

Regulamin świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez P4 sp. z o.o. dla Abonentów Nowy Mix w Play

§ 1. Przedmiot Regulaminu

Regulamin określa zasady świadczenia Usług Telekomunikacyjnych na rzecz Abonentów Nowy Mix w Play przez spółkę prowadzącą działalność pod firmą „P4 spółka z ograniczoną odpowiedzialnością” wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000217207, z kapitałem zakładowym w wysokości 28 660 500,00 PLN, o numerze NIP: 951-21-20-077, z siedzibą pod adresem 02-677 Warszawa, ul. Taśmowa 7, zwaną dalej „Operatorem” albo „P4”. Operator prowadzi działalność telekomunikacyjną na podstawie wpisu do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych (nr wpisu: 92).

§ 2. Definicje

Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:

1. **Abonent** – osoba fizyczna, osoba prawna albo jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, która zawarła z Operatorem Umowę na piśmie albo, jeżeli Operator dopuścił taką możliwość, w formie elektronicznej za pomocą formularza udostępnionego na stronach internetowych Operatora oraz korzysta z Usług Operatora przy wykorzystaniu Karty SIM/USIM.
2. **Abonent Nowy Mix w Play** – osoba fizyczna, osoba prawna albo jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, która zawarła z Operatorem Umowę na piśmie o świadczenie usług telekomunikacyjnych w ramach Oferty Nowy Mix w Play albo, jeżeli Operator dopuścił taką możliwość, w formie elektronicznej za pomocą formularza udostępnionego na stronach internetowych Operatora oraz korzysta z Usług Operatora przy wykorzystaniu Karty SIM/USIM.
3. **Cennik** – Cennik Usług Telekomunikacyjnych P4 sp. z o.o. dla Oferty Nowy Mix w Play, stanowiący wykaz Usług Telekomunikacyjnych oraz innych usług świadczonych przez Operatora wraz z zestawieniem rodzaju i wysokości opłat oraz zasad ich naliczania.
4. **Dni Robocze** – dni od poniedziałku do piątku, za wyjątkiem dni uznanych w Rzeczypospolitej Polskiej za ustawowo wolne od pracy.
5. **Doładowanie konta** – nabycie określonej liczby limitu jednostek rozliczeniowych przez wniesienie opłaty za usługi. Doładowanie może być zrealizowane w formie bezgotówkowej albo, jeżeli istnieje taka możliwość w danym Punkcie Sprzedaży P4, w formie gotówkowej.
6. **Hasło** – poufny ciąg znaków dostępny wyłącznie dla Abonenta Nowy Mix w Play i umożliwiający jego identyfikację dla potrzeb skorzystania z usług wykonywanych przez Obsługę Klienta, jak również w celu dokonywania przez Abonenta Nowy Mix w Play innych czynności związanych z Umową.
7. **Kanały Zdalne** – środki komunikacji elektronicznej umożliwiające wymianę informacji pomiędzy Abonentem Nowy Mix w Play, a Operatorem na odległość, w szczególności poczta elektroniczna, faks, SMS, a także strona internetowa Operatora.
8. **Karta SIM/USIM** – karta z mikroprocesorem, stanowiąca własność Operatora, przekazana Abonentowi Nowy Mix w Play przez Operatora, spełniająca wymagania Sieci Telekomunikacyjnej oraz warunki określone w specyfikacji technicznej dla Karty SIM/USIM, umożliwiająca dostęp do Usług Telekomunikacyjnych świadczonych przez Operatora, z którą związane są: Numer MSISDN, osobisty numer identyfikacyjny – Kod PIN, i kod odblokowujący – Kod PUK.
9. **Kaucja** – kwota pieniężna wpłacona przez Abonenta Nowy Mix w Play, stanowiąca zabezpieczenie opłat z tytułu usług świadczonych przez Operatora na podstawie Umowy oraz innych należności powstałych w związku z wykonaniem Umowy.
10. **Kod PIN (osobisty numer identyfikacji)** – osobisty kod cyfrowy zapewniający Abonentowi Nowy Mix



w Play możliwość jednoznacznego identyfikowania się przy dostępie do Usług Telekomunikacyjnych.

