



## **Regulamin świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez Virgin Mobile Polska sp. z o.o. „Oferta na Kartę”**

obowiązuje od dnia 04 września 2018r. do odwołania.  
Zmieniony 01.04.2021r.

### **§ 1. Przedmiot Regulaminu**

Regulamin określa zasady świadczenia Przedpłaconych Usług Telekomunikacyjnych na rzecz Abonentów przez spółkę prowadzącą działalność pod firmą Virgin Mobile Polska spółka z ograniczoną odpowiedzialnością, z siedzibą w Warszawie przy ul. Wynalazek1, 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, zwaną dalej „Operatorem” albo „Virgin Mobile”. Operator prowadzi działalność telekomunikacyjną na podstawie wpisu do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych (nr wpisu: 9981).

### **§ 2. Definicje**

Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:

1. Abonent (Nowy Abonent i Dotychczasowy Abonent) - osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła z Operatorem Umowę o świadczenie Usług Telekomunikacyjnych Przedpłaconych, zawartą przez dokonanie czynności faktycznych (w rozumieniu art. 56 ust 2 ustawy Prawo Telekomunikacyjne) i której Dane Abonenta podane Operatorowi warunkujące Aktywację zostały potwierdzone przez Operatora (Potwierdzenie Danych Abonenta) w sposób przewidziany Prawem Telekomunikacyjnym przed rozpoczęciem świadczenia Usług Telekomunikacyjnych (dotyczy Nowych Abonentów) lub których Dane Abonenta zostały potwierdzone przez Operatora (Potwierdzenie Danych Abonenta) w sposób przewidziany Prawem Telekomunikacyjnym przed dniem 1 lutego 2017 roku (dotyczy Dotychczasowych Abonentów) oraz korzysta z usług Operatora przy wykorzystaniu Karty SIM/USIM.
2. Dotychczasowy Abonent – Abonent, który zawarł Umowę z Operatorem przed dniem 25 lipca 2016 roku i który nie podał Operatorowi Danych Abonenta w rozumieniu Prawa Telekomunikacyjnego.
3. Nowy Abonent – Abonent, który zawarł Umowę z Operatorem po dniu 25 lipca 2016 roku.
4. Aktywacja – łączne czynności Abonenta i Operatora, na które składają się: czynność Operatora polegająca na udostępnieniu Abonentowi Karty SIM/USIM Operatora i Udostępnieniu Danych Abonenckich Operatorowi przez Abonenta oraz Potwierdzenia Danych Abonenta przez Operatora które, skutkują zawarciem Umowy i umożliwieniem rozpoczęcia świadczenia przez Operatora na rzecz Abonenta Usług Telekomunikacyjnych Przedpłaconych, przy czym Świadczenie Usług Telekomunikacyjnych Przedpłaconych rozpoczyna się po wykonaniu pierwszego połączenia lub skorzystaniu przez Abonenta z innej Usługi określonej w Cenniku (w szczególności zainicjowaniu transmisji danych) przez Abonenta.
5. 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.
6. 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.
7. Dane Abonenta – wymienione poniżej dane, które zgodnie z Prawem Telekomunikacyjnym Abonent jest zobowiązany podać Operatorowi w związku z zawarciem Umowy (dotyczy Nowych Abonentów) lub które Abonent jest zobowiązany podać przed dniem 1 lutego 2017 roku (dotyczy Dotychczasowych Abonentów):
  - 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 przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej - numer paszportu lub karty pobytu;
  - b) w przypadku Abonenta nie będącego osobą fizyczną:
    - 1) nazwa;
    - 2) numer identyfikacyjny REGON lub NIP, lub numer w Krajowym Rejestrze Sądowym albo ewidencji działalności gospodarczej lub innym właściwym rejestrze prowadzonym w państwie członkowskim.

