych.
3. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, Operator ponosi wobec Abonenta odpowiedzialność w granicach poniesionej szkody, przy czym wobec Abonentów nie będących Konsumentami odpowiedzialność Operatora ograniczona jest do szkody rzeczywistej i nie obejmuje utraconych korzyści Abonenta nie będącego Konsumentem. Szkada Abonenta niebędącego Konsumentem ponadto ulega naprawieniu z uwzględnieniem adekwatnego związku przyczynowego pomiędzy szkodą i działaniem bądź zaniechaniem Operatora, z uwzględnieniem zmniejszenia odpowiedzialności Virgin Mobile w przypadku przyczynienia się Abonenta niebędącego Konsumentem do powstania szkody w stopniu odpowiednim do tego przyczynienia się i przy uwzględnieniu zasad określonych poniżej.
4. W przypadku przerwy w świadczeniu wszystkich Usług Telekomunikacyjnych trwającej dłużej niż 24 godziny Abonent ma prawo zażądać zapłaty odszkodowania w wysokości 1/30 wartości średniej opłaty miesięcznej (liczonej według ostatnich trzech faktur



VAT dla Numeru MSISDN, którego dotyczy przerwa w świadczeniu Usług Telekomunikacyjnych, a w przypadku, gdy Abonent otrzymał mniej niż trzy Rachunki Telekomunikacyjne – średniej opłaty miesięcznej z wszystkich wystawionych rachunków) za każde kolejne rozpoczęte 24 godziny przerwy.

5. W przypadku trwającej dłużej niż 24 godziny przerwy w świadczeniu poszczególnych Usług Telekomunikacyjnych nieobjętych Abonamentem, za które pobierane są dodatkowe opłaty zgodnie z Cennikiem, Abonent może żądać zapłaty odszkodowania w wysokości 1/30 wartości średniej opłaty miesięcznej za daną usługę. Średnia opłata miesięczna wyliczana jest na podstawie ostatnich trzech Rachunków Telekomunikacyjnych dla Numeru MSISDN, którego dotyczy przerwa w świadczeniu usług, a w przypadku, gdy Abonent otrzymał mniej niż trzy Rachunki Telekomunikacyjne – średniej opłaty miesięcznej z wszystkich wystawionych rachunków.
6. W przypadku trwającej dłużej niż 24 godziny przerwy w świadczeniu poszczególnych Usług Telekomunikacyjnych wliczonych w Abonament, za które nie są pobierane dodatkowe opłaty zgodnie z Cennikiem, Abonent może żądać zapłaty odszkodowania w wysokości 1/30 wartości średniego miesięcznego Abonamentu. Wartość średniego miesięcznego Abonamentu jest wyliczana na podstawie ostatnich trzech Rachunków Telekomunikacyjnych dla Numeru MSISDN, którego dotyczy przerwa w świadczeniu usług, a w przypadku, gdy Abonent otrzymał mniej niż trzy Rachunki Telekomunikacyjne – średniego miesięcznego Abonamentu ze wszystkich wystawionych rachunków.
7. Odszkodowania, określone w ust. 4–7 powyżej, nie podlegają łączeniu.
8. W przypadkach, o których mowa powyżej, Abonent nie może żądać z uwagi na przedawnienie roszczeń zapłaty odszkodowania za przerwę w świadczeniu Usług Telekomunikacyjnych po upływie 12 miesięcy od zdarzenia uzasadniającego roszczenie o odszkodowanie.
9. Operator nie ponosi odpowiedzialności za:
  - a) treść informacji przekazywanych lub przesyłanych przez Abonenta korzystającego z Telefonu lub innych usług;
  - b) szkody wynikłe z braku stosowania przez Abonenta zabezpieczeń danych oraz oprogramowania Telefonu oraz urządzeń do niego przyłączonych;
  - c) udostępnienie przez Abonenta jego numeru Telefonu, Hasła lub Kodu PUK i Kodu PIN osobom i podmiotom trzecim oraz skutki poniesione przez Abonenta w wyniku powyższego.
10. Wypłaty odszkodowania Operator dokonuje w przypadku uznania reklamacji złożonej przez Abonenta w terminie 14 dni od daty uznania jej przez Operatora, w przypadku roszczeń dochodzonych po wyczerpaniu trybu reklamacyjnego w terminie 14 dni od daty prawomocnego rozstrzygnięcia takiego postępowania zasadzającego odszkodowanie na rzecz Abonenta.
11. Virgin Mobile nie gwarantuje przepustowości transmisji danych oraz ich bezpieczeństwa w przypadku, kiedy dane te opuszczają infrastrukturę Sieci Telekomunikacyjnej oraz teleinformatycznej Operatora.
12. W celu zapewnienia należytego poziomu bezpieczeństwa przechowywanych danych Abonenta i innych danych Operator zastrzega sobie prawo do identyfikacji Abonenta podczas kontaktu Abonenta z Operatorem.