11. **Kod PUK (osobisty szyfr odblokowujący)** – osobisty kod cyfrowy znoszący blokadę Kodu PIN.
12. **Konsument** – Abonent Nowy Mix w Play będący osobą fizyczną, który zawarł z Operatorem Umowę w celu niezwiązanym bezpośrednio z prowadzoną przez niego działalnością gospodarczą lub zawodową.
13. **Numer Abonenta** – numer identyfikacyjny nadany Abonentowi Nowy Mix w Play w systemie Operatora.
14. **Numer MSISDN** – numer telefonu Abonenta Nowy Mix w Play w sieci Operatora przypisany do Karty SIM/USIM.
15. **Obsługa Klienta [OK]** – jednostki w strukturze organizacyjnej Operatora, których zadaniem jest udzielanie Abonentowi Nowy Mix w Play pomocy oraz informacji niezbędnych do realizacji Umowy.
16. **Oferta Promocyjna** – dokument zawierający warunki świadczenia Usług Telekomunikacyjnych inne, niż określone w Regulaminie i w Cenniku.
17. **Okres ważności połączeń przychodzących** – liczba dni kalendarzowych, liczonych od ostatniego Doładowania o danej wartości, w ciągu których Abonent Nowy Mix w Play może doładować konto, odbierać połączenia na terenie Polski, skontaktować się z numerami alarmowymi. Ostatni dzień Okresu ważności połączeń przychodzących jest jednocześnie ostatnim dniem ważności konta Abonenta Nowy Mix w Play.
18. **Okres ważności połączeń wychodzących** – określona w Cenniku liczba dni kalendarzowych, liczonych od ostatniego Doładowania konta Abonenta Nowy Mix w Play o danej wartości, w ciągu których Abonent Nowy Mix w Play może doładowywać konto, inicjować i odbierać połączenia, oraz korzystać z innych usług dostępnych w ramach Oferty Nowy Mix w Play.
19. **Okres Zastrzeżony** – czas obowiązywania Umowy zawartej na podstawie Oferty Nowy Mix w Play z umową na czas określony.
20. **Operator Zagraniczny** – operator sieci telekomunikacyjnej zlokalizowanej i działającej poza granicami Rzeczypospolitej Polskiej, z którym Operator podpisał umowę roamingową.
21. **Pakiet Złotówek w Ofercie Nowy Mix w Play** – określona liczba jednostek rozliczeniowych przyznana w ramach danego Doładowania konta, która może być wykorzystana na wszystkie usługi dostępne w Ofercie Nowy Mix w Play.
22. **Punkty Sprzedaży P4** – sklepy P4 oraz punkty obsługi Użytkowników, Abonentów, Abonentów Nowy Mix w Play, w których oferowane są usługi Operatora.
23. **Prawo Telekomunikacyjne** – ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171 poz. 1800 ze zm.).
24. **Regulamin świadczenia Usług Telekomunikacyjnych [Regulamin]** – niniejszy dokument.
25. **Sieć Telekomunikacyjna** – sieć telekomunikacyjna w rozumieniu Prawa Telekomunikacyjnego wykorzystywana przez Operatora do świadczenia Usług Telekomunikacyjnych.
26. **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.
27. **Umowa** – umowa o świadczenie Usług Telekomunikacyjnych zawarta w ramach Oferty Nowy Mix w Play pomiędzy Operatorem a Abonentem Nowy Mix w Play, której integralną część stanowią: Regulamin, Cennik oraz promocyjne warunki związane ze świadczeniem Usług Telekomunikacyjnych oraz usług, z których korzysta Abonent Nowy Mix w Play, określone w warunkach Oferty Promocyjnej.
28. **Usługa Telekomunikacyjna** – usługa w rozumieniu Prawa Telekomunikacyjnego świadczona Abonentowi Nowy Mix w Play przez Operatora.