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

Warunkiem zawarcia Umowy (dotyczy Nowych Abonentów) lub dalszego świadczenia Usług Telekomunikacyjnych po dniu 1 lutego 2017 roku (dotyczy Dotychczasowych Abonentów) jest Potwierdzenie Danych Abonenta przez Operatora. Podanie Danych Abonenta jest dobrowolne, ale konieczne dla zawarcia Umowy (dotyczy Nowych Abonentów) lub dalszego świadczenia Usług Telekomunikacyjnych od dnia 1 lutego 2017 roku (dotyczy Dotychczasowych Abonentów). Abonent może podać Operatorowi, a Operator za zgodą Abonenta jest uprawniony do przetwarzania danych Abonenta innych niż Dane Abonenta w zakresie przewidzianym Prawem Telekomunikacyjnym.

8. Dezaktywacja Karty SIM/USIM - stan bezpowrotnej utraty możliwości korzystania z Usług Telekomunikacyjnych dla danej Karty SIM/USIM.
9. Doładowanie - stan inicjujący pełne korzystanie przez Abonenta z usług Virgin Mobile przez zwiększenie/nabycie limitu jednostek rozliczeniowych w wyniku wniesienia opłaty za Usługi.
10. 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.
11. Kanały Zdalne - środki komunikacji elektronicznej umożliwiające wymianę informacji pomiędzy Abonentem, a Operatorem na odległość, w szczególności poczta elektroniczna, faks, SMS a także strona internetowa Operatora.
12. 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, umożliwiającą dostęp do Usług świadczonych przez Operatora, z którą związane są: numer MSISDN, osobisty numer identyfikacyjny - Kod PIN i kod odblokowujący - Kod PUK.
13. Karta Zdrapka - zasłonięty ścieralną substancją i wydrukowany na specjalnej karcie kod umożliwiający zwiększenie wartości konta przypisanego do Karty SIM/USIM.
14. 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.
15. Kod PIN (osobisty numer identyfikacji) - osobisty kod cyfrowy zapewniający Abonentowi możliwość jednoznacznego identyfikowania się przy dostępie do Usług Telekomunikacyjnych.
16. 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.
17. 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.
18. MMS - (Multimedia Messaging Service) wiadomość multimedialna.
19. Obsługa Klienta [OK] - jednostki w strukturze organizacyjnej Operatora, których zadaniem jest udzielanie Abonentowi pomocy oraz informacji niezbędnych do realizacji Umowy.
20. Oferta Promocyjna - dokument zawierający warunki świadczenia Usług Telekomunikacyjnych inne niż określone w Regulaminie i Cennikach.
21. 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.
22. 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.
23. 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.
24. Ostatni dzień ważności konta Abonenta - ostatni dzień Okresu ważności połączeń przychodzących.
25. 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. Taśmowa 7, 02-677 Warszawa.
26. Prawo Telekomunikacyjne - ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo Telekomunikacyjne (Dz. U. 2014.243.j.t. z późniejszymi zmianami).
27. Regulamin - niniejszy regulamin określa warunki świadczenia Usług Telekomunikacyjnych Przedpłaconych przez Operatora na rzecz Abonentów.
28. Sieć Telekomunikacyjna - sieć telekomunikacyjna w rozumieniu Prawa Telekomunikacyjnego, wykorzystywana przez Operatora do świadczenia Usług Telekomunikacyjnych.
29. 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.
30. SMS - (Short Message Service) krótka wiadomość tekstowa.
31. Stan konta - określona liczba jednostek rozliczeniowych przyznana w ramach danego Doładowania lub w ramach Zestawu Startowego.