## § 10. Zobowiązania Abonenta

1. Abonent zobowiązuje się:
  - a) do korzystania z Usług w tym Usług Telekomunikacyjnych oraz wykonywania zobowiązań Abonenta zgodnie z postanowieniami Umowy i niniejszego Regulaminu oraz zgodnie z obowiązującym prawem;
  - b) do terminowego dokonywania płatności za Rachunki Telefoniczne;
  - c) do niepodjęcia żadnych działań powodujących albo mogących powodować zakłócenia pracy urządzeń aktywnych podłączonych do Sieci Telekomunikacyjnej lub sieci teleinformatycznej Operatora oraz sieci Internet;
  - d) do niekierowania do Sieci Telekomunikacyjnej lub sieci innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych, za pomocą jakichkolwiek urządzeń telekomunikacyjnych, przy użyciu Karty SIM/USIM otrzymanej przez Abonenta, ruchu pochodzącego z innych sieci telekomunikacyjnych bez uprzedniej pisemnej zgody Operatora; realizowanie połączeń za pomocą urządzeń końcowych przeznaczonych do przyłączenia do sieci stacjonarnej lub działających na podobnej zasadzie (zwanym dalej "Urządzeniami FCT"), w których wykorzystywane będą karty SIM/USIM działające w Sieci Telekomunikacyjnej, wymaga uzyskania od Operatora jego uprzedniej pisemnej zgody;
  - e) do niegenerowania sztucznego ruchu nie służącego wymianie informacji;
  - f) do nieużywania Karty SIM/USIM w rozwiązaniach telemetrycznych;