- 29. Użytkownik** – osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, która korzysta z usług świadczonych przez Operatora na podstawie umowy zawartej w ramach Oferty Nowy Play na Kartę lub innej oferty na usługi przedpłacone.
- 30. Zestaw Startowy** – Karta SIM/USIM wraz z określonym Pakietem Złotówek oferowana w ramach Oferty Play Karta lub Oferty Nowy Play na Kartę.
- 31. Zużycie** – wykorzystanie przez Abonenta Nowy Mix w Play określonej liczby jednostek rozliczeniowych z Pakietu Złotówek.

§ 3. Zawarcie Umowy

- Przez zawarcie Umowy Operator zobowiązuje się do świadczenia usług zgodnie z Umową i Regulaminem, a Abonent Nowy Mix w Play zobowiązuje się do terminowego Doładowywania konta zgodnie z postanowieniami § 10 Regulaminu oraz wykonywania innych obowiązków określonych w Regulaminie i Umowie. W przypadku, gdy Abonent Nowy Mix w Play zawiera Umowę w ramach Oferty Promocyjnej ogłoszonej przez Operatora, wzajemne prawa i obowiązki stron określa także Oferta Promocyjna.
- Umowa zawierana jest w formie pisemnej, pod rygorem nieważności albo, jeżeli Operator dopuścił taką możliwość w formie elektronicznej za pomocą formularza udostępnionego na stronach internetowych Operatora. Do zmiany Umowy wymagana jest forma pisemna pod rygorem nieważności, przy czym warunki Regulaminu, Umowy lub poszczególnych ofert mogą dopuszczać zmiany Umowy również w innej formie niż pisemna na wniosek Abonenta Nowy Mix w Play, na przykład za pomocą telefonicznego kontaktu z OK lub składania dyspozycji zmian na stronie WWW Operatora, po uprzedniej autoryzacji Abonenta Nowy Mix w Play zgodnie z postanowieniami §.13 ust. 4. Opis zakresu zmian w Umowie możliwych do wprowadzenia w formie innej niż pisemna jest dostępny na stronie WWW Operatora.
- Podmiot zainteresowany podpisaniem Umowy w ramach Oferty Nowy Mix w Play, nabywa Zestaw Startowy, a następnie zawiera Umowę z Operatorem. W ramach Oferty Nowy Mix w Play, Abonent Nowy Mix w Play zawiera Umowę na czas określony.
- W związku z zawarciem Umowy Abonentowi Nowy Mix w Play przysługuje prawo zakupu Telefonu po specjalnej cenie określonej w aktualnym cenniku telefonów dla Oferty Nowy Mix w Play.
- W imieniu Operatora Umowę zawiera osoba przez niego upoważniona.
- Abonent Nowy Mix w Play zawiera Umowę osobiście lub przez należycie umocowanego przedstawiciela.
- Umowa zostaje zawarta z osobą, która poda aktualne dane niezbędne do zawarcia Umowy oraz okaże ważne oryginały lub poświadczony notarialnie kopie dokumentów, o których mowa w § 4, a także spełni ewentualne inne wymagania, określone w szczególności w Ofercie Promocyjnej.
- Operator zobowiązuje się rozpocząć świadczenie Usług Telekomunikacyjnych (dokonać aktywacji Karty SIM/USIM) w czasie nie dłuższym, niż 10 (dziesięć) Dni Roboczych od dnia zawarcia Umowy. W przypadku niedotrzymania powyższego terminu, Abonentowi Nowy Mix w Play przysługuje prawo odstąpienia od Umowy, a w przypadku wpłacenia Kaucji – prawo żądania jej zwrotu.
- Przy zawarciu Umowy Operator dostarczy Abonentowi Nowy Mix w Play Regulamin oraz Cennik. Dokumenty te są również dostępne w Punktach Sprzedaży P4, a także na stronie WWW Operatora.
- Abonent Nowy Mix w Play będący Konsumentem, który zawarł Umowę poza lokalem przedsiębiorstwa Operatora lub na odległość w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr 22, poz. 271, ze zm.), może od niej odstąpić bez podania przyczyn w terminie 10 dni od zawarcia Umowy składając osobiście w Punkcie Sprzedaży P4 lub listownie na adres ko-



respondencyjny Operatora z dopiskiem „odstąpienie od umowy” stosowne oświadczenie na piśmie. W takim wypadku Umowa jest uważana za nieważną. Konsument zobowiązany jest do zwrotu wszystkiego, co otrzymał od Operatora w związku z Umową, w szczególności Telefonu, w terminie niezwłocznym, ale w żadnym przypadku nie później niż w ciągu 14 dni od daty odstąpienia od Umowy.

