

# Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych dla abonamentowych usług mobilnych Virgin Mobile

## § 1. Informacje ogólne i dane kontaktowe

1. W tym regulaminie znajdziesz warunki świadczenia przez nas – P4 sp. z o.o., ul. Wynalazek 1, 02 677 Warszawa, KRS 0000217207, NIP: 951-21-20-077 – usług telekomunikacyjnych dla abonamentowych usług mobilnych Virgin Mobile. Działalność telekomunikacyjną prowadzimy na podstawie wpisu do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych (nr wpisu: 92).
2. Nasze dane kontaktowe: telefon: 799 555 222, e-mail: ok@virginmobile.pl.
3. Ten regulamin określa podstawowe warunki świadczenia usług telekomunikacyjnych. Pozostałe informacje znajdziesz w cenniku. Regulamin, cennik i podsumowanie warunków umowy stanowią integralną część umowy, którą z nami zawierasz.
4. Pakiety lub usługi, które możesz dodatkowo włączyć, są opisane w innych regulaminach.
5. Ten regulamin i cennik wybranej taryfy są dostępne na virginmobile.pl i w punktach sprzedaży P4.

## § 2. Zawarcie umowy

1. Zawierając umowę my zobowiązujemy się świadczyć usługi zgodnie z jej postanowieniami, a Ty zobowiązujesz się płacić w terminie za wykonane usługi. Zawierając umowę Ty i my zobowiązujemy się przestrzegać postanowień umowy, w tym tego regulaminu i cennika wybranej przez Ciebie taryfy.
2. Umowę zawieramy w formie pisemnej lub w innej formie, którą proponujemy (np. dokumentowej lub elektronicznej). To samo dotyczy zmian umowy.
3. Przed zawarciem umowy musisz nam podać wymagane dane i przedstawić:
  - 1) jeśli jesteś osobą fizyczną: dokument tożsamości, dokument wskazujący na aktualne miejsce zamieszkania, dokumenty potwierdzające możliwość wykonania zobowiązań wobec nas. Lista tych dokumentów jest dostępna na virginmobile.pl i w punktach sprzedaży P4;
  - 2) w pozostałych przypadkach: dokumenty potwierdzające status prawny i adres siedziby, dokumenty potwierdzające możliwość wykonania zobowiązań wobec nas. Lista tych dokumentów jest dostępna na virginmobile.pl i w punktach sprzedaży P4.
4. Jeśli chcesz zawrzeć umowę przez pełnomocnika, pełnomocnictwo powinno być udzielone w formie pisemnej. W niektórych przypadkach możemy akceptować pełnomocnictwo udzielone w innej formie. Osoby

działające w Twoim imieniu muszą nam okazać dokument tożsamości.

5. Zrobimy kopie dokumentów zawierających dane niezbędne do zawarcia umowy.
6. Usługi są świadczone na karcie z mikroprocesorem (karcie SIM), która jest naszą własnością.
7. Umowa zawarta na czas określony (Okres Zastrzeżony) automatycznie przedłuża się po jego upływie na czas nieokreślony. Jeśli nie chcesz, aby tak się stało, powiadom nas o tym najpóźniej 30 dni przed końcem Okresu Zastrzeżonego. Oświadczenie możesz złożyć tak samo jak wypowiedzenie.
8. Zobowiązujesz się informować nas na piśmie o zmianie swego stałego miejsca zamieszkania lub siedziby, statusu prawnego, nazwy lub nazwiska niezwłocznie, ale nie później niż w terminie 7 dni od zmiany. Do informacji dołącz dokumenty potwierdzające zmiany.
9. Zobowiązujesz się niezwłocznie poinformować nas o wszczęciu wobec Ciebie postępowania upadłościowego lub układowego, a także o wszczęciu likwidacji.

## § 3. Przyczyny odmowy zawarcia Umowy

1. Odmówimy zawarcia umowy, jeśli:
  - 1) nie będzie technicznych możliwości świadczenia usług;
  - 2) nie przedstawiś wymaganych dokumentów lub podasz błędne lub nieaktualne dane;
  - 3) nie spełnisz warunków określonych w cenniku wybranej taryfy;
  - 4) wcześniej rozwiązaliśmy z Tobą inną umowę z Twojej winy;
  - 5) negatywnie ocenimy możliwość wykonania przez Ciebie zobowiązań wobec nas, na podstawie informacji, którymi dysponujemy, dostarczonych przez Ciebie lub udostępnionych nam za Twoją zgodą przez innych operatorów lub przez biuro informacji gospodarczej (zgodnie z ustawą z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych);
  - 6) odmówisz wpłaty kaucji w przypadkach, w których możemy żądać kaucji, określonych w tym regulaminie.
2. Możemy ustalić maksymalny limit umów zawieranych przez jedną osobę. Limit ustalamy podczas oceny możliwości wykonania przez Ciebie zobowiązań wobec nas. Jeśli przekroczysz dopuszczony przez nas limit umów, możemy odmówić zawarcia kolejnej umowy.

#### § 4. Kaucja oraz limit kredytowy

1. Przy zawarciu umowy lub w trakcie umowy możemy ustalić limit kredytowy. Limit kredytowy to wartość wykorzystanych przez Ciebie usług, po przekroczeniu której możemy zablokować możliwość inicjowania wszystkich lub niektórych usług do czasu wpłacenia kaucji. Limit kredytowy jest określany na poziomie co najmniej 200 zł miesięcznie.
2. Możemy uzależnić zawarcie lub wykonywanie umowy od wpłaty kaucji. Kaucja to wpłata na zabezpieczenie opłat za nasze usługi i innych należności, które wynikają z umowy. Kaucja nie jest zaliczką ani przedpłatą za usługi. Deponujemy ją na odrębnym, nieoprocentowanym rachunku bankowym.
3. Możemy żądać wpłaty kaucji:
  - 1) jeśli na podstawie informacji, którymi dysponujemy, otrzymanych od Ciebie lub udostępnionych nam za Twoją zgodą przez innych dostawców usług lub biuro informacji gospodarczej (zgodnie z ustawą z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych) negatywnie ocenimy możliwość wykonania przez Ciebie zobowiązań wobec nas;
  - 2) jeśli korzystasz z usług o podwyższonym ryzyku kredytowym, takich jak: roaming międzynarodowy, połączenia międzynarodowe i międzynarodowe wiadomości SMS i MMS, połączenia z numerami specjalnymi i SMS-y i MMS-y wysyłane na takie numery, jeśli łączny koszt tych usług w okresie rozliczeniowym przekroczy 100 zł;
  - 3) przekroczysz limit kredytowy.
4. Kaucję należy wpłacić na nasze żądanie w wyznaczonym terminie.
5. W trakcie trwania umowy możemy potrącić z kaucji wynikające z niej wymagalne wierzytelności. Wezwiemy Cię wtedy pisemnie do uzupełnienia kaucji do jej pierwotnej wysokości, a Ty jesteś zobowiązany uzupełnić kwotę kaucji w ciągu 7 dni.
6. Kaucję rozliczymy niezwłocznie po wygaśnięciu lub zakończeniu umowy. Przed rozliczeniem kaucji możemy potrącić z niej wymagalne wierzytelności wynikające z umowy.
7. Wysokość kaucji nie przekroczy 5000 zł albo dwukrotnej wartości sumy opłat abonamentowych za Okres Zastrzeżony (w przypadku gdy suma opłat abonamentowych za Okres Zastrzeżony będzie wyższa od kwoty 5000 zł).

#### § 5. Zakres i jakość usług

1. Świadczymy usługi telekomunikacyjne: usługi głosowe, SMS i MMS, transmisji danych w Polsce oraz inne usługi określone w cenniku wybranej przez Ciebie oferty.
2. Oferujemy pakiety transmisji danych oraz pakiety innych usług (minut, SMS-ów, MMS-ów).
3. Możesz kontrolować stan zużycia tych pakietów dzwoniąc do nas, wybierając i zatwierdzając na telefonie kod, który znajdziesz w regulaminie danego pakietu, w punktach sprzedaży P4, a także przez aplikację mobilną Play24. Niewykorzystane limity danych, minut, SMS-ów i MMS-ów lub innych usług przyznane na okres rozliczeniowy nie przechodzą na kolejne okresy.
4. W niektórych krajach poszczególne usługi mogą być niedostępne. Aktualna lista krajów i świadczonych w nich usług dostępna jest na play.pl.