32. 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.
33. Telekod - 14-sto 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).
34. 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 nie będący osobami fizycznymi) w Punkcie Sprzedaży Virgin Mobile lub za pośrednictwem osoby wskazanej przez Virgin Mobile lub w inny sposób dopuszczony przez Prawo Telekomunikacyjne i wskazany przez Virgin Mobile, konieczna do zawarcia Umowy.
35. Umowa - umowa o świadczenie Usług Telekomunikacyjnych Przedpłaconych zawarta pomiędzy Operatorem, a Abonentem przez dokonanie czynności faktycznych (w rozumieniu art. 56 ust 2 ustawy Prawo Telekomunikacyjne) i Potwierdzenie Danych Abonenta (dotyczy Nowych Abonentów) lub umowa o świadczenie Usług Telekomunikacyjnych Przedpłaconych zawarta pomiędzy Operatorem, a Abonentem przez dokonanie czynności faktycznych (w rozumieniu art. 56 ust 2 ustawy Prawo Telekomunikacyjne) przed dniem 25 lipca 2016 roku (dotyczy Dotychczasowych Abonentów), której integralną część stanowią: Regulamin, Cenniki oraz promocyjne warunki związane ze świadczeniem Usług, z których korzysta Abonent, określone osobno w regulaminach tych promocji.
36. Usługa Telekomunikacyjna - usługa telekomunikacyjna w rozumieniu Prawa Telekomunikacyjnego.
37. Usługa Telekomunikacyjna Przedpłacona – przedpłacona usługa telekomunikacyjna w rozumieniu Prawa Telekomunikacyjnego, świadczona Abonentowi przez Operatora według zasad określonych w Regulaminie, na podstawie Umowy.
38. Usługi – Usługi Telekomunikacyjne w tym Usługa Telekomunikacyjna Przedpłacona oraz inne usługi świadczone przez Operatora, wskazane w Cennikach.
39. Usługi Premium – usługi specjalne o podwyższonej opłacie.
40. Potwierdzenie Danych Abonenta - potwierdzenie przez Operatora zgodności Danych Abonenta podanych Operatorowi przez Abonenta z danymi zawartymi w dokumencie potwierdzającym tożsamość Abonenta (w przypadku osób fizycznych) lub z danymi zawartymi we właściwym rejestrze (dotyczy Abonentów nie będących osobami fizycznymi) zgodnie z Prawem Telekomunikacyjnym, konieczne do zawarcia Umowy i rozpoczęcia świadczenia Usług Telekomunikacyjnych (dotyczy Nowych Abonentów) lub konieczne do dalszego świadczenia Usług Telekomunikacyjnych Dotychczasowym Abonentom po dniu 1 lutego 2017 roku.
41. Punkt Sprzedaży Virgin Mobile - punkt oferujący Usługi Operatora, w którym możliwe jest zawarcie Umowy z Operatorem, upoważniony przez Operatora do odbierania w imieniu Operatora Danych Abonenta oraz Potwierdzenia Danych Abonenta w imieniu Operatora.
42. Zawieszenie Karty SIM/USIM - stan Usług, w którym możliwe jest jedynie odbieranie połączeń przychodzących bez możliwości wykonywania połączeń wychodzących.
43. Zaprzestanie świadczenia Usług - oznacza zaprzestanie świadczenia przez Operatora Usług w tym Usług Telekomunikacyjnych Przedpłaconych Abonentowi poprzez Dezaktywację Karty SIM/USIM Abonenta. Zaprzestanie świadczenia Usług w tym Usług Telekomunikacyjnych Przedpłaconych dotyczy w szczególności Dotychczasowych Abonentów, którzy do dnia 1 lutego 2017 roku nie podali Operatorowi Danych Abonenta lub których Dane Abonenta nie zostały do dnia 1 lutego 2017 roku potwierdzone przez Operatora (Potwierdzenie Danych Abonenta) zgodnie z Prawem Telekomunikacyjnym.
44. Zestaw Startowy (Starter) - Karta SIM/USIM wraz z określonym Stanem konta.
45. Zużycie - wykorzystanie przez Abonenta określonej liczby jednostek rozliczeniowych ze Stanu konta.

### § 3. Umowa, Podanie Danych Abonenta, zmiana Abonenta

1. Umowa zostaje zawarta po nabyciu Karty SIM/USIM Operatora, Podaniu Danych Abonenta Operatorowi z chwilą Potwierdzenia Danych Abonenta przez Operatora. Rozpoczęcie świadczenia Usług Telekomunikacyjnych Przedpłaconych następuje z momentem Aktywacji po wykonaniu pierwszego połączenia lub skorzystaniu przez Abonenta z innej Usługi określonej w Cenniku (w szczególności zainicjowaniu transmisji danych) przez Abonenta. Podanie Danych Abonenta jest dobrowolne, ale konieczne do zawarcia Umowy.
2. W celu zawarcia Umowy Abonent (dotyczy Nowych Abonentów) 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 nie będący osobami

fizycznymi) w Punkcie Sprzedaży Virgin Mobile lub za pośrednictwem osoby upoważnionej przez Virgin Mobile (np. kuriera, sprzedawcę lub inną osobę upoważnioną) lub w inny sposób dopuszczony przez Prawo Telekomunikacyjne i wskazany przez Virgin Mobile. Umowa nie zostaje zawarta w wypadku:

- niepodania Danych Abonenta;
  - niepotwierdzenia Danych Abonenta przez Operatora na skutek niemożności ich potwierdzenia przez Operatora;
  - 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 nie będący osobami fizycznymi).
3. Dotychczasowi Abonenci są zobowiązani, zgodnie z Prawem Telekomunikacyjnym, do podania Operatorowi Danych Abonenta i umożliwienia Operatorowi potwierdzenia zgodności tych Danych z dokumentem potwierdzającym tożsamość Abonenta (Abonenci będący osobami fizycznymi) lub danymi zawartymi we właściwym rejestrze (Abonenci nie będący osobami fizycznymi) w Punkcie Sprzedaży Virgin Mobile lub za pośrednictwem osoby upoważnionej przez Virgin Mobile (np. kuriera, sprzedawcę lub inną osobę upoważnioną) lub w inny sposób dopuszczony przez Prawo Telekomunikacyjne i wskazany przez Virgin Mobile, do dnia 1 lutego 2017r.
4. Operator Zaprzestaje świadczenia Usług Telekomunikacyjnych Przedpłaconych Dotychczasowym Abonentom z dniem 1 lutego 2017 roku, którzy przed dniem 1 lutego 2017 roku:
- nie podali Danych Abonenta;
  - których Dane Abonenta nie zostały potwierdzone przez Operatora na skutek niemożności ich potwierdzenia przez Operatora (nie Potwierdzenia Danych Abonenta);
  - 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 nie będący osobami fizycznymi).
5. Umowa zostaje zawarta na czas nieokreślony, chyba że strony postanowią inaczej.
6. Zawarcie Umowy oznacza akceptację przez Abonenta postanowień niniejszego Regulaminu i zobowiązanie Abonenta do ich przestrzegania przy korzystaniu z Usług Operatora.
7. W wypadku woli zmiany Abonenta korzystającego z Karty SIM/USIM Operatora Abonent zobowiązany jest zawrzeć stosowny aneks do Umowy z Operatorem, przy czym osoba wstępująca w prawa Abonenta obowiązana jest przy zawarciu aneksu do Podania Danych Abonenta i umożliwienia Operatorowi potwierdzenia zgodności tych Danych z dokumentem potwierdzającym tożsamość Abonenta (Abonenci będący osobami fizycznymi) lub danymi zawartymi we właściwym rejestrze (Abonenci nie będący osobami fizycznymi) w Punkcie Sprzedaży Virgin Mobile lub za pośrednictwem osoby upoważnionej przez Virgin Mobile (np. kuriera, sprzedawcę lub inną osobę upoważnioną) lub w inny sposób dopuszczony przez Prawo Telekomunikacyjne i wskazany przez Virgin Mobile. Postanowienia Regulaminu dotyczące zawarcia Umowy stosuje się odpowiednio. Niepodanie Danych Abonenta przez osobę wstępującą w prawa Abonenta, niemożność potwierdzenia Danych Abonenta tej osoby przez Operatora lub ich niezgodność z Danymi Abonenta ujawnionymi w dokumencie potwierdzającym tożsamość tej osoby (dotyczy osób fizycznych) lub z danymi zawartymi we właściwym rejestrze (dotyczy osób nie będących osobami fizycznymi) skutkuje Zaprzestaniem Usług Telekomunikacyjnych Przedpłaconych.
8. Nieprzestrzeganie przez Abonenta zasad dotyczących sposobu realizacji Doładowania może spowodować zawieszenie Karty SIM/USIM, a ponowne jej uaktywnienie (umożliwienie korzystania z niej) będzie wymagało wniesienia przez Abonenta opłaty, na zasadach i w kwocie ustalonych w Cennikach.