11. Operator ma prawo do określenia limitu zakupu. Przez „limit zakupu” należy rozumieć liczbę Umów, jakie Abonent Nowy Mix w Play może zawrzeć w każdym trzymiesięcznym okresie, z których pierwszy jest liczony od daty pierwszej aktywacji Numeru MSISDN. Aktualne limity zakupu są dostępne na stronie WWW Operatora.
12. W przypadkach określonych w niniejszym Regulaminie, Operator może uzależnić podpisanie Umowy z Abonentem Nowy Mix w Play lub wykonywanie usług od wpłacenia Kaucji w kwocie nie wyższej niż 4000 PLN albo w kwocie nie wyższej niż dwukrotna wartość opłat należnych Operatorowi z tytułu Umowy w przypadku, gdy wartość należnych opłat będzie wyższa od kwoty 4000 PLN.

§ 4. Wymagane dokumenty

1. Umowa może zostać zawarta po dostarczeniu przez potencjalnego Abonenta Nowy Mix w Play, dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Operatora wynikającego z Umowy, a także po udokumentowaniu:
 - a) w przypadku osób fizycznych: tożsamości i aktualnego miejsca zameldowania;
 - b) w przypadku pozostałych osób: statusu prawnego i aktualnego, dokładnego adresu siedziby.
2. Pełnomocnictwo do zawarcia Umowy powinno być sporządzone w formie pisemnej z podpisem notarialnie poświadczonym. Przedstawiciel lub pełnomocnik Abonenta Nowy Mix w Play lub osoby ubiegającej się o zawarcie Umowy zobowiązany jest okazać dowód osobisty.

3. Z przedłożonych stron dokumentów zawierających dane niezbędne do zawarcia Umowy, Operator sporządza kserokopie.
4. Operator zastrzega sobie jako warunek skorzystania z Oferty Promocyjnej możliwość wymiany z innymi przedsiębiorcami telekomunikacyjnymi informacji dotyczących numeru ewidencyjnego PESEL, NIP lub REGON oraz numeru i nazwy dokumentu potwierdzającego tożsamość osoby ubiegającej się o zawarcie Umowy, za jej zgodą. W przypadku, gdy w wyniku takiej wymiany okaże się, że osoba ubiegająca się o zawarcie Umowy na warunkach Oferty Promocyjnej nie uregulowała należności wobec innego przedsiębiorcy telekomunikacyjnego, skorzystanie z promocji nie będzie możliwe lub będzie uwarunkowane wpłaceniem Kaucji.

§ 5. Przyczyny odmowy zawarcia Umowy

1. Operator ma prawo odmowy zawarcia Umowy lub odstąpienia od Umowy w terminie 10 dni od daty jej zawarcia w przypadku:
 - a) braku możliwości technicznych świadczenia Usług Telekomunikacyjnych;
 - b) niespełnienia przez osobę ubiegającą się o zawarcie Umowy lub Abonenta Nowy Mix w Play warunków wynikających z Regulaminu, w szczególności dotyczących dostarczenia w odpowiedniej formie dokumentów określonych w § 4, lub przedstawienia przez osobę ubiegającą się o zawarcie Umowy lub Abonenta Nowy Mix w Play dokumentów, których autentyczność budzi uzasadnione wątpliwości;
 - c) niespełnienia przez Abonenta Nowy Mix w Play lub osobę ubiegającą się o zawarcie Umowy w ramach akcji promocyjnej ogłoszonej przez Operatora warunków opisanych w Ofercie Promocyjnej;
 - d) podania przez Abonenta Nowy Mix w Play błędnych lub nieaktualnych danych przy zawarciu Umowy;