5. Świadczymy usługi telekomunikacyjne zgodnie z wymogami dotyczącymi jakości, określonymi w dokumentach (w szczególności – decyzjach administracyjnych) uprawniających nas do wykorzystywania poszczególnych częściowości, a także zgodnie ze standardami ETSI (Europejski Instytut Norm Telekomunikacyjnych), w tym przewodnikami ETSI (EG), raportami technicznymi ETSI (TR), raportami specjalnymi ETSI (SR), europejskimi standardami (EN), standardami ETSI (ES), specyfikacjami technicznymi ETSI (TS). Usługi świadczymy 7 dni w tygodniu, 24 godziny na dobę. Usługi świadczymy z wykorzystaniem własnej sieci telekomunikacyjnej. Możemy je też świadczyć z wykorzystaniem sieci telekomunikacyjnej innych operatorów.
6. Zapewniamy połączenia z numerami alarmowymi.
7. Ograniczenia w kierowaniu połączeń na numery alarmowe:
  - 1) jeśli zestawienie połączenia na numery alarmowe typu 9XX (gdzie X oznacza cyfry 1–9) jest niemożliwe, możemy skierować połączenie na numer alarmowy 112;
  - 2) jeśli połączenie na numer alarmowy wykonywane z danego obszaru administracyjnego (powiatu, gminy) jest realizowane przez stację bazową, która znajduje się na sąsiednim obszarze administracyjnym (może to nastąpić, gdy dany obszar administracyjny nie pokrywa się z zasięgiem stacji bazowej), możemy skierować połączenie do jednostki znajdującej się na terenie tego sąsiedniego obszaru administracyjnego.
8. Gdy wykonujesz połączenia na numery alarmowe, gromadzimy dane o lokalizacji Twojego telefonu bez Twojej zgody.
9. Informacja o lokalizacji telefonu może nie być dostępna z uwagi na brak możliwości technicznych np. jeśli połączenie z numerem alarmowym jest zestawione przez Wi-Fi i nie masz połączenia z siecią komórkową (np. jeśli włączysz tryb samolotowy albo jesteś poza zasięgiem sieci) lub jeśli w trakcie połączenia przechodzisz z zasięgu technologii LTE na technologię 2G/3G (może się to zdarzyć, jeśli w trakcie połączenia znajdziesz się w zasięgu innej stacji bazowej).
10. We własnej sieci telekomunikacyjnej stosujemy procedury dotyczące pomiaru i organizacji ruchu. Na play.pl opisujemy jak te procedury wpływają na jakość świadczonych usług. Możemy stosować środki zarządzania ruchem oparte o obiektywne różnice w wymogach dotyczących technicznej jakości usług. Środki te nie są dyskryminacyjne i mają na celu optymalizację ogólnej jakości transmisji. Procedury i środki opisane powyżej nie powinny wpływać negatywnie na jakość usług dostępu do internetu oraz prywatność użytkowników końcowych.
11. Możemy stosować szczególne środki zarządzania ruchem, które wykraczają poza zwykłe procedury pomiaru i organizacji ruchu. Mogą one wiązać się z tymczasowym pogorszeniem jakości dostępu do internetu (transmisji danych). Stosujemy je w najkrótszym czasie niezbędnym do usunięcia zagrożenia dla sieci, jeśli:
  - 1) wynika to z przepisów prawa, wiążących nas orzeczeń sądowych lub decyzji organów publicznych;
  - 2) jest to konieczne, żeby utrzymać integralność i bezpieczeństwo sieci, usług świadczonych za jej pośrednictwem oraz urządzeń końcowych użytkowników. Możemy na przykład:
    - wyeliminować przekaz komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu lub integralności sieci lub usług;
    - przerwać lub ograniczyć świadczenie usług na urządzeniu, z którego są wysyłane komunikaty (np. SMS, MMS) zagrażające bezpieczeństwu sieci lub usług;

- 3) musimy zapobiec przeciążeniom sieci oraz złagodzić ich skutki (w takim przypadku wszystkie rodzaje transmisji danych traktujemy jednakowo).
12. Nie ingerujemy w treści, jakie przesyłasz z wykorzystaniem naszych usług.
13. Gwarantowana jakość usługi głosowej odpowiada wskaźnikowi MOS na poziomie 3,0 dla 95% wzorcowych próbek głosowych. Wskaźnik MOS (ang. Mean Opinion Score) jest zdefiniowany przez ITU-T (Sektor Normalizacji Telekomunikacji ITU Międzynarodowego Związku Telekomunikacyjnego) w skali pięciostopniowej:

1	2	3	4	5
zły	słaby	akceptowalny	dobry	doskonały

14. Minimalny oferowany poziom jakości usługi głosowej to: dla czasu realizacji połączenia – nie dłużej niż 20 s dla 95% przypadków połączeń; dla wywołania połączenia – prawdopodobieństwo nieudanego wywołania połączenia nie większe niż 20%.
15. Minimalna gwarantowana jakość usługi transmisji danych: downlink/uplink na poziomie 16 kbps przez 95% czasu trwania transmisji danych.
16. Minimalny oferowany poziom jakości usługi transmisji danych: opóźnienie transmisji pakietów danych nie większe niż 1000 ms dla 95% pakietów; zmienność opóźnienia transmisji danych nie większe niż 1000 ms dla 95% sesji.
17. Ilość danych pobieranych i wysyłanych przez serwisy i aplikacje, z których korzystasz, i prędkość ich pobierania ma bezpośredni wpływ na ilość wysyłanych i odbieranych przez Ciebie danych i może doprowadzić do wykorzystania pakietu lub osiągnięcia innych limitów transmisji danych.
18. Prędkość usługi dostępu do internetu wynosząca:

16–32 kbps	zazwyczaj umożliwia oglądanie nieskomplikowanych, przeważnie tekstowych stron internetowych zawierających małą ilość danych, pobieranie wiadomości e-mail o małych wielkościach, wymianę informacji tekstowej za pomocą komunikatora, przy czym wszystkie wyżej wymienione aktywności mogą być czasochłonne, a ich jednoczesna realizacja utrudniona;
1–2 Mbps	pozwala zasadniczo na korzystanie z większości aplikacji i serwisów w dostępie do Internetu, w tym np. oglądanie wideo w średniej jakości, z wyłączeniem danych przygotowanych z przeznaczeniem dla wyższych prędkości transmisji danych takich jak materiały wideo w wysokiej jakości czy treści nadawane na żywo;
5–8 Mbps	umożliwia elastyczne korzystanie ze zdecydowanej większości funkcjonalności aplikacji i serwisów w dostępie do Internetu, w tym np. pobierania materiałów wideo wysokiej jakości, z zastrzeżeniem usług, które wymagają szczególnie wysokiej prędkości transmisji danych (np. materiały wideo o bardzo wysokiej rozdzielczości lub liczbie klatek na sekundę);
15–25 Mbps	umożliwia oglądanie wideo w jakości UltraHD i 4K.

19. 1 GB transmisji danych wystarcza na ok. 100 minut pobierania pliku wideo w rozdzielczości 480p z prędkością 1,3 Mbps, albo 40 minut pobierania pliku wideo w rozdzielczości 720p z prędkością 3,3 Mbps, albo 7 godzin pobierania plików audio w formacie mp3.