#### **§ 4. Zakres krajowych usług łączności mobilnej**

1. Operator świadczy usługi głosowe, połączenia wideo, SMS, MMS, transmisji danych oraz usługi dodatkowe w ramach Stanu konta wynikającego z Doładowania.
2. Operator w zakresie technicznych możliwości Sieci Telekomunikacyjnej Przedsiębiorcy Telekomunikacyjnego P4 Sp. z o.o. umożliwia Abonentom korzystanie z sieci telekomunikacyjnych innych operatorów krajowych.
3. Lista operatorów krajowych, o których mowa w ust. 2 powyżej, dostępna jest na stronie internetowej [www.virginmobile.pl](http://www.virginmobile.pl).
4. W przypadku korzystania z dostępu do sieci i usług innych operatorów krajowych, jakość świadczonych (niezależnie od Operatora) Usług Telekomunikacyjnych mogą różnić się od stosowanych przez Operatora.
5. Usługi Telekomunikacyjne i inne usługi świadczone przez Operatora wraz z opłatami i zasadami ich naliczania, a także koszty usług serwisowych określa Cennik.
6. Cennik wraz z Regulaminem dostępny jest na stronie internetowej [www.virginmobile.pl](http://www.virginmobile.pl).

7. Operator świadczy Usługi Telekomunikacyjne w ramach istniejących możliwości technicznych, o jakości zgodnej z normami ETSI (European Telecommunications Standards Institute).
8. 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.
9. Usługi Telekomunikacyjne świadczone są 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu.
10. 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).
11. Po upływie Okresu ważności połączeń przychodzących dostęp do informacji zawartych na Karcie SIM/USIM może zostać zablokowany (Dezaktywacja Karty SIM/USIM).
12. Operator zapewnia bezpłatne połączenia z numerami alarmowymi.
13. Możliwe są następujące 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.
14. 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.
15. 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.
16. Abonenci korzystający z usługi dostępu do sieci Internet mają możliwość bieżącej kontroli stanu jednostek transmisji danych poprzez kontakt z OK. Abonenci, którzy Podali Dane Abonenta Operatorowi, po potwierdzeniu tych danych przez Operatora, mają możliwość takiej kontroli także za pośrednictwem strony internetowej [www.virginmobile.pl](http://www.virginmobile.pl), po zalogowaniu się do swojego Konta. W przypadku wyczerpania jednostek transmisji danych Operator niezwłocznie informuje Abonenta o tym fakcie za pośrednictwem wiadomości SMS.
17. 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. 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.
18. Operator może stosować szczególne 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).

Szczególne środki zarządzania ruchem stosowane są wyłącznie przez okres konieczny do osiągnięcia celów opisanych powyżej. Postanowienia Paragrafu § 8. 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 środków 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/>