- e) uprzedniego rozwiązania przez Operatora innej Umowy z winy Abonenta Nowy Mix w Play lub osoby ubiegającej się o zawarcie Umowy;
- f) negatywnej oceny w odniesieniu do możliwości wykonania zobowiązań wobec Operatora przez osobę ubiegającą się o zawarcie Umowy lub Abonenta Nowy Mix w Play, dokonanej na podstawie informacji dostarczonych przez tę osobę, lub informacji będących w posiadaniu Operatora albo udostępnionych Operatorowi przez innych operatorów zgodnie z § 4 ust. 4 Regulaminu lub przez Biuro Informacji Gospodarczej w trybie określonym w ustawie z dnia 14 lutego 2003 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych (Dz. U. Nr 50 poz. 424 oraz z 2004 r. Nr 68 poz. 623 i Nr 116 poz. 1203); Operator powiadamia Abonenta Nowy Mix w Play lub osobę ubiegającą się o zawarcie Umowy o wystąpieniu takiego zastrzeżenia;
- g) w przypadku odmowy wpłaty Kaucji przez osobę ubiegającą się o zawarcie Umowy w przypadkach opisanych w Regulaminie.

§ 6. Cesja, zmiana Operatora

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

§ 7. Zasady pobierania Kaucji

1. Operator ma prawo uzależnić podpisanie Umowy lub jej wykonywanie od wpłacenia Kaucji.

2. Operator może wezwać do wpłacenia Kaucji w przypadku:
 - a) negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta Nowy Mix w Play dokonanej przy zawieraniu Umowy lub w trakcie jej wykonywania, w szczególności w sytuacjach opisanych w § 4 ust. 4 lub § 5 ust. 1 pkt. f) Regulaminu;
 - b) aktywacji lub korzystania z usług o podwyższonym ryzyku kredytowym, usług roamingu, usług premium.
3. Wysokość Kaucji jest określona w Regulaminie lub w Ofercie Promocyjnej.
4. Operator dokona rozliczenia Kaucji najpóźniej w dniu ostatecznego rozliczenia z Abonentem Nowy Mix w Play w związku z rozwiązaniem lub wygaśnięciem Umowy, po potrąceniu wymagalnych wierzytelności wynikających z Umowy.
5. Kaucja nie ma charakteru zaliczki ani przedpłaty z tytułu jakichkolwiek należności Operatora i jest zdeponowana na odrębnym, nieoprocentowanym rachunku bankowym Operatora.
6. Osoba ubiegająca się o zawarcie Umowy lub Abonent Nowy Mix w Play zobowiązani są wpłacić Kaucję na żądanie Operatora w wyznaczonym przez Operatora terminie.
7. W czasie obowiązywania Umowy Operator jest uprawniony do potrącenia swojej wymagalnej wierzytelności z tytułu świadczenia Usług Telekomunikacyjnych i innych usług świadczonych na podstawie Umowy z kwoty Kaucji złożonej przez Abonenta Nowy Mix w Play. W takim przypadku Abonent Nowy Mix w Play jest zobowiązany do uzupełnienia Kaucji do jej pierwotnej wysokości w terminie 7 dni od daty otrzymania od Operatora pisemnego wezwania do uzupełnienia Kaucji.

§ 8. Zakres Usług

1. Abonenci Nowy Mix w Play za pośrednictwem Sieci Telekomunikacyjnej mają dostęp do sieci telekomunikacyjnych innych operatorów krajowych i zagranicznych, z którymi Operator ma zawarte stosowne umowy.