20. Informacje wskazane w punktach 18 i 19 powyżej to dane orientacyjne. Mogą ulegać zmianie w zależności od usługi (w tym m.in. stosowanego poziomu kompresji plików) oraz wraz z rozwojem technologii i standardów.
21. Pozostałe parametry jakości dostępu do internetu, np. opóźnienie i jego zmienność (tzw. jitter), mają istotny wpływ np. na aplikacje realizujące telefonię IP, wideokonferencje oraz gry interaktywne.
22. Szacunkowa maksymalna prędkość przesyłania danych w rozumieniu rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady UE 2015/2120 z dnia 25 listopada 2015 r. ustanawiającego środki dotyczące dostępu do otwartego internetu oraz zmieniającego dyrektywę 2002/22/WE w sprawie usługi powszechnej i związanych z sieciami i usługami łączności elektronicznej praw użytkowników, a także rozporządzenie (UE) nr 531/2012 w sprawie roamingu w publicznych sieciach łączności ruchomej wewnątrz Unii wynosi:
- 1) w technologii 5G w paśmie C (lub bardziej zaawansowanej, jeżeli ją oferujemy) – 1000 Mbps dla danych pobieranych i 300 Mbps dla danych wysyłanych;
  - 2) w technologii LTE – 50 Mbps dla danych pobieranych i 10 Mbps dla danych wysyłanych.
23. Informację o tym, czy Twoja taryfa lub usługa dodatkowa obejmuje technologię 5G, znajdziesz w cenniku wybranej taryfy lub regulaminie tej usługi dodatkowej.
24. Na możliwą do osiągnięcia w danym momencie prędkość wymiany danych wpływają m.in. następujące warunki: technologia przesyłania danych, z której w danym momencie korzystasz, aktualne obciążenie stacji nadawczej, siła odbieranego sygnału tej stacji (Twoja odległość od stacji, tłumienie sygnału przez fizyczne przeszkody), maksymalna prędkość w Twojej ofercie, rodzaj technologii i pasma radiowe (w tym możliwość ich agregacji obsługiwana przez Twoje urządzenie), warunki atmosferyczne oraz liczba i rodzaj aplikacji, serwisów oraz urządzeń, z których jednocześnie korzystasz. Prędkość transmisji danych obniżają np. programy antywirusowe lub programy typu firewall.
25. Osiągnięcie szacunkowej maksymalnej prędkości wskazanej w tym regulaminie jest możliwe tylko jeśli cennik Twojej taryfy obejmuje dostęp do danej technologii a urządzenie, z którego korzystasz, ją obsługuje. Osiągnięcie szacunkowej maksymalnej prędkości może nie być możliwe poza naszą siecią (w sieciach innych operatorów, z którymi mamy zawarte umowy). Dodatkowo na niektórych obszarach nie ma możliwości osiągnięcia szacunkowej maksymalnej prędkości z uwagi na ograniczenia w zakresie korzystania z posiadanych przez nas częstotliwości.
26. W komunikacji marketingowej możemy wskazywać deklarowaną prędkość transmisji danych. Faktycznie możesz osiągać niższą prędkość, co w przypadku dużej różnicy może utrudniać lub uniemożliwiać korzystanie z niektórych treści (informacje na temat wymagań technicznych dla skorzystania z aplikacji, usług lub treści od innych dostawców znajdziesz w wymaganiach publikowanych przez tych dostawców).
27. Możemy świadczyć usługi specjalistyczne inne niż usługa dostępu do internetu. Mogą one wpływać na jakość dostępu do internetu, ponieważ do ich świadczenia korzystamy z tych samych zasobów sieci. Jesteśmy zobowiązani do zapewnienia, aby przepustowość sieci była wystarczająca do świadczenia zarówno usługi dostępu do internetu, jak i usług specjalistycznych, i żeby świadczenie usług specjalistycznych nie wpływało na ogólną jakość usługi dostępu



do internetu. Korzystanie z usług specjalistycznych w wielu przypadkach spowoduje pogorszenie parametrów dostępu do internetu. Szczegółowe informacje w tym zakresie znajdziesz w dokumentach, które dotyczą poszczególnych usług specjalistycznych.

28. Realizujemy komunikację z elementami sieci internet w oparciu o protokół komunikacyjny IP wersji czwartej (Internet Protocol v4), co nie wyklucza możliwości wspierania nowszych wersji protokołu IP.
29. Nie gwarantujemy przepustowości transmisji danych oraz ich bezpieczeństwa w przypadku, gdy dane te opuszczają naszą sieć.
30. Informacje na temat potencjalnych zagrożeń związanych ze świadczonymi przez nas usługami, w tym informacje na temat sposobów ochrony bezpieczeństwa i prywatności, znajdziesz na play.pl.
31. Połączenia głosowe lub wideo mogą być automatycznie przerywane po upływie 2 godzin a połączenia głosowe lub wideo z numerami specjalnymi – po upływie 15 minut.

## § 6. Nasza odpowiedzialność

1. Nie ponosimy odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług, jeżeli:
  - 1) powodem jest siła wyższa tzn. wydarzenie niezależne od nas i nie wynikające z niedołożenia przez nas należytej staranności, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i do zapobieżenia np. katastrofy naturalne, klęski żywiołowe;
  - 2) nastąpiło to z Twojej winy (nieprzestrzegania postanowień umowy, tego regulaminu, cennika lub wymagań określonych w innych regulaminach pakietów lub usług, z których korzystasz);
  - 3) wynika to z tego, że Twój telefon lub inne urządzenie, za pomocą którego korzystasz z naszych usług, nie spełnia parametrów technicznych zgodnych ze standardami ETSI oraz 3rd Generation Partnership Project lub nie obsługuje poszczególnych rodzajów usług, które świadczymy.
2. W pozostałych przypadkach ponosimy odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług, w wysokości poniesionej przez Ciebie z tego powodu szkody. Jeśli nie jesteś konsumentem, nie ponosimy odpowiedzialności za szkodę w zakresie utraconych korzyści. Zasady wypłaty odszkodowania są określone w kolejnych postanowieniach regulaminu. Postanowienia o odpowiedzialności mają zastosowanie również w przypadku stałych lub regularnie powtarzających się rozbieżności pomiędzy faktyczną jakością usługi dostępu do internetu pod względem prędkości lub innych parametrów a postanowieniami umowy.
3. Jeśli nie świadczyliśmy wszystkich usług dłużej niż 24 godziny, możesz żądać od nas zapłaty kary umownej za każde rozpoczęte 24 godziny przerwy. Jej wysokość to 1/30 wartości średniej opłaty miesięcznej. Średnią obliczymy na podstawie ostatnich trzech rachunków, a jeśli wystawiliśmy mniej niż trzy rachunki – na podstawie wszystkich wystawionych rachunków.
4. Jeśli dłużej niż 24 godziny nie świadczyliśmy poszczególnych usług nieobjętych abonamentem, za które pobieramy dodatkowe opłaty zgodnie z cennikiem, możesz żądać od nas zapłaty kary umownej za każde rozpoczęte 24 godziny przerwy. Jej wysokość to 1/30 wartości średniej opłaty miesięcznej za daną usługę. Średnią obliczymy na podstawie

trzech ostatnich rachunków, a jeśli wystawiliśmy mniej niż trzy rachunki obejmujące daną usługę – na podstawie wszystkich wystawionych rachunków.

5. Jeśli dłużej niż 24 godziny nie świadczyliśmy poszczególnych usług wliczonych w abonament, za które nie są pobierane dodatkowe opłaty zgodnie z cennikiem, możesz żądać od nas zapłaty kary umownej za każde rozpoczęte 24 godziny przerwy. Jej wysokość to 1/30 wartości średniego miesięcznego abonamentu. Średnią obliczymy na podstawie trzech ostatnich rachunków, a jeśli wystawiliśmy mniej niż trzy rachunki – na podstawie wszystkich wystawionych rachunków.
6. Kary opisane wyżej nie kumulują się. Nie możesz ich żądać po upływie 12 miesięcy od zakończenia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usług ani za więcej niż 12 miesięcy. Jeśli jesteś konsumentem, możesz dochodzić naprawienia poniesionej szkody w pełnej wysokości, tzn. możesz dochodzić od nas odszkodowania większego niż określone wyżej kary, jeśli poniesiona przez Ciebie szkoda była większa.
7. Ponosimy odpowiedzialność, jeśli nie zareagowaliśmy odpowiednio na naruszenie bezpieczeństwa, zagrożenie lub lukę w systemie bezpieczeństwa. Odpowiedzialność ponosimy w granicach poniesionej przez Ciebie szkody (jeśli nie jesteś konsumentem – z wyłączeniem utraconych korzyści).
8. Jeśli przyznamy Ci odszkodowanie lub karę umowną, wypłacimy je w ciągu 14 dni od wystania odpowiedzi na reklamację.
9. Nie ponosimy odpowiedzialności za zabezpieczenie lub brak zabezpieczenia urządzenia, na którym korzystasz z naszych usług ani oprogramowania, z którego korzystasz na tym urządzeniu i urządzeniach do niego przyłączonych.

## § 7. Rachunki i płatności za usługi

1. Należności, które musisz opłacić zgodnie z umową, określimy na rachunku, który wystawimy za okres rozliczeniowy. Nie wystawimy rachunku, jeśli w danym okresie rozliczeniowym nie wykonaliśmy żadnych usług. Możemy uwzględnić w rachunku za dany okres rozliczeniowy należności za wcześniejsze okresy rozliczeniowe, jeśli opłaty te nie zostały wcześniej uwzględnione – może to dotyczyć np. usług w roamingu międzynarodowym.
2. Pierwszy rachunek po zawarciu umowy obejmie abonament oraz opłatę z tytułu usług poza abonamentem od zawarcia umowy do końca pierwszego okresu rozliczeniowego oraz abonament za następny okres rozliczeniowy.
3. Rachunek doręczymy Ci listem zwykłym lub za Twoją zgodą udostępnimy przez internet w sposób umożliwiający jego wydrukowanie. Z każdym rachunkiem doręczymy Ci podstawowy wykaz usług telekomunikacyjnych wykonanych w danym okresie rozliczeniowym.
4. Należności wynikające z rachunków zobowiązujesz się płacić w ciągu 14 dni od dnia wystawienia danego rachunku. Możemy określić w rachunku dłuższy termin płatności.
5. Za dzień dokonania zapłaty uważamy dzień wpływu należności na nasz rachunek bankowy.
6. Jeśli opóźnisz się z płatnością, możemy naliczyć odsetki w wysokości ustawowej za każdy dzień opóźnienia. Odsetki zobowiązujesz się zapłacić na nasze żądanie.