- g) do nieużywania Karty SIM/USIM do ruchu generowanego maszynowo, w szczególności ruchu typu „maszyna do maszyny” lub „maszyna do użytkownika” bez uzyskania od Operatora jego uprzedniej pisemnej zgody;
  - h) do nieużywania Karty SIM/USIM do generowania ruchu, który ma charakter ataku mającego na celu przeciążenie aplikacji, Sieci Telekomunikacyjnej lub systemów informatycznych Operatora;
  - i) do niewykorzystywania Kart SIM/USIM bez uprzedniej pisemnej zgody Virgin Mobile do rozwiązań typu „callcenter”;
  - j) niezwłocznego informowania o wszczęciu postępowania upadłościowego lub likwidacyjnego wobec Abonenta.
2. Abonent zobowiązuje się do chronienia Karty SIM/USIM przed kradzieżą, zniszczeniem, uszkodzeniem, zagubieniem lub utratą w inny sposób. Abonent odpowiada za skutki wynikające z używania Karty SIM/USIM przez osoby trzecie lub korzystanie przez osoby trzecie z uprawnień określonych w Regulaminie oraz skutki powstałe w związku ze znajomością przez osoby trzecie Hasła, Kodu PIN lub Kodu PUK.
  3. Abonent, jest zobowiązany do niezwłocznego zawiadomienia Obsługi Klienta o zagubieniu, kradzieży, zniszczeniu, uszkodzeniu lub utracie Karty SIM/USIM, a następnie do pisemnego potwierdzenia faktu zagubienia, kradzieży lub utraty Karty SIM/USIM Obsłudze Klienta najpóźniej w terminie 5 dni roboczych od daty zawiadomienia, o którym mowa powyżej, a w wypadku kradzieży, dołączając dowód zgłoszenia kradzieży poświadczony we właściwej jednostce Policji lub Prokuratury.
  4. Operator po przyjęciu informacji od Abonenta, o której mowa w ust. 3 powyżej oraz po identyfikacji Abonenta w sposób zgodny z postanowieniami Regulaminu, niezwłocznie blokuje Kartę SIM/USIM w sposób uniemożliwiający korzystanie za jej pomocą z Usług.
  5. W przypadku braku potwierdzenia przez Abonenta, o którym mowa w ust. 3 powyżej faktu zagubienia lub kradzieży Karty SIM/USIM w terminie określonym w ust. 3 powyżej Operator może odblokować Kartę SIM/USIM, umożliwiając tym samym korzystanie z Usług. Operator nie odpowiada za szkody poniesione przez Abonenta na skutek niewypełnienia przez Abonenta obowiązku określonego w ust. 3 powyżej.
  6. Obsługa Klienta potwierdza Abonentowi fakt dokonania zgłoszenia, o którym mowa powyżej w ust. 3 wskazując datę i godzinę otrzymania pisma, o którym mowa w ust. 5 powyżej, na adres poczty elektronicznej podany przez Abonenta lub na jego adres podany w Umowie lub adres wskazany w piśmie, w którym Abonent dokonał tego zgłoszenia.
  7. Za skutki, w tym opłaty należne Operatorowi za świadczone Usługi, wynikające z używania przez osoby trzecie zagubionej lub skradzionej Karty SIM/USIM Abonenta spowodowane nie zgłoszeniem lub nie potwierdzeniem tych faktów zgodnie z postanowieniami Regulaminu Obsłudze Klienta odpowiedzialność ponosi Abonent, który zobowiązany jest do ich poniesienia.
  8. W przypadkach wymienionych w ust. 3 Abonent, o którym mowa w ust. 3 powyżej może wymienić Kartę SIM/USIM z zachowaniem dotychczasowego numeru na nową Duplikat Karty SIM/USIM (nową Kartę SIM/USIM) na warunkach określonych w Cenniku.
  9. Abonent jest zobowiązany przy korzystaniu z Usług używać wyłącznie Telefonów spełniających wymagania Sieci Telekomunikacyjnej, zgodnych z międzynarodowymi standardami ustanawianymi przez European Telecommunications Standards Institute oraz 3rd Generation Partnership Project.

## § 11. Zobowiązania Operatora

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

6. Zmiana Numeru MSISDN Abonenta dokonywana na jego wniosek, z zastrzeżeniem postanowienia punktu 5 zdanie pierwsze powyżej następuje na koszt Abonenta, zgodnie z właściwym Cennikiem.

## § 12. Reklamacje

1. Abonent może złożyć reklamację w sprawie niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy pisemnie na adres korespondencyjny Operatora, telefonicznie za pośrednictwem Obsługi Klienta, pocztą elektroniczną lub za pośrednictwem strony internetowej Operatora. Reklamacje mogą być składane w terminie 12 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 Telefonicznego zawierającego nieprawidłowe obliczenia należności z tytułu jej świadczenia. Reklamacja złożona po upływie wyżej określonego terminu jest pozostawiana przez Operatora bez rozpoznania, o czym Abonent jest powiadamiany w terminie 30 dni od daty jej złożenia.
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 lub numer faksu 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](http://www.virginmobile.pl).
4. Operator w terminie 14 dni od dnia wniesienia reklamacji potwierdza jej przyjęcie z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki Operatora rozpatrującej reklamację, chyba że udzieli odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej wniesienia.
5. W przypadku wniesienia reklamacji ustnie albo w formie pisemnej Operator potwierdza jej przyjęcie w formie pisemnej. Za zgodą Abonenta wyrażoną w reklamacji, Umowie lub w odrębnym oświadczeniu, Operator potwierdza jej przyjęcie w formie elektronicznej, na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta środka komunikacji elektronicznej, z zastrzeżeniem, że zastosowanie tego innego środka komunikacji elektronicznej gwarantuje Abonentowi możliwość zapisania, przechowywania i odtwarzania w zwykłym toku czynności potwierdzenia przyjęcia reklamacji.
6. W przypadku wniesienia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, Operator potwierdza jej przyjęcie w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego wskazanego przez Abonenta środka komunikacji elektronicznej, z zastrzeżeniem że zastosowanie tego innego środka komunikacji elektronicznej gwarantuje Abonentowi możliwość zapisania, przechowywania i odtwarzania w zwykłym toku czynności potwierdzenia przyjęcia reklamacji. Jeżeli Abonent nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Operator potwierdza jej przyjęcie na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez Abonenta do wniesienia reklamacji.
7. Reklamacja powinna określać:
  - a) imię i nazwisko lub nazwę Abonenta wraz z adresem zamieszkania lub siedziby;
  - b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowany Okres Rozliczeniowy wraz z przedstawieniem okoliczności uzasadniających reklamację;
  - c) numer przydzielony Abonentowi (Numer MSISDN), którego reklamacja dotyczy;
  - d) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi Telekomunikacyjnej przez Operatora w przypadku reklamacji z tytułu niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług Telekomunikacyjnych;
  - e) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikającej z Umowy lub przepisów prawa - w przypadku, gdy Abonent żąda ich wypłaty;
  - f) w przypadku, gdy Abonent żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności - numer rachunku bankowego bądź adresu właściwego do przesłania kwoty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie żądanej kwoty na poczet przyszłych opłat z tytułu świadczenia Usług telekomunikacyjnych na podstawie Umowy;
  - g) w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej czytelny podpis Abonenta.

8. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 7 powyżej Operator, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa Abonenta do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
9. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 7 lit. f, a powyżej prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności nie budzi wątpliwości, Operator rozpatrując reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
10. 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.
11. Jeśli przedmiotem reklamacji jest niewykonana lub nienależycie wykonana Usługa Telekomunikacyjna lub nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczonej Usługi Telekomunikacyjnej, wówczas obowiązek zapłaty kwestionowanej kwoty zostaje zawieszony od momentu wniesienia przez Abonenta reklamacji spełniającej wymagania określone w ust. 7 powyżej do momentu rozpatrzenia reklamacji.
12. Operator udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od daty jej złożenia.
13. Operator udziela odpowiedzi, która zawiera:
  - a) nazwę jednostki Operatora rozpatrującej reklamację Abonenta;
  - b) informację o dniu wniesienia reklamacji przez Abonenta;
  - c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
  - d) w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności – określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności (zwiększenie Wartości konta) zgodnie z wnioskiem Abonenta lub w przypadku braku sprecyzowania w tym zakresie stanowiska Abonenta w reklamacji;
  - e) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo w przypadku Abonenta będącego Konsumentem, o prawie dochodzenia roszczenia w drodze postępowania mediacyjnego prowadzonego przez Prezesa UKE na wniosek Abonenta;
  - f) dane identyfikacyjne upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska.
14. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub w części odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne oraz w przypadku odpowiedzi udzielanej na papierze - zostać doręczona przesyłką poleconą.
15. W przypadku wniesienia reklamacji ustnie albo w formie pisemnej, Operator udziela odpowiedzi na reklamację na papierze. Za zgodą Abonenta wyrażoną w reklamacji, Umowie lub w odrębnym oświadczeniu, Operator udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej, na wskazany tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta środka komunikacji elektronicznej, z zastrzeżeniem, że zastosowanie tego innego środka komunikacji elektronicznej gwarantuje Abonentowi możliwość zapisania, przechowywania odtwarzania w zwykłym toku czynności odpowiedzi na reklamację.
16. W przypadku wniesienia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, Operator udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego wskazanego przez Abonenta środka komunikacji elektronicznej, z zastrzeżeniem że zastosowanie tego innego środka komunikacji elektronicznej gwarantuje Abonentowi możliwość zapisania, przechowywania i odtwarzania w zwykłym toku czynności odpowiedzi na reklamację. Jeżeli Abonent nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Operator udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez Abonenta do wniesienia reklamacji.
17. Z zastrzeżeniem ust. 18 poniżej, jeżeli wysłana przez Operatora odpowiedź na reklamację nie została doręczona Abonentowi, Operator, na żądanie Abonenta oraz w uzgodnionej z Abonentem formie i postaci, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię. Na żądanie Abonenta, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub w części, Operator ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.
18. Operator nie jest zobowiązany do ponownego przekazania odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona Abonentowi.