2. Lista Operatorów krajowych i zagranicznych, o których mowa w § 8. ust. 1 powyżej oraz lista krajów dostępne są w Punktach Sprzedaży P4 oraz na stronie internetowej WWW Operatora.
3. Operator zastrzega sobie prawo do zablokowania połączeń z niektórymi krajami w ramach strefy określonej w Cenniku lub niektórych połączeń międzynarodowych w przypadku gdy jest to spowodowane przyczynami, na które nie ma wpływu.
4. Usługi Telekomunikacyjne i inne usługi świadczone na podstawie Umowy przez Operatora wraz z opłatami określa Cennik lub Umowa.
5. Pozostałe kwestie związane ze świadczonymi przez Operatora Usługami Telekomunikacyjnymi określone zostały w Ofercie Promocyjnej, do której przystąpił Abonent Nowy Mix w Play.
6. Operator świadczy Usługi Telekomunikacyjne w ramach istniejących możliwości technicznych, o jakości zgodnej z normami ETSI (European Telecommunications Standards Institute).
7. Usługi Telekomunikacyjne świadczone są 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu.
8. Abonenci Nowy Mix w Play mają możliwość zamieszczania w serwisie internetowym dostępnym pod adresem www.playmobile.pl pochodzących od nich treści, w szczególności zdjęć, rysunków, animacji, filmów, plików muzycznych, plików audio. Szczegółowe warunki usług świadczonych drogą elektroniczną określone są w regulaminach poszczególnych serwisów internetowych dostępnych pod adresem: www.playmobile.pl oraz w Ustawie o świadczeniu usług drogą elektroniczną z dnia 18 lipca 2002 roku (Dz.U.nr 144, poz.1204 z 2002r.).
9. Opłaty za wysłanie wiadomości SMS, podane w Cenniku, dotyczą 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 zawierającej więcej niż 160 znaków lub więcej niż 1120 bitów, tekst lub dane są dzielone na odpowiednią liczbę wiadomości SMS, z których każda obciążana jest opłatą indywidualnie, zgodnie z Cennikiem. W przypadku korzystania z aparatu telefonicznego, kodującego polskie znaki (np. ą, ę, ż) w trybie UNICODE, jeden SMS może zawierać mniej niż 160 znaków.
10. Połączenia, SMS-y, MMS-y na numery specjalne:
 - a) wysłanie wiadomości SMS lub MMS na numer specjalny zawsze powoduje naliczenie opłaty zgodnej z Cennikiem. Opłata pobierana jest niezależnie od treści wysłanej wiadomości i rodzaju serwisu przypisanej do danego numeru;
 - b) istnieje możliwość połączenia, wysyłania wiadomości SMS lub MMS tylko na numery specjalne udostępnione w sieci Operatora. Udostępnianie poszczególnych numerów specjalnych będzie ogłaszane w materiałach informacyjnych Operatora lub na stronie WWW Operatora lub w materiałach informacyjnych publikowanych przez dostawców serwisów;
 - c) numery specjalne głosowe lub wideo mogą zawierać więcej cyfr niż zakresy określone w Cenniku, jednak opłata zawsze naliczana na podstawie prefiksu zgodnego z zakresami określonymi w Cenniku;
 - d) połączenia głosowe lub wideo z numerami specjalnymi mogą być automatycznie przerywane po upływie 15 minut;
 - e) możliwość wykonywania połączeń, wysyłania SMS-ów lub MMS-ów na numery specjalne podczas korzystania z usług w sieciach partnerów roamingowych może być ograniczona.
11. Operator stale rozwija zakres Usług Telekomunikacyjnych dostępnych dla Abonentów Nowy Mix w Play. Zakresy usług dostępnych w miejscach, w których możliwym jest korzystanie z Usług Telekomunikacyjnych Operatora, mogą się nieznacznie różnić od siebie. Szczegółowe informacje na temat zakresu dostępnych Usług Telekomunikacyjnych można uzyskać w Punktach Sprzedaży P4 lub na stronie WWW Operatora.



12. Operator zapewnia połączenia z numerami alarmowymi.
13. Ograniczenia w kierowaniu połączeń na numery alarmowe:
 - a) w przypadku gdy zestawienie połączenia na numery alarmowe typu 9XX (gdzie X oznacza pozostałe cyfry zdefiniowane w planie numeracji krajowej dla poszczególnych numerów alarmowych) jest niemożliwe, P4 może skierować połączenie na numer alarmowy 112;
 - b) w przypadku gdy połączenie na numer alarmowy wykonywane z danego obszaru administracyjnego (powiat, gmina) jest realizowane za pośrednictwem stacji bazowej znajdującej się na sąsiednim obszarze geograficznym (może to nastąpić, gdy dany obszar geograficzny nie pokrywa się z zasięgiem stacji bazowej z tego obszaru), połączenie takie może być skierowane do jednostki znajdującej się na terenie tego sąsiedniego obszaru geograficznego.
14. W przypadku połączeń na numery alarmowe Operator gromadzi dane o lokalizacji Telefonu. W pozostałych przypadkach dane o lokalizacji Telefonu są gromadzone tylko i wyłącznie za uprzednią zgodą Abonenta Nowy Mix w Play.
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. Operator stosuje procedury dotyczące pomiaru i organizacji ruchu we własnej infrastrukturalnie Sieci Telekomunikacyjnej. Szczegółowe informacje w zakresie niestanowiącym tajemnicy przedsiębiorstwa dotyczące wpływu tych procedur na jakość świadczonych Usług Telekomunikacyjnych prezentowane są na stronie **www.play.pl**.
17. P4 może podjąć proporcjonalne i uzasadnione środki mające na celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności Sieci Telekomunikacyjnej i Usług Telekomunikacyjnych, w szczególności ma prawo:
 - a) wyeliminować przekaz komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu lub integralności Sieci Telekomunikacyjnej lub Usług Telekomunikacyjnych;
 - b) przerwać lub ograniczyć świadczenie Usług Telekomunikacyjnych na zakończeniu Sieci Telekomunikacyjnej, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci Telekomunikacyjnej lub Usług Telekomunikacyjnych.
18. 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.
19. W przypadku, gdy Abonent Nowy MIX w Play za pośrednictwem Karty SIM/USIM może inicjować transmisję danych, Operator oferuje pakiety transmisji danych. Abonent Nowy Mix w Play ma możliwość uruchomienia i kontrolowania stanu jednostek transmisji danych poprzez kontakt z Obsługą Klienta, wybranie i zatwierdzenie na klawiaturze Telefonu kodu (kod jest ciągiem znaków specjalnych, dostępnym w Regulaminach Ofert Promocyjnych, w ramach których Abonent Nowy Mix w Play zawarł Umowę lub w poszczególnych regulaminach usług pakietowych transmisji danych) lub za pośrednictwem serwisu Play24 (<http://24.play.pl>). W przypadku wyczerpania jednostek transmisji danych Operator niezwłocznie informuje Abonenta Nowy Mix w Play o tym fakcie za pośrednictwem wiadomości SMS lub notyfikacji (powiadomienie elektroniczne wysyłane na Telefon).
20. Informacje na temat potencjalnych zagrożeń związanych ze świadczonymi przez Operatora Usługami Telekomunikacyjnymi, w tym na temat sposobów ochrony bezpieczeństwa i prywatności, są publikowane na stronie **www.play.pl**.