## § 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. Abonent korzystający z usług roamingu jest uprawniony do zmiany w każdej chwili dostawcy usług roamingu na wybranego przez Abonenta ARP. Wykaz ARP współpracujących z Operatorem oraz warunki świadczenia przez poszczególnych ARP usług roamingu są publikowane przez na [www.virginmobile.pl](http://www.virginmobile.pl). Jednocześnie Operator informuje, że w przypadku zaprzestania przez Abonenta korzystania z usług roamingu świadczonych przez Operatora i przeniesienia numeru Telefonu do innego przedsiębiorcy telekomunikacyjnego, nowy przedsiębiorca telekomunikacyjny nie jest zobowiązany do obsługi usług roamingu świadczonych przez wybranego przez Abonenta ARP.
3. W przypadku, gdy Abonent korzystający z usług roamingu wybierze ARP, zmiana dostawcy usług roamingu odbywa się bez zbędnej zwłoki, a w każdym razie w możliwie najkrótszym terminie w zależności od rozwiązania technicznego wybranego dla wdrożenia odrębnej sprzedaży detalicznej usług roamingu, nie później niż w terminie jednego dnia roboczego od dnia zawarcia umowy z ARP.
4. Zmiana dostawcy usług roamingu na ARP lub pomiędzy różnymi ARP jest nieodpłatna dla Abonentów
5. i jest możliwa w każdym planie taryfowym, nie wiąże się z nią jakikolwiek abonament ani dodatkowe stałe lub okresowe opłaty odnoszące się do elementów abonamentu innych niż usługa roamingu, w porównaniu z warunkami świadczenia usług roamingu sprzed dokonania zmiany.
6. Zmiana dostawcy usług roamingu na ARP nie powoduje zmiany dotychczasowego numeru telefonicznego oraz gwarantuje możliwość korzystania z tego samego Telefonu lub Urządzenia telekomunikacyjnego.
7. 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.
8. Informacje o cenach, o których mowa w ust. 6 niniejszego paragrafu obejmują maksymalne opłaty w PLN, którymi Abonent może zostać obciążony zgodnie z jego planem taryfowym.
9. Obowiązek przekazywania informacji o opłatach zgodnie z ust. 6 i 7 niniejszego paragrafu nie dotyczy Abonentów, którzy powiadomili Operatora o swojej rezygnacji z automatycznej tekstowej usługi informacyjnej.
10. Po otrzymaniu wiadomości, o której mowa w ust. 6 i 7 niniejszego paragrafu Abonent ma możliwość powiadomienia Operatora, bezpłatnie i w prosty sposób, o swojej rezygnacji z automatycznej tekstowej usługi informacyjnej.
11. Abonent, który powiadomił Operatora o rezygnacji z automatycznej tekstowej usługi informacyjnej, ma prawo zażądać w każdej chwili ponownego nieodpłatnego uruchomienia tej usługi przez Operatora.
12. Niezależnie od uprawnień wynikających z ust. 6, 7, 8, 9 i 10 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.
13. 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.
  14. 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 otrzymywania tej informacji.
  15. Informacje, o których mowa w ust. 13 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.
  16. Informacje, o których mowa w ust. 14 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.
  17. Abonent, który powiadomił Operatora o rezygnacji z automatycznej informacji taryfowej, o której mowa w ust. 13 niniejszego paragrafu, ma prawo w każdej chwili żądać ponownego nieodpłatnego uruchomienia tej usługi przez Operatora.
  18. 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.
  19. W celu realizacji obowiązku, o którym mowa w ust. 17 niniejszego paragrafu, Operator udostępni 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.
  20. 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.
  21. 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.
  22. 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.
  23. W przypadku, gdy Abonent wybierze usługę, o której mowa w ust. 11 oraz ust. 17, 18, 19, 20 i 21 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.
  24. Usługi roamingu świadczone są 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu.
  25. 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.

26. 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 Dane Abonenta oraz udostępnił 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 Dane Abonenta, oraz udostępnił 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 i z zastrzeżeniem ust. 6 poniżej. Szczegółowy wykaz wykonanych Usług Telekomunikacyjnych Operator dostarcza się w terminie 14 dni od dnia złożenia żądania przez Abonenta.
6. Abonent jest uprawniony do żądania szczegółowego wykazu wykonanych Usług Telekomunikacyjnych wyłącznie za okres, w którym Operator posiada udostępnione dane Abonenta w sposób opisany w niniejszym Regulaminie.
7. 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](http://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,
  - j. połączenie z OK wykonywane z numeru Virgin Mobile Polska z terytorium Rzeczypospolitej nie podlega opłacie.