19. 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 lub przed sądem polubownym;
  - albo
  - b) złożyć odwołanie od odpowiedzi Operatora na złożoną reklamację do Obsługi Klienta Virgin Mobile w terminie 30 dni od daty otrzymania odpowiedzi w trybie przewidzianym dla wnoszenia reklamacji opisanym w ust. 7 powyżej.
20. Prawo do dochodzenia odszkodowania przez Użytkownika z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usług Telekomunikacyjnych lub innych usług przysługuje Użytkownikowi po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego. Drogę postępowania reklamacyjnego uznaje się za wyczerpaną w momencie otrzymania przez Użytkownika odpowiedzi na reklamację zgodnie z ust. 13-18 powyżej.
21. W przypadku pozytywnego rozpatrzenia reklamacji dotyczącej zapłaconego w całości Rachunku Telefonicznego rozliczenie nadpłaty nastąpi zgodnie z dyspozycją Abonenta określoną w treści reklamacji.

### § 13. Obsługa Klienta

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

Virgin Mobile Polska Sp. z o.o.

ul. Wynalazek 1  
02-677 Warszawa

[www.virginmobile.pl](http://www.virginmobile.pl)



#### **§ 14. Czas obowiązywania Umowy. Wygaśnięcie i rozwiązanie Umowy oraz zawieszenie przez Operatora możliwości korzystania przez Abonenta z Usług Telekomunikacyjnych**

1. Umowa może być zawarta na czas nieokreślony lub na czas określony. W przypadku konsumentów początkowy okres obowiązywania Umowy zawartej na czas określony nie będzie przekraczał 24 miesięcy. Umowa zawarta na czas określony przekształca się w Umowę zawartą na czas nieokreślony po upływie terminu na jaki była zawarta, chyba że jedna ze Stron na 30 dni przed upływem okresu, na jaki zawarta była Umowa, zawiadomi drugą Stronę o woli niekontynuowania Umowy po upływie okresu na jaki Umowa była zawarta.
2. Umowa wygasa:
  - a) 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;
  - b) po likwidacji, w przypadku Abonenta niebędącego osobą fizyczną lub utraty przez niego zdolności prawnej;
  - c) śmierci Abonenta będącego osobą fizyczną, w przypadku, jeżeli spadkobiercy Abonenta nie wstąpią w prawa i obowiązki zmarłego Abonenta wynikające z Umowy składając wobec Operatora stosowne oświadczenie woli i przedstawiając dokumenty potwierdzające nabycie spadku po zmarłym Abonencie;
  - d) upływu okresu na jaki umowa została zawarta, w przypadku umowy zawartej na czas określony, jeżeli Abonent złożył oświadczenie woli niekontynuowania Umowy, o którym mowa w pkt 1 powyżej.
3. Z chwilą wygaśnięcia Umowy Operator zaprzestaje świadczenia Usług Telekomunikacyjnych. Operator ma prawo zaprzestać świadczenia Usług Telekomunikacyjnych również w przypadku stwierdzenia, iż wystąpiła jedna z sytuacji określonych w pkt 2 lit. a-d powyżej.
4. Operator i Abonent są uprawnieni do wypowiedzenia Umowy z zachowaniem okresu wypowiedzenia określonego w Umowie lub bez zachowania okresu wypowiedzenia w wypadkach określonych w Umowie. Za dzień złożenia oświadczenia woli o wypowiedzeniu Umowy uznaje się dzień otrzymania przez drugą Stronę oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy. W przypadku gdy Abonent zawarł z Operatorem więcej niż jedną Umowę, wypowiedzenie wymaga wskazania numeru wypowiedzanej Umowy lub numeru MSISDN, którego dotyczy wypowiedzenie.
5. Operator może złożyć wypowiedzenie Umowy z zachowaniem formy pisemnej pod rygorem nieważności wypowiedzenia na adres wskazany przez Abonenta dla celów korespondencji wskazany w Umowie, a jeżeli Abonent go nie wskazał na adres Abonenta określony w Umowie.
6. W okresie wypowiedzenia Abonent ponosi opłaty przewidziane Umową.
7. W przypadku podania przez Abonenta błędnych, nieaktualnych lub nieprawdziwych danych przy zawarciu Umowy wymaganych dla zawarcia Umowy, Operator ma prawo do zablokowania możliwości inicjowania połączeń przez Abonenta lub zawieszenia świadczenia wszelkich Usług lub uzależnienia dalszego świadczenia Usług Telekomunikacyjnych od przedstawienia aktualnych danych lub do rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym.
8. Operator może, według własnego wyboru, rozwiązać Umowę w każdym momencie ze skutkiem natychmiastowym bez zachowania okresu wypowiedzenia (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 Kart SIM/USIM do kierowania do sieci Operatora ruchu telekomunikacyjnego z innych sieci telekomunikacyjnych bez zgody Operatora;
  - d) wykorzystywania przez Abonenta Kart SIM/USIM do kierowania z sieci Operatora ruchu telekomunikacyjnego do innych sieci telekomunikacyjnych bez zgody Operatora;
  - e) wykorzystywania przez Abonenta Kart 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 lub niezgodnie z przeznaczeniem tego prawa lub niezgodnie z zasadami współżycia społecznego;
  - g) używania przez Abonenta Kart 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 Kart 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) wszczęcia wobec Abonenta postępowania likwidacyjnego;
  - m) przeniesienia praw i obowiązków wynikających z zawartej Umowy bez dopełnienia wymagań określonych w niniejszym Regulaminie;
  - n) podania przez Abonenta nieprawdziwych danych lub posługiwania się przez niego podrobionymi lub przerobionymi dokumentami przy zawarciu lub w czasie wykonywania Umowy;
  - o) w przypadku niezłożenia przez Abonenta wniosku o wydanie Karty SIM/ USIM po upływie 7 dni od dnia poinformowania Operatora przez Abonenta o zagubieniu, kradzieży, zniszczeniu, uszkodzeniu lub utracie w inny sposób Karty SIM/USIM.
9. W przypadku Umowy zawartej na czas określony, której zawarcie wiązało się z przyznaniem Abonentowi przez Operatora ulgi, Operator jest uprawniony żądać kary umownej z tytułu rozwiązania umowy przez Abonenta lub przez Operatora z przyczyn leżących po stronie Abonenta przed upływem okresu, na który Umowa została zawarta, w wysokości nieprzekraczającej równowartości ulgi przyznanej Abonentowi i pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania.
10. W dniu upływu okresu wypowiedzenia Umowy Umowa ulega rozwiązaniu, a Operator zaprzestaje świadczenia Abonentowi Usług Telekomunikacyjnych i innych usług, a także dezaktywuje Kartę SIM/USIM Abonenta.
11. 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.