§ 9. Odpowiedzialność Stron

1. Z zastrzeżeniem postanowień § 10 ust. 3 oraz § 14 ust. 12 Regulaminu, odpowiedzialność Abonenta Nowy Mix w Play z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy jest ograniczona do wartości szkody rzeczywistej, z wyłączeniem utraconych korzyści.
2. Operator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi Telekomunikacyjnej, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek siły wyższej, winy Abonenta Nowy Mix w Play lub nieprzestrzeżenia przez Abonenta Nowy Mix w Play postanowień Regulaminu, Umowy albo wymagań związanych z Ofertami Promocyjnymi.
3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy w przypadku niezawinionego przez Operatora braku możliwości świadczenia Usług Telekomunikacyjnych podczas realizowania przez Abonenta Nowy Mix w Play połączeń w sieciach telekomunikacyjnych Operatorów Zagranicznych oraz sieciach innych operatorów.
4. Operator nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w świadczeniu Usług Telekomunikacyjnych wynikające z nieosiągnięcia parametrów technicznych zgodnych ze standardami ETSI przez Telefon używany przez Abonenta Nowy Mix w Play, który nie posiada znaku zgodności z zasadniczymi wymaganiami oraz nie obsługuje poszczególnych rodzajów Usług Telekomunikacyjnych.
5. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy Operator ponosi wobec Abonenta Nowy Mix w Play odpowiedzialność w zakresie poniesionej przez Abonenta Nowy Mix w Play szkody, z wyłączeniem utraconych korzyści i przy uwzględnieniu zasad określonych poniżej.
6. W przypadku przerwy w świadczeniu wszystkich Usług Telekomunikacyjnych trwającej dłużej niż 24 godziny Abonent Nowy Mix w Play może żądać zapłaty kary umownej w wysokości 1/30 wartości średniego Zużycia z 3 ostatnich miesięcy kalendarzowych do dnia wniesienia reklamacji, a w przypadku, gdy Abonent Nowy Mix w Play pozostaje stroną Umowy krócej niż 3 miesiące – średniego Zużycia z okresu, w jakim Abonent Nowy Mix w Play pozostaje stroną Umowy, za każde kolejne rozpoczęte 24 godziny przerwy.
7. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu poszczególnych Usług Telekomunikacyjnych dostępnych dla Abonenta Nowy Mix w Play, Abonentowi Nowy Mix w Play przysługuje odszkodowanie w formie kary umownej w wysokości 1/60 średniego Zużycia dotyczącego tych usług z 3 ostatnich miesięcy kalendarzowych do dnia wniesienia reklamacji, a w przypadku, gdy Abonent Nowy Mix w Play pozostaje stroną Umowy krócej niż 3 miesiące – średniego Zużycia z okresu, w jakim Abonent Nowy Mix w Play pozostaje stroną Umowy, za każde kolejne rozpoczęte 24 godziny przerwy.
8. Wypłata kary umownej następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta Nowy Mix w Play i uznanej przez Operatora w terminie 14 dni od daty uznania reklamacji. Kary określone w ust. 6 i 7 powyżej nie podlegają kumulacji.
9. W przypadkach, o których mowa powyżej, Abonent Nowy Mix w Play nie może żądać zapłaty kary umownej za przerwę w świadczeniu Usług Telekomunikacyjnych po upływie 12 miesięcy od zdarzenia uzasadniającego roszczenie o odszkodowanie oraz za okres przerwy dłuższy niż 12 miesięcy.
10. Odpowiedzialność Operatora z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy jest ograniczona do wartości szkody rzeczywistej, z wyłączeniem utraconych korzyści.
11. Operator nie ponosi odpowiedzialności za:
 - a) treść informacji przekazywanych lub przesyłanych przez Abonenta Nowy Mix w Play korzystającego z Usług Telekomunikacyjnych i innych usług,
 - b) zabezpieczenie danych oraz oprogramowania używanego przez Abonenta Nowy Mix w Play znajdujących się w Telefonie oraz urządzeniach do niego przyłączonych,



- c) szkody wynikłe z braku stosowania przez Abonenta Nowy Mix w Play zabezpieczeń danych oraz oprogramowania Telefonu oraz urządzeń do niego przyłączonych.
12. Operator nie gwarantuje przepustowości transmisji danych oraz ich bezpieczeństwa w przypadku, kiedy dane te opuszczają infrastrukturę Sieci Telekomunikacyjnej oraz teleinformatycznej Operatora.
13. W celu zapewnienia należytego poziomu bezpieczeństwa przechowywanych danych Abonenta Nowy Mix w Play i innych danych, Operator zastrzega sobie prawo do identyfikacji Abonenta Nowy Mix w Play podczas kontaktu Abonenta Nowy Mix w Play z Operatorem.

§ 10. Prawa i obowiązki Abonenta Nowy Mix w Play

1. Abonent Nowy Mix w Play zobowiązuje się:

- a) nie podejmować jakichkolwiek działań powodujących albo mogących powodować zakłócenia pracy urządzeń aktywnych podłączonych do Sieci Telekomunikacyjnej lub sieci teleinformatycznej Operatora oraz sieci