## § 8. Odpowiedzialność Operatora

1. Operator ponosi odpowiedzialność wobec Abonenta będącego Konsumentem za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, chyba że jej niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek Siły Wyższej, z wyłącznej winy Abonenta będącego Konsumentem lub nieprzestrzegania przez Abonenta będącego Konsumentem 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 niebędącego Konsumentem odpowiedzialność w zakresie poniesionej przez Abonenta niebędącego Konsumentem rzeczywistej szkody, z wyłączeniem utraconych korzyści oraz wyłącznie w zakresie normalnych następstw działania lub zaniechania Virgin Mobile, 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. Z zastrzeżeniem odmiennych przepisów Prawa Telekomunikacyjnego, naprawienie przez Virgin Mobile 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, należną karę umowną zaokrągli się do pełnego dnia.
6. Virgin Mobile 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.
8. W przypadkach, o których mowa powyżej, Abonent nie może żądać zapłaty kary umownej za przerwę w świadczeniu Usług Telekomunikacyjnych po upływie 12 miesięcy od zdarzenia uzasadniającego roszczenie o odszkodowanie oraz za okres przerwy dłuższy niż 12 miesięcy.
9. Operator nie ponosi odpowiedzialności za:
  - a. treść informacji przekazywanych lub przesyłanych przez Abonenta korzystającego z 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. Virgin Mobile 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 Abonentamz 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 (zwanych 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 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”;
  - h. do nieużywania Karty SIM/USIM do generowania ruchu, który ma charakter ataku mającego na celu przeciążenie aplikacji, sieci lub systemu;
  - i. do niewykorzystywania Kart SIM/USIM bez zgody Virgin Mobile 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 albo Hasła.
3. Abonent, który Podał Dane Abonenta Operatorowi i Operator Potwierdził Dane Abonenta 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. Abonent, o którym mowa w ust. 3 powyżej zobowiązuje się pisemnie potwierdzić fakt zagubienia, kradzieży lub utraty Karty SIM/USIM na adres OK najpóźniej w terminie 5 dni roboczych od daty zgłoszenia, zgodnie z ust. 3 powyżej. Do potwierdzenia należy załączyć dowód zgłoszenia kradzieży poświadczony we właściwej jednostce Policji.
6. OK potwierdza Abonentowi, o którym mowa w ust. 3 powyżej datę i godzinę otrzymania pisma, o którym mowa w ust.5.
7. Za skutki wynikające z używania przez osoby trzecie zagubionej lub skradzionej Karty SIM/USIM spowodowane niezgłoszeniem lub niepotwierdzeniem tych faktów do OK wyłączną odpowiedzialność ponosi Abonent.
8. W przypadkach wymienionych w ust. 3 Abonent, o którym mowa w ust. 3 powyżej może wymienić Kartę SIM/USIM na warunkach określonych w Cenniku.
9. W przypadku naruszenia przez Abonenta któregokolwiek z postanowień określonych w ust. 1 od lit. a. do lit. i., 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 dokonał Udostępnienia danych dodatkowo zostanie poinformowany o rozwiązaniu Umowy w formie wiadomości elektronicznej, wysłanej na adres e-mail podany przez Abonenta przy Udostępnieniu danych.

## § 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 Danych Abonentów oraz do Potwierdzania Danych Abonentów na warunkach określonych w Regulaminu.
4. Operator zobowiązuje się do przyjmowania i rozpatrywania reklamacji na warunkach określonych w § 11 Regulaminu.

## § 11. Reklamacje

1. Abonent może złożyć reklamację w sprawie niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy pisemnie na adres korespondencyjny Operatora, telefonicznie za pośrednictwem OK, pocztą elektroniczną lub za pośrednictwem strony internetowej Operatora.
2. Za dzień wniesienia reklamacji telefonicznej przyjmuje się dzień przyjęcia zgłoszenia telefonicznego przez pracownika OK.
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 OK lub datę wskazaną na formularzu przyjęcia reklamacji dostępnym na stronie [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 na papierze. 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 czasu, w którym miał miejsce przedmiot reklamacji;
  - c. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
  - d. numer przydzielony (numer MSISDN), którego reklamacja dotyczy;
  - e. datę zawarcia Umowy lub umowy z ARP i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia przez usług roamingu przez Operatora lub usług roamingu przez ARP w przypadku zmiany dostawcy usług roamingu na ARP, w przypadku reklamacji niedotrzymania z winy Operatora określonego w tych umowach terminu rozpoczęcia świadczenia usług roamingu;
  - f. wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności - w przypadku, gdy Abonent żąda ich wypłaty;
  - g. w przypadku, gdy Abonent żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności - numer rachunku bankowego bądź adresu właściwego do przesłania wpłaty albo wniosek o zwrot żądanej kwoty poprzez zwiększenie wartości Stanu konta;
  - h. czytelny podpis Abonenta w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
8. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 7 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 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 albo postępowania przed stałym konsumenckim sądem polubownym przy Prezesie UKE;
  - 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 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.
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 w postępowaniu sądowym, mediacyjnym lub polubownym 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. 13 -18 powyżej.
21. W przypadku pozytywnego rozpatrzenia reklamacji 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.