## § 15. Ochrona danych osobowych oraz Tajemnica telekomunikacyjna

1. Operator jest administratorem danych osobowych Abonentów w rozumieniu obowiązujących przepisów prawa dotyczących ochrony danych osobowych.
2. Dane osobowe Abonentów podane przez Abonentów Virgin Mobile w związku z zawarciem Umów są przetwarzane przez Virgin Mobile w celu zawarcia Umowy, świadczenia Usług i sprzedaży towarów przez Operatora, dokonywania rozliczeń z Abonentami z tytułu świadczonych Usług, ich archiwizacji oraz realizacji obowiązków i uprawnień wynikających z obowiązujących przepisów prawa oraz, pod warunkiem uzyskania zgody Abonentów, dla potrzeb działań marketingowych podejmowanych przez Virgin Mobile samodzielnie lub we współpracy z innymi podmiotami. Kategorie danych osobowych które Abonent winien podać w celu zawarcia Umowy określone są w treści Umowy.
3. Podanie danych osobowych przez Abonenta jest dobrowolne, ale niezbędne do zawarcia Umowy i świadczenia Usług.
4. Dane osobowe Abonentów mogą być udostępniane przez Operatora na podstawie stosownych umów procesorom w związku z wykonywaniem przez nich działań zleconych przez Operatora, podmiotom uprawnionym na podstawie przepisów prawa, podmiotom kontrolnym i nadzorczym, biurom informacji gospodarczej, jak również - gdyby zaistniała taka konieczność - instytucjom zajmującym się dochodzeniem należności, w tym przedsiębiorcom zajmującym się windykacją i obrotem wierzytelnościami oraz ich pełnomocnikom.
5. Operator zapewnia realizację uprawnień wynikających z obowiązujących przepisów prawa dotyczących ochrony danych osobowych, w szczególności umożliwia Abonentom dostęp do treści swoich danych osobowych, ich sprostowania lub usunięcia, 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. Informacje na temat

przysługujących Abonentom uprawnień związanych z przetwarzaniem ich danych osobowych oraz szczegółowe informacje na temat zasad przetwarzania danych osobowych Abonentów dostępne są [www.virginmobile.pl](http://www.virginmobile.pl) w zakładce Moje Dane.