7. Jeśli masz kilka należności do opłacenia i przy dokonywaniu płatności wskażesz jednoznacznie, którą chcesz uregulować, zaliczymy Twoją wpłatę na poczet tej należności. Jeśli masz starsze, wcześniej wymagalne należności – wtedy możemy zaliczyć wpłatę na najstarsze wymagalne zadłużenie. Jeśli masz kilka należności do opłacenia i przy dokonywaniu płatności nie wskażesz jednoznacznie, którą z nich chcesz uregulować, zaliczymy Twoją wpłatę na poczet najstarszego zadłużenia. W każdym przypadku wpłata na poczet danej należności może zostać zaliczona na poczet zaległych należności ubocznych, w szczególności odsetek za opóźnienie w zapłacie.
8. Jeżeli nie uiścisz nam należności przekraczającej kwotę określoną przepisami ustawy o udostępnianiu informacji gospodarczych w terminie w niej wskazanym, liczoną od daty płatności określonej w rachunku:
  - 1) mamy prawo przekazać do biura informacji gospodarczej Twoje dane;
  - 2) jeśli nie jesteś konsumentem, możemy doręczyć Ci wymagane przepisami wezwania i zawiadomienia (w tym zawiadomienie o zamiarze przekazania Twoich danych do biura informacji gospodarczej) na adres e-mail wskazany w umowie.

## § 8. Szczegółowy wykaz usług

1. Na wniosek dostarczymy Ci szczegółowy wykaz wykonanych usług, obejmujący wywoływany numer, datę i godzinę realizacji usługi, czas jej trwania i wysokość opłaty. Wykaz będzie obejmował tylko usługi płatne (nie będzie obejmował usług bezpłatnych np. połączeń przychodzących). Możemy za to pobrać opłatę określoną w cenniku.
2. Możemy sporządzić szczegółowy wykaz usług wykonanych maksymalnie za okres 12 miesięcy przed złożeniem wniosku. Możesz również złożyć wniosek o doręczanie Ci szczegółowego wykazu usług za każdy okres rozliczeniowy po złożeniu wniosku.
3. Wniosek o szczegółowy wykaz usług możesz złożyć przez telefon, e-mailem lub w naszym punkcie sprzedaży.
4. Wykaz usług za okres 12 miesięcy przed złożeniem wniosku wyślemy listem zwykłym na Twój adres korespondencyjny. Wykaz szczegółowy za okresy rozliczeniowe po złożeniu wniosku udostępniemy Ci razem z rachunkiem (listem na adres korespondencyjny, a jeśli otrzymujesz e-fakturę – w formie pliku w serwisie na play.pl lub w aplikacji Play24).

## § 9. Reklamacje i dochodzenie roszczeń

1. Możesz złożyć reklamację w sprawie niewykonania lub nienależytego wykonania przez nas umowy, w tym w przypadku stałych lub regularnie powtarzających się rozbieżności pomiędzy faktyczną jakością usługi dostępu do internetu pod względem prędkości lub innych parametrów a postanowieniami umowy. Zasady określone w tym paragrafie dotyczą reklamacji usług telekomunikacyjnych. Jeśli Twoja umowa obejmuje również inne usługi, mogą ich dotyczyć inne zasady.
2. Reklamację możesz złożyć pisemnie na nasz adres korespondencyjny, w punktach sprzedaży P4, telefonicznie lub e-mailem.
3. Moment złożenia reklamacji zależy od sposobu, w jaki ją składasz. Jeśli składasz reklamację:

- 1) telefonicznie – za dzień jej złożenia uznajemy dzień jej przyjęcia przez naszego pracownika;
  - 2) pisemnie na nasz adres korespondencyjny – za dzień jej złożenia uznajemy dzień, w którym otrzymaliśmy Twój list;
  - 3) pocztą elektroniczną – za dzień jej złożenia uznajemy datę wskazaną w potwierdzeniu przyjęcia wiadomości elektronicznej wysłanej na nasz adres poczty elektronicznej.
4. Jeśli składasz reklamację pisemnie lub ustnie do protokołu w naszym punkcie sprzedaży, otrzymasz pisemne potwierdzenie złożenia reklamacji. W pozostałych przypadkach potwierdzenie jej złożenia otrzymasz od nas w ciągu 14 dni, chyba że wcześniej rozpatrzymy Twoją reklamację. Potwierdzenie złożenia reklamacji otrzymasz:
    - 1) na papierze;
    - 2) za Twoją zgodą – w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego wskazanego przez Ciebie środka komunikacji elektronicznej;
    - 3) za pośrednictwem tego samego środka komunikacji elektronicznej albo adresu poczty elektronicznej, z wykorzystaniem których reklamacja została złożona, chyba że został wskazany inny środek komunikacji elektronicznej albo adres poczty elektronicznej.
  5. Reklamacja powinna zawierać:
    - 1) Twoje imię i nazwisko lub nazwę wraz z adresem zamieszkania lub siedziby;
    - 2) przedmiot reklamacji oraz okres rozliczeniowy, którego dotyczy reklamacja;
    - 3) datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usług, jeśli reklamacja dotyczy niedotrzymania tego terminu;
    - 4) opis okoliczności uzasadniających reklamację;
    - 5) numer telefonu, którego dotyczy umowa;
    - 6) w przypadku gdy żądasz wypłaty odszkodowania lub innej należności, wysokość żądanej kwoty oraz numer rachunku bankowego bądź adres, na który mamy przekazać wpłatę, albo wniosek o zaliczenie na poczet przyszłych należności wynikających z umowy;
    - 7) jeśli składasz reklamację w formie pisemnej – Twój czytelny podpis.
  6. Możesz złożyć reklamację w ciągu 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usług, od dnia, w którym miało miejsce zdarzenie, które jest powodem reklamacji lub od dnia doręczenia rachunku zawierającego nieprawidłowe rozliczenie należności. Jeśli złożysz reklamację po tym terminie, pozostawimy ją bez rozpoznania – o czym Cię powiadomimy.
  7. Jeżeli powodem złożenia przez Ciebie reklamacji jest niewykonana lub nienależycie wykonana usługa lub nieprawidłowe obliczenie należności, to obowiązek zapłaty kwestionowanej kwoty zostaje zawieszony od momentu wniesienia reklamacji spełniającej wymagania określone powyżej do momentu rozpatrzenia reklamacji.
  8. Udzielimy Ci odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od daty jej złożenia. Reklamacja nierozpatrzona w tym terminie jest uważana za uznaną. Odpowiedź na reklamację dostaniesz od nas:
    - 1) na papierze;
    - 2) za Twoją zgodą w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo

- z wykorzystaniem innego wskazanego przez Ciebie środka komunikacji elektronicznej;
- 3) za pośrednictwem tego samego środka komunikacji elektronicznej albo adresu poczty elektronicznej, za pomocą którego reklamacja została złożona, chyba że został wskazany inny środek komunikacji elektronicznej albo adres poczty elektronicznej.
9. Po otrzymaniu od nas odpowiedzi na reklamację, w której nie uwzględniliśmy Twoich roszczeń w całości lub w części, masz prawo wedle własnego uznania:
- 1) w dowolnym czasie skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym;
  - 2) jeśli jesteś konsumentem, dochodzić roszczeń w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich;
- albo
- 3) złożyć do nas odwołanie w terminie 30 dni od daty otrzymania odpowiedzi – odwołanie musi spełniać takie same wymagania jak reklamacja.
10. Jeśli jesteś konsumentem, po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego możesz dochodzić roszczeń w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej. Wniosek o rozpatrzenie sporu możesz złożyć w postaci papierowej lub elektronicznej. Do wniosku dołącz uzasadnienie i kopie dokumentów potwierdzających informacje wskazane we wniosku. Możesz wszcząć takie postępowanie, jeśli na stałe mieszkasz w Polsce lub innym kraju Unii Europejskiej.
11. Żeby postępowanie doszło do skutku, musimy się na nie zgodzić. Informację o zgodzie lub braku zgody na udział w takim postępowaniu przekazemy Ci wraz z odpowiedzią na reklamację. Brak informacji oznacza, że wyrażamy zgodę.
12. Prawo do dochodzenia odszkodowania z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usług przysługuje Ci po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego. Drogę postępowania reklamacyjnego uznaje się za wyczerpaną w momencie otrzymania odpowiedzi na reklamację.
13. Jeśli pozytywnie rozpatrzymy reklamację dotyczącą rozliczeń, zwrócimy kwestionowaną kwotę w sposób określony przez Ciebie w reklamacji. Jeśli wcześniej pobraliśmy opłatę za dostarczenie Ci szczegółowego wykazu wykonanych usług za miesiąc, którego dotyczyła Twoja reklamacja, zwrócimy Ci tę opłatę.
14. Jeśli nie jesteś konsumentem, sądem właściwym do rozstrzygnięcia sporów między nami jest sąd właściwy miejscowo dla naszej siedziby.

## § 10. Obsługa klienta

1. Zapewniamy obsługę serwisową świadczonych przez nas usług. Za skorzystanie z niej nie poniesiesz żadnych opłat, z wyłączeniem opłat związanych z wybraną przez Ciebie metodą kontaktu.
2. Możesz się z nami kontaktować:
  - 1) w sprawach dotyczących naszych usług: pisemnie, telefonicznie, e-mailem, osobiście w punktach sprzedaży P4;
  - 2) w sprawach dotyczących kupionych od nas urządzeń i innych produktów: w punktach sprzedaży P4.
3. Możesz kontaktować się z nami na przykład w sprawie:
  - 1) oferowanych przez nas usług i zasad korzystania z nich;

- 2) obsługi telefonów i innych urządzeń do korzystania z naszych usług, a także zasad postępowania w przypadku ich awarii;
  - 3) składania reklamacji;
  - 4) włączania i wyłączania pakietów i usług dodatkowych;
  - 5) aktualnych promocji, ofert specjalnych i lojalnościowych;
  - 6) informacji na temat wystawionych rachunków i rozliczeń między nami.
4. Jeśli chcesz załatwić w punkcie sprzedaży sprawę dotyczącą zawartej z nami umowy, poprosimy Cię o okazanie dokumentu tożsamości. Jeśli skontaktujesz się z nami w inny sposób, będziemy Cię identyfikować na podstawie hasła (hasło znajdziesz na umowie). Jeśli nie masz hasła lub nie uda nam się zidentyfikować Cię w ten sposób, będziemy weryfikować Cię na podstawie innych danych. Możemy Cię też poprosić o dodatkowe dokumenty. O zawartej umowie i wszystkich związanych z nią kwestiach możemy z Tobą rozmawiać tylko jeśli poprawnie Cię zidentyfikujemy.
5. Zabezpiecz hasło i powiadom nas, jeśli podejrzewasz, że osoba nieuprawniona mogła je poznać. Ponosisz odpowiedzialność za skutki korzystania z Twojego hasła przez osobę trzecią.
6. Kiedy do nas dzwonisz lub my kontaktujemy się z Tobą, możemy rejestrować treść rozmów, żeby udokumentować składane oświadczenia i dokonywane ustalenia oraz w celu weryfikacji i usprawnienia obsługi.

## § 11. Przeniesienie numeru. Odpowiedzialność za opóźnienia lub nadużycia związane ze zmianą dostawcy usług

1. Jeśli chcesz przenieść numer do nas z innej sieci, musisz zacząć od złożenia u nas wniosku o przeniesienie numeru.
2. Wniosek o przeniesienie numeru możesz złożyć pisemnie, w formie elektronicznej lub dokumentowej. Możesz to zrobić w punktach sprzedaży P4 lub za pośrednictwem obsługi klienta. W każdym przypadku otrzymasz stosowne instrukcje i pomoc przy składaniu wniosku.
3. Wzór wniosku dostępny jest na virginmobile.pl oraz w punktach sprzedaży P4. Zawiera on opis wszystkich wymaganych prawem informacji, które musisz w tym wniosku zawrzeć. Uzupełnienie informacji jest niezbędne do złożenia wniosku o przeniesienie numeru, który następnie rozpatrzy dotychczasowy dostawca.
4. Możesz zrezygnować z procesu przeniesienia numeru. Oświadczenie w tym zakresie możesz złożyć u nas lub u dostawcy, od którego chcesz przenieść numer. Wypowiedzenie lub odstąpienie przez Ciebie od umowy nie powoduje automatycznie rezygnacji z przeniesienia numeru.
5. Jeśli nie dojdzie do przeniesienia numeru w terminie 30 dni od dnia jego planowanego przeniesienia, z innych przyczyn niż Twoja rezygnacja, łączącą nas umowę uważa się za niezawartą.
6. W przypadku niedotrzymania terminu przeniesienia numeru przysługuje Ci od dotychczasowego dostawcy usługi jednorazowe odszkodowanie za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia. Odszkodowanie wynosi 1/4 sumy opłat miesięcznych liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, a w przypadku usługi przedpłaconej w wysokości 1/4 sumy wartości doładowań konta z ostatnich trzech miesięcy. Odszkodowanie nie przysługuje, jeśli brak możliwości realizacji przeniesienia numeru nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu

teleinformatycznego prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej obsługującego proces przenoszenia numerów.

7. W przypadku przeniesienia numeru do nas z innej sieci bez Twojej zgody przysługuje Ci od nas jednorazowe odszkodowanie za każdy rozpoczęty dzień od dnia przeniesienia numeru. Wynosi ono 1/2 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, a w przypadku usługi przedpłaconej w wysokości 1/2 sumy wartości doładowań konta z ostatnich trzech miesięcy.
8. Jeśli chcesz przenieść numer od nas do innego dostawcy usług, musisz złożyć wniosek o przeniesienie numeru u tego dostawcy. Zachowujesz to prawo przez miesiąc od daty zakończenia obowiązywania umowy.

## § 12. Utrata karty SIM. Użycie karty SIM przez nieuprawnioną osobę

1. Odpowiadasz za skutki wynikające z używania karty SIM przez osoby trzecie lub korzystanie przez nie z uprawnień określonych w tym regulaminie, cenniku lub innych regulaminach. Odpowiadasz za korzystanie przez inne osoby z Twojego kodu PIN lub PUK do karty SIM lub z ustalonego przez nas hasła.
2. W razie zgubienia, kradzieży lub innej utraty karty SIM poinformuj nas o tym jak najszybciej telefonicznie. Natychmiast zablokujemy utraconą kartę SIM i uniemożliwimy korzystanie na niej z usług. Jeśli nie poinformujesz nas o utracie karty SIM, ponosisz odpowiedzialność za korzystanie z naszych usług przez inne osoby.
3. W razie zgubienia, kradzieży, utraty, zniszczenia lub uszkodzenia karty SIM możesz otrzymać nową kartę SIM. Za wydanie nowej karty SIM możemy pobrać opłatę przewidzianą w cenniku. Nie będziemy mogli zrealizować wniosku o nową kartę SIM, jeśli Twój numer PESEL będzie zastrzeżony.

## § 13. Zakończenie umowy. Zawieszenie świadczenia usług

1. Umowa wygasa:
  - 1) jeśli utracimy uprawnienia do prowadzenia działalności telekomunikacyjnej;
  - 2) w przypadku śmierci lub utraty bytu prawnego przez jedną ze stron umowy;
  - 3) jeśli umowę w Twoim imieniu zawrze pełnomocnik, a nie będziemy mogli potwierdzić Twoich danych z dokumentem tożsamości;
  - 4) w momencie zakończenia Okresu Zastrzeżonego, jeśli zostało złożone oświadczenie o nieprzedłużaniu umowy.
2. Zarówno Ty, jak i my, możemy wypowiedzieć umowę. My możemy to zrobić tylko w przypadkach określonych w umowie.
3. Okres wypowiedzenia wynosi:
  - 1) jeśli umowa jest w trakcie Okresu Zastrzeżonego lub została zawarta na czas nieokreślony – 30 dni liczone od pierwszego dnia następnego okresu rozliczeniowego po złożeniu wypowiedzenia;
  - 2) jeśli umowa przekształciła się na czas nieokreślony po upływie Okresu Zastrzeżonego – miesiąc od dnia złożenia wypowiedzenia.
4. Dzień złożenia wypowiedzenia umowy to dzień, w którym Ty lub my otrzymaliśmy wypowiedzenie.

5. Umowa rozwiązuje się w dniu, w którym upływa okres wypowiedzenia. W okresie wypowiedzenia naliczamy opłaty wynikające z umowy. Jeśli wypowiedzisz umowę w związku z przeniesieniem numeru do innego dostawcy usług a proces przeniesienia numeru nie dojdzie do skutku w ciągu 30 dni od jego planowanego przeniesienia, wypowiedzenie staje się bezskuteczne i nadal będziemy świadczyć Ci usługi na dotychczasowych zasadach – chyba że zdecydujesz inaczej.
6. Jeśli masz z nami zawartych kilka umów, wypowiedzenie powinno wskazywać numer umowy lub numer telefonu, którego dotyczy wypowiedziana umowa.
7. Oświadczenie o wypowiedzeniu umowy możesz złożyć:
  - 1) pisemnie w punkcie sprzedaży P4;
  - 2) listownie na adres właściwy do korespondencji (ze względów dowodowych rekomendujemy wysłanie listu poleconego za zwrotnym poświadczeniem odbioru);
  - 3) elektronicznie – z wykorzystaniem kwalifikowanego certyfikatu podpisu elektronicznego;
  - 4) w formie dokumentowej.
8. Wypowiedzenie przez nas umowy następuje:
  - 1) listem na Twój adres właściwy do korespondencji;
  - 2) e-mailem na adres podany przez Ciebie przy zawieraniu lub w trakcie trwania umowy.
9. Możemy według naszego wyboru wypowiedzieć umowę ze skutkiem natychmiastowym lub zawiesić świadczenie usług:
  - 1) jeśli zostanie wobec Ciebie wszczęte postępowanie likwidacyjne;
  - 2) w przypadku siły wyższej tzn. wydarzenia niezależnego od nas i nie wynikającego z niedołożenia przez nas należytej staranności, zewnętrznego, niemożliwego do przewidzenia i do zapobieżenia np. katastrofy naturalne, klęski żywiołowe lub warunków technicznych, które uniemożliwiają lub istotnie utrudniają świadczenie usług;
  - 3) jeśli zgodnie z przepisami prawa lub decyzjami uprawnionych organów nie możemy dalej świadczyć Ci usług lub jeśli korzystasz z usług niezgodnie z przepisami prawa;
  - 4) jeśli podasz nieprawdziwe lub nieaktualne dane lub posłużysz się sfałszowanymi dokumentami przy zawieraniu umowy;
  - 5) jeśli odpłatnie udostępnisz innym osobom nasze usługi za pomocą lokalnej sieci radiowej bez naszej zgody;
  - 6) jeśli podejmujesz jakichkolwiek działania powodujące albo mogące powodować zakłócenia pracy urządzeń aktywnych podłączonych do sieci, za pomocą której świadczymy usługi, naszej sieci teleinformatycznej oraz sieci internet;
  - 7) bez naszej zgody kierujesz do naszej sieci lub sieci innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych, za pomocą jakichkolwiek urządzeń telekomunikacyjnych, przy użyciu otrzymanej od nas karty SIM ruch pochodzący z innych sieci telekomunikacyjnych;
  - 8) bez naszej zgody stosujesz urządzenia umożliwiające dostęp do sieci lub realizowanie połączeń za pomocą urządzeń końcowych przeznaczonych do przyłączenia do sieci stacjonarnej lub działających na podobnej zasadzie, w których wykorzystywana będzie otrzymana od nas karta SIM;
  - 9) będziesz generować sztuczny ruch niestosujący wymianie informacji;



- 10) będziesz używać karty SIM w rozwiązaniach telemetrycznych – chyba że Twoja oferta obejmuje usługi telemetryczne;
  - 11) będziesz używać karty SIM do ruchu generowanego maszynowo, w szczególności ruchu typu „maszyna do maszyny” lub „maszyna do użytkownika”;
  - 12) będziesz używać karty SIM do generowania ruchu, który ma charakter ataku Denial of Service;
  - 13) jeśli jesteś przedsiębiorcą lub działasz na rzecz przedsiębiorcy i będziesz wykorzystywać kartę SIM bez naszej zgody do inicjowania ruchu polegającego na masowym wykonywaniu połączeń, w szczególności do automatycznej dystrybucji połączeń, automatycznej interaktywnej obsługi numeru wywołanego lub do integracji systemu telekomunikacyjnego i informatycznego w celu obsługi tego ruchu;
  - 14) jeśli jesteś przedsiębiorcą lub działasz na rzecz przedsiębiorcy i wykorzystujesz kartę SIM do marketingu bezpośredniego;
  - 15) jeśli jesteś przedsiębiorcą lub działasz na rzecz przedsiębiorcy i wykorzystujesz kartę SIM do masowego rozsyłania informacji (SMS lub MMS) przeznaczonych bezpośrednio lub pośrednio do promowania towarów, usług lub wizerunku Twojego lub innego podmiotu, lub w inny sposób służących osiągnięciu efektu handlowego.
10. Możemy zawiesić świadczenie usług bez odszkodowania w innych przypadkach przewidzianych w umowie.
  11. Jeśli jesteś konsumentem, przed zawieszeniem świadczenia usług lub wypowiedzeniem umowy wezwiemy Cię do zaprzestania działań wymienionych w ustępie 9 punkty 5–15 powyżej w wyznaczonym terminie. Jeśli jesteś przedsiębiorcą lub działasz na rzecz przedsiębiorcy, możemy zawiesić świadczenie Ci usług lub wypowiedzieć umowę bez wezwania.
  12. Możemy wypowiedzieć Ci Umowę, jeśli opóźniasz się z zapłatą należności za usługi. Przed wypowiedzeniem wezwiemy Cię do zapłaty, a także ograniczymy zakres świadczonych usług (chyba że nie będzie to możliwe technicznie lub uzasadnione ekonomicznie), a jeśli nadal nie zapłacisz zaległej należności – zablokujemy Ci usługi zgodnie z obowiązującymi przepisami. Jeśli złożyłeś reklamację dotyczącą prawidłowości wystawionego rachunku, zrobimy to najwcześniej 21 dni po zakończeniu postępowania reklamacyjnego. Ograniczenie lub blokada będzie dotyczyć tylko nieopłaconych usług. Jeśli uporczywie opóźniasz się z zapłatą należności, nie będziemy ograniczać zakresu świadczonych usług, ale zablokujemy je (wcześniej informując Cię o takim zamiarze zgodnie z przepisami).
  13. Po zakończeniu umowy przestajemy świadczyć usługi i wyłączamy kartę SIM. Do tego czasu pobieramy opłaty zgodnie z umową. W momencie wyłączenia karty SIM dostęp do zawartych na niej informacji może zostać zablokowany.
  14. Za naszą zgodą możesz przenieść swoje prawa i obowiązki wynikające z umowy na inną osobę (cesja). Osoba, która przejmuje Twoje prawa i obowiązki, musi podać nam dane i spełnić inne warunki, o których piszemy w tym regulaminie. Za wykonanie czynności związanych ze zmianą strony umowy możemy pobrać opłatę określoną w cenniku taryfy, z której korzystasz. Opłatę ponosi osoba wstępująca do umowy. Aktualne warunki dokonania cesji znajdziesz na [virginmobile.pl](http://virginmobile.pl) i w punktach sprzedaży P4.

---

#### § 14. Warunki rezygnacji z oferty wiązanej lub jej elementów

1. Jeśli zawrzesz umowę na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa i od niej odstąpisz, wygaśnie również umowa sprzedaży promocyjnego urządzenia i będziesz zobowiązany do jego zwrotu.
2. Jeśli zawrzesz umowę na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa i odstąpisz od umowy sprzedaży promocyjnego urządzenia, umowa o świadczenie usług będzie nadal obowiązywać. Umowa o świadczenie usług będzie również obowiązywać, jeśli po jej zawarciu zrezygnujesz z umowy sprzedaży promocyjnego urządzenia.
3. Jeśli jednostronnie zmienimy warunki umowy w Określenie Zastrzeżonym a Ty wypowiedz umowę z tego powodu, możesz zwrócić kupione promocyjne urządzenie. Nie będziemy wtedy dochodzić od Ciebie odszkodowania za to urządzenie.
4. Jeśli odstąpisz od umowy sprzedaży promocyjnego urządzenia z powodu niezgodności tego urządzenia z umową sprzedaży, możesz wypowiedzieć umowę o świadczenie usług, w ramach której kupiłeś to urządzenie. Jeśli tego nie zrobisz, umowa o świadczenie usług będzie nadal obowiązywać, ale zaoferujemy Ci jej zmianę w formie aneksu. Zmiana będzie polegała na zmniejszeniu abonamentu o kwotę oznaczoną na umowie jako część abonamentu „za urządzenie”. Będziesz mógł też wybrać inną, porównywalną ofertę bez urządzenia.
5. Promocyjne urządzenie wskazujemy na umowie i w podsumowaniu warunków umowy. Wskażemy tam rodzaj urządzenia. Sprzedawcą promocyjnego urządzenia może być inny podmiot.
6. Wypowiedzenie umowy dotyczy wszystkich usług objętych tą umową. Każdy numer telefonu objęty jest odrębną umową. Wypowiedzenie umowy nie dotyczy usług aktywowanych na podstawie odrębnych umów. Warunki tych odrębnych umów mogą przewidywać, że umowy te wygasają w momencie rozwiązania umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych.

---

#### § 15. Odszkodowanie w razie zakończenia umowy przed upływem Okresu Zastrzeżonego i zwrot urządzenia

1. Jeśli wypowiedz umowę lub my wypowiedziemy ją z Twojej winy przed upływem Okresu Zastrzeżonego, możemy dochodzić od Ciebie odszkodowania. Odszkodowanie będzie to suma opłat abonamentowych, z uwzględnieniem wszystkich Twoich rabatów (np. za e-fakturę, terminowe płatności i zgody marketingowe oraz rabatów za łączenie usług), których nie zapłacisz nam do końca Okresu Zastrzeżonego. Przykładowo, jeśli wysokość Twojego abonamentu po rabatach to 30 zł i do zapłaty zostało 10 abonamentów, odszkodowanie wyniesie 30 zł x 10 = 300 zł. Kwotę odszkodowania w zależności od momentu rozwiązania umowy możesz potwierdzić kontaktując się z nami.
2. Nie będziemy dochodzić odszkodowania za rozwiązanie umowy przed upływem Okresu Zastrzeżonego, jeśli jesteś konsumentem i wypowiedz umowę, zanim zacniemy świadczyć usługi – chyba że kupiłeś promocyjne urządzenie (wskazujemy je na umowie i podsumowaniu warunków umowy). Wówczas możemy dochodzić odszkodowania w wysokości części abonamentu odpowiadającej cenie tego urządzenia (znajdziesz ją na umowie jako część



abonamentu „za urządzenie”), należnej do końca Okresu Zastrzeżonego.

3. Jeśli zmienimy umowę w Okresie Zastrzeżonym (jeżeli będzie to konieczne z powodu wystąpienia obiektywnych okoliczności, na które nie mamy wpływu i których nie mogliśmy przewidzieć), a Ty ją wypowiedzisz i zachowasz promocyjne urządzenie (wskazujemy je na umowie i w podsumowaniu warunków umowy) możemy dochodzić od Ciebie odszkodowania w wysokości:

- 1) części abonamentu odpowiadającej cenie tego urządzenia (znajdziesz ją na umowie jako część abonamentu „za urządzenie”), należnej do końca Okresu Zastrzeżonego lub
- 2) części abonamentu za usługi (znajdziesz ją na umowie jako część abonamentu „za usługi”) do końca Okresu Zastrzeżonego;

– w zależności od tego, która z tych dwóch kwot będzie niższa.

Odszkodowania w takiej samej wysokości możemy dochodzić, jeśli jesteś konsumentem i po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego wypowiedzisz nam umowę przed końcem Okresu Zastrzeżonego z powodu występowania znaczących, stałych lub częstych rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem usług telekomunikacyjnych, z wyłączeniem usługi dostępu do internetu, a warunkami określonymi w umowie i zachowasz promocyjne urządzenie (wskazujemy je na umowie i w podsumowaniu warunków umowy).

4. Jeśli w sytuacji opisanej w ust. 3 wyżej zdecydujesz się zwrócić nam urządzenie, możesz to zrobić w ciągu 14 dni od rozwiązania umowy (liczy się moment nadania) – nie będziemy wtedy dochodzić odszkodowania określonego w ust. 3 powyżej. Urządzenie możesz zwrócić na swój koszt, wysyłając je na adres: ul. Działkowa 62, 02-234 Warszawa. Jeśli nie zwrócisz urządzenia, będziemy dochodzić odszkodowania określonego w ust. 3 powyżej. Odszkodowanie rozłożymy na raty.
5. Nie blokujemy promocyjnych urządzeń, chyba że zawierasz umowę z zastrzeżeniem prawa własności urządzenia. W takim przypadku możemy zablokować urządzenie, jeśli opóźniasz się z zapłatą za nie.
6. Jeśli wypowiedzisz umowę z przeniesieniem numeru do innego dostawcy bez zachowania okresu wypowiedzenia, poza odszkodowaniem określonym w ust. 1 powyżej możemy dochodzić od Ciebie odszkodowania w wysokości nieprzekraczającej opłaty abonamentowej za okres wypowiedzenia, nie wyższej jednak niż opłata abonamentowa za jeden okres rozliczeniowy.

## **§ 16. Warunki korzystania i zwrotu udostępnionego urządzenia**

1. W niektórych ofertach udostępnimy Ci urządzenie służące do korzystania z naszych usług. Rodzaj urządzenia określa cennik.
2. Urządzenie udostępnimy Ci na zasadzie użyczenia. Pozostanie ono naszą własnością. Nie poniesiesz żadnych dodatkowych opłat za otrzymanie ani korzystanie z urządzenia.
3. Urządzenie może być nowe lub używane (poddane procesowi odświeżenia), sprawne, kompletne i wolne od jakichkolwiek wad fizycznych. Możemy dokonywać modyfikacji oprogramowania na udostępnionym urządzeniu (np.

aktualizacji, modyfikacji, synchronizacji). Umożliwi to poprawne korzystanie z urządzenia.

4. Po zakończeniu umowy (niezależnie od przyczyny zakończenia) zobowiązujesz się zwrócić urządzenie (kompletny zestaw) w stanie niepogorszonym z uwzględnieniem normalnego zużycia. Jako kompletny zestaw rozumie się: urządzenie zewnętrzne (modem z anteną i uchwytem, jeśli jest w zestawie), router Wi-Fi oraz zasilacz. Dopuszcza się brak zwrotu pozostałych elementów, jak: elementy montażowe, kable sieciowe oraz opakowanie. Aby zapewnić najbardziej elastyczny proces, rekomendowany jest zwrot całości zestawu wraz z opakowaniem.
5. Z chwilą wydania urządzenia przechodzi na Ciebie ryzyko jego uszkodzenia lub przypadkowej utraty. W przypadku utraty urządzenia niezwłocznie poinformuj nas o tym.
6. Nie możesz niszczyć, dokonywać jakichkolwiek zmian, modyfikować, przerabiać, usuwać numerów seryjnych w udostępnionym urządzeniu. Nie możesz go udostępniać osobom trzecim.
7. Zobowiązujesz się używać użyczone urządzenie zgodnie z jego przeznaczeniem i w sposób określony w instrukcji obsługi.
8. Jeśli utracisz lub uszkodzisz urządzenie, przed użyczeniem kolejnego urządzenia możemy żądać zapłaty wskazanej w umowie kwoty stanowiącej wartość utraconego urządzenia.
9. W przypadku awarii możesz w każdej chwili nieodpłatnie wymienić urządzenie na inne, które jest dostępne w Twojej ofercie. W przypadku braku takiego urządzenia w punkcie sprzedaży zamówimy je dla Ciebie. Możemy Ci zaproponować wymianę na urządzenie o niższej lub tej samej kategorii.
10. Po zakończeniu umowy zwróć urządzenie w ciągu 30 dni. Możesz to zrobić na swój koszt lub skorzystać z możliwości darmowego zwrotu. Aktualna lista dostępnych sposobów zwrotu jest dostępna na play.pl.
11. Jeżeli nie zwrócisz sprzętu w terminie, mamy prawo, po uprzednim wezwaniu, naliczyć opłatę odpowiadającą wartości urządzenia określoną w umowie i protokole wydania.
12. W przypadku gdy zwrócone urządzenie będzie niekompletne, uszkodzone, noszące ślady zmian, możemy dochodzić odszkodowania, które pokryje koszty doprowadzenia urządzenia do stanu pierwotnego z uwzględnieniem normalnego zużycia. Weryfikacja urządzenia wykonywana jest w autoryzowanym serwisie.
13. W przypadku upłynięcia 24 miesięcy umowy ewentualna kara za brak zwrotu sprzętu będzie miarkowana i wynosić będzie 50% wartości ceny urządzenia wskazanej w cenniku.

## **§ 17. Dane osobowe oraz tajemnica komunikacji elektronicznej**

1. Jesteśmy administratorem w rozumieniu rozporządzenia PE i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) danych osobowych abonentów, użytkowników końcowych oraz osób reprezentujących abonentów.
2. Zakres danych osobowych przekazywanych przed rozpoczęciem świadczenia usługi i przetwarzanych w związku

- z jej świadczeniem wynika z rodzaju świadczonej usługi, obowiązujących przepisów prawa oraz podjętych przez Ciebie decyzji, w szczególności udzielonych zgód.
3. W sprawach związanych z ochroną danych osobowych możesz do nas pisać na adres: ul. Wyzalazek 1, 02-677 Warszawa, z dopiskiem „Dane osobowe”.
  4. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych znajdziesz na [play.pl/oi](http://play.pl/oi).
  5. Zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa gwarantujemy przestrzeganie tajemnicy komunikacji elektronicznej, z wyjątkiem przypadków, gdy ujawnienie informacji objętych tajemnicą komunikacji elektronicznej jest dozwolone na podstawie przepisów prawa. Dołożymy należytej staranności, w zakresie uzasadnionym względami technicznymi lub ekonomicznymi, przy zabezpieczaniu urządzeń telekomunikacyjnych, sieci telekomunikacyjnych oraz danych przed ujawnieniem tajemnicy komunikacji elektronicznej.
  6. Mamy prawo przetwarzać, w tym zbierać, utrzymywać, przechowywać, opracowywać, zmieniać, usuwać lub udostępniać dane objęte tajemnicą komunikacji elektronicznej, w zakresie niezbędnym do świadczenia usług objętych umową.
  7. Jeśli jest to niezbędne do usunięcia awarii, zakłóceń lub w innym celu związanym z utrzymaniem sieci telekomunikacyjnej lub świadczeniem usługi komunikacji elektronicznej, my lub podmioty działające w naszym imieniu, mamy prawo włączyć się do trwającego połączenia, pod warunkiem sygnalizacji tego faktu osobom uczestniczącym w połączeniu.
  8. Jeśli wyrazisz na to zgodę, Twoje dane osobowe mogą być udostępniane za pośrednictwem naszych służb informacyjnych, a także zamieszczone w spisie abonentów (książce adresowej), który może być wydawany w formie książkowej lub elektronicznej. Możemy też udostępnić te dane innym przedsiębiorcom telekomunikacyjnym prowadzącym spisy abonentów lub świadczącym usługę informacji o numerach telefonicznych, w tym usługę ogólnokrajowego spisu abonentów oraz usługę informacji o numerach obejmującej wszystkich abonentów usług komunikacji głosowej na terytorium Polski.
  9. Dane transmisyjne to dane odzwierciedlające usługi, które Ci świadczymy, w tym dane lokalizacyjne. Są to wszelkie dane przetwarzane przez nas w sieci telekomunikacyjnej lub w ramach usług komunikacji elektronicznej, w tym dane wskazujące położenie geograficzne urządzenia, za pomocą którego korzystasz z naszych usług. Dane te obejmują dane dotyczące przekazywania komunikatów elektronicznych w sieciach telekomunikacyjnych lub dane służące do naliczania opłat za usługi telekomunikacyjne.
  10. Przetwarzamy dane transmisyjne, aby naliczyć opłaty za usługi i rozliczyć się z innymi przedsiębiorcami telekomunikacyjnymi, jak również – na zasadach określonych w obowiązujących przepisach prawa – w celu prowadzenia marketingu usług lub świadczenia usług o wartości wzbogaconej. Przetwarzamy te dane również, aby prowadzić analizy gospodarcze. Przetwarzamy te dane w czasie obowiązywania umowy, a później przez okres wskazany w przepisach prawa (np. na potrzeby prowadzenia dokumentacji księgowej, prowadzenia sporów dotyczących umowy oraz w celu realizacji przez uprawnione podmioty zadań i obowiązków na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego).
  11. Masz możliwość wpływu na zakres przetwarzania Twoich danych poprzez określenie zakresu usług, z których korzystasz lub korzystanie z poszczególnych uprawnień.
  12. Jeśli korzystasz z usług w sieciach innych operatorów telekomunikacyjnych, w tym w roamingu międzynarodowym, lokalne zasady dotyczące przechowywania i transferu Twoich danych mogą być inne niż stosowane w naszej sieci.
  13. Zastrzegamy sobie możliwość szczegółowego uregulowania kwestii dotyczących przetwarzania danych w zakresie świadczenia usług drogą elektroniczną w odrębnych regulaminach.
- 
- ### § 18. Udogodnienia dla osób z niepełnosprawnościami
1. Informacje o naszych usługach umieściliśmy na [virginmobile.pl](http://virginmobile.pl) w formach dostępnych dla osób z niepełnosprawnościami. Na życzenie wyślemy Ci je e-mailem lub listem.
  2. Na życzenie zaoferujemy Ci urządzenie pozwalające na korzystanie z naszych usług, przystosowane do używania przez osoby z różnymi typami niepełnosprawności, np. modele telefonów z klawiaturą wybierczą lub wyposażone w oprogramowanie asystujące. Pomożemy też w skonfigurowaniu tego urządzenia – w naszym punkcie sprzedaży lub telefonicznie.
  3. W niektórych punktach sprzedaży oferujemy udogodnienia dla osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności. Listę punktów sprzedaży z tymi udogodnieniami znajdziesz na [virginmobile.pl/pomoc/n](http://virginmobile.pl/pomoc/n).
  4. Na [virginmobile.pl/pomoc/n](http://virginmobile.pl/pomoc/n) znajdziesz szczegółową listę oferowanych przez nas udogodnień i warunki skorzystania z nich.
- 
- ### § 19. Umowy zawierane na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa
1. Jeśli jesteś konsumentem lub osobą fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą a umowa została zawarta na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, możesz odstąpić od niej w terminie 14 dni od zawarcia. Możesz złożyć lub nadać oświadczenie o wypowiedzeniu nawet 14 dnia. Odstąpienie od umowy jest skuteczne od chwili otrzymania przez nas Twojego oświadczenia.
  2. Oświadczenie o odstąpieniu może mieć dowolną treść, z której wynikać będzie wola odstąpienia od umowy. Możesz również posłużyć się ustawowym wzorem formularza odstąpienia od umowy, widocznym poniżej. Jeżeli dodatkowo podasz nam numer umowy/numer telefonu, którego dotyczy umowa, od której odstępujesz, i swój adres e-mail – pomoże to nam w obsłudze Twojego zgłoszenia.
  3. Oświadczenie o odstąpieniu możesz złożyć m.in.:
    - 1) listem na adres: Sklep Internetowy Play, ul. Działkowa 62, 02-234 Warszawa;
    - 2) e-mailem na adres [ok@virginmobile.pl](mailto:ok@virginmobile.pl);
    - 3) telefonicznie pod numerami \*222 lub 799 555 222.
  4. W razie odstąpienia umowa jest uważana za niezawartą.
  5. Obowiązek zapłaty obejmuje również usługi wykonane pomiędzy wysłaniem oświadczenia o odstąpieniu od umowy a momentem otrzymania przez nas tego oświadczenia.
  6. Jeśli zgoda na rozpoczęcie świadczenia usług przed upływem terminu na odstąpienie od umowy nie została wyrażona, masz obowiązek zapłaty za usługi wykonane

w okresie pomiędzy rozpoczęciem ich świadczenia po upływie 14 dni od daty zawarcia umowy a chwilą doręczenia nam oświadczenia o odstąpieniu.

7. W razie zawarcia na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa aneksu do umowy, odstąpienie od aneksu powoduje, że usługi będą świadczone na poprzednich warunkach.
8. Odstąpienie od umowy nie jest równoznaczne z anulowaniem procesu przeniesienia numeru u dotychczasowego dostawcy usług. W celu rezygnacji z przeniesienia numeru należy wycofać wniosek o przeniesienie numeru.

Wzór formularza odstąpienia od umowy  
(formularz ten należy wypełnić i odesłać  
tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy)

Adresat: Sklep Internetowy Play, ul. Działkowa 62, 02-234 Warszawa,  
email: ok@virginmobile.pl

Niniejszym informuję o moim odstąpieniu od umowy zawartej  
w dniu .....

Imię i nazwisko .....  
Adres konsumenta: .....

Podpis  
(tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej)

.....

Data .....

---

## § 20. Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych postanowieniami tego regulaminu mają zastosowanie odpowiednie przepisy prawa, w szczególności ustawy Prawo komunikacji elektronicznej.
2. W razie rozbieżności między regulaminem, cennikiem i umową użyjemy postanowień korzystniejszych dla Ciebie.
3. Regulamin obowiązuje osoby, które zawarły umowę od 7 listopada 2024 roku.