## § 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](http://www.virginmobile.pl).
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 Virgin Mobile, a także zasad postępowania w przypadku ich awarii;
  - c. przyjmowania reklamacji;
  - d. realizacji zleceń jednorazowych (dla Abonentów, którzy Podali Dane Abonenta Operatorowi po Potwierdzeniu ich Danych Abonenta przez Operatora);
  - e. realizacji zleceń stałych (dla Abonentów, Podali Dane Abonenta Operatorowi po Potwierdzeniu ich Danych Abonenta przez Operatora);
  - f. trwających Ofert Promocyjnych, ofert specjalnych i lojalnościowych.
4. Autoryzacja Abonentów dokonywana jest za pośrednictwem kodu PUK lub na podstawie Danych Abonenta podanych Operatorowi po Potwierdzeniu ich Danych Abonenta przez Operatora.
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.
8. Konsultant OK ma prawo zakończyć połączenie z Abonentem, jeśli zachodzi podejrzenie rejestrowania treści rozmowy przez Abonenta bez uprzedniego uzgodnienia tego faktu z konsultantem.

## § 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 (po uprzednim pisemnym poinformowaniu o tym fakcie Abonenta 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) 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 (zwanych dalej: "Urządzeniami FCT") bez zgody Operatora;
  - f. korzystania z Usług Telekomunikacyjnych z naruszeniem obowiązujących przepisów prawa;

- 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. innych okoliczności wskazanych w § 7 ust. 1 lit. a – lit. i niniejszego Regulaminu.
4. W przypadku stwierdzenia podjęcia przez Abonenta działań, o których mowa w ust. 3 powyżej, Operator ma prawo żądania od Abonenta zapłaty kary umownej w wysokości 5000 PLN, co nie wyklucza uprawnień Operatora do żądania od Abonenta odszkodowania przenoszącego wysokość kary umownej na zasadach ogólnych w sytuacji, gdy szkoda poniesiona przez Virgin Mobile 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 zaprzestaje świadczenia Abonentowi Usług Telekomunikacyjnych i innych usług, a także dezaktywuje Kartę SIM/USIM Abonenta.
  7. W dniu 1 lutego 2017 roku Operator Zaprzestaje świadczenia Usług w tym Usług Telekomunikacyjnych Przedpłaconych na rzecz Dotychczasowych Abonentów, którzy do dnia 1 lutego 2017 roku nie podali Operatorowi Danych Abonenta lub których Dane Abonenta nie zostały do dnia 1 lutego 2017 roku potwierdzone przez Operatora, a także dezaktywuje Kartę SIM/USIM takich Dotychczasowych Abonentów.

#### **§ 14. 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 umożliwiał 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. Wszelką korespondencję w sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych Abonent powinien kierować na adres: Virgin Mobile Polska Sp. z o.o., ul. Wynalazek 1, 02-677 Warszawa, z dopiskiem „Dane Osobowe”.
7. Dane identyfikujące Abonenta mogą być zamieszczane za zgodą Abonenta w spisie danych Abonentów, który może być wydawany w formie książkowej lub elektronicznej.
8. 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 doloży należytej staranności przy zabezpieczeniu 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.

9. 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.
10. 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.
11. Abonent ma możliwość wpływu na zakres przetwarzania danych jego dotyczących poprzez określenie zakresu Usług Telekomunikacyjnych świadczonych zgodnie z jego zadaniem lub zakresu jego uprawnień w zakresie regulowanym Prawem Telekomunikacyjnym. Abonentowi nie przysługuje prawo do żądania usunięcia jego Danych Abonenta przez Operatora w zakresie określonym Prawem Telekomunikacyjnym.
12. 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.
13. 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](http://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. Sędem właściwym do rozstrzygania wszelkich sporów jest sąd właściwy dla siedziby Operatora. Postanowienie to nie dotyczy sporów, w których stroną jest Konsument.

Prawo do błędów w druku zastrzeżone.

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