6. Dane identyfikujące Abonenta mogą być zamieszczane za zgodą Abonenta w spisie danych Abonentów, który może być wydawany w formie książkowej lub elektronicznej.
7. 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 dla usunięcia awarii, powstających zakłóceń lub w sytuacji zagrożenia w utrzymaniu sieci albo świadczenia usług, Operator - po poinformowaniu osób uczestniczących w połączeniu - ma prawo włączyć się do trwającego połączenia lub je przerwać.
8. Zakres danych transmisyjnych odzwierciedlających 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 Abonenta korzystającego z publicznie dostępnych Usług Telekomunikacyjnych, obejmuje 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, 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 lub jej wykonywania.
10. Abonent ma możliwość wpływu na zakres przetwarzania danych jego dotyczących poprzez określenie zakresu Usług Telekomunikacyjnych świadczonych zgodnie z jego zadaniem lub zakresu jego uprawnień.
11. Podczas korzystania z Usług Telekomunikacyjnych w sieciach operatorów zagranicznych lokalne zasady dotyczące przechowywania i transferu danych Abonenta mogą być inne niż stosowane w Sieci Telekomunikacyjnej.
12. Operator zastrzega sobie możliwość szczegółowego uregulowania kwestii dotyczących przetwarzania danych w zakresie świadczenia usług drogą elektroniczną w odrębnych regulaminach.

## § 16. Wstąpienie w prawa i obowiązki Abonenta przez osobę trzecią

1. Wstąpienie przez osobę trzecią w prawa i obowiązki Abonenta wynikające z Umowy wymaga zgody Operatora.
2. Wstąpienie w prawa i obowiązki Abonenta wymaga zawarcia przez Abonenta i tę osobę trzecią stosownego aneksu do Umowy z Operatorem, przy czym osoba wstępująca w prawa Abonenta obowiązana jest przy zawarciu tego aneksu do podania Operatorowi aktualnych danych niezbędnych do zawarcia Umowy oraz okazania ważnych oryginałów lub poświadczonych notarialnie kopii dokumentów, o których mowa w §4 Regulaminu. Osoba wyrażająca wolę wstąpienia w prawa i obowiązki Abonenta winna spełnić inne wymagania określone w §4 Regulaminu a także ewentualne inne wymagania określone w Regulaminie, a także warunki określone w Promocji mającej zastosowanie przy zawarciu Umowy. Operatorowi przysługują uprawnienia tożsame do uprawnień związanych z zawarciem Umowy, w tym odmowa zawarcia aneksu do Umowy i inne uprawnienia określone w szczególności w paragrafie 4 i 5 Regulaminu.
3. Postanowienia §5 i 6 Regulaminu stosuje się.



## § 17. Zmiana Operatora

1. Przeniesienie Numeru MSISDN do sieci innego Operatora lub z takiej sieci do sieci Operatora określone są w osobnym regulaminie Operatora dotyczącym warunków świadczenia usługi przenoszenia numerów przez Operatora, dostępnym na stronie internetowej Operatora: [www.virginmobile.pl](http://www.virginmobile.pl).

## § 18. Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych postanowieniami niniejszego Regulaminu mają zastosowanie odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego, Prawa Telekomunikacyjnego oraz innych ustaw 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 Operatora przez Abonenta o powyższych zmianach winno nastąpić na piśmie. Ponadto Abonent do zawiadomienia winien załączyć dokumenty potwierdzające zaistnienie zmian.
3. Sądem właściwym do rozstrzygania wszelkich sporów jest sąd właściwy dla siedziby Operatora. Powyższe postanowienie Regulaminu nie dotyczy sporów, w których stroną jest Konsument.

Virgin Mobile Polska Sp. z o.o.  
ul. Wynalazek 1  
02-677 Warszawa

[www.virginmobile.pl](http://www.virginmobile.pl)

NIP: 9512354680, REGON: 146056906, KRS: 0000415094, XIII Wydział Gospodarczy, Sąd Rejonowy dla M. St. Warszawy w Warszawie, Kapitał zakładowy 65 833 800 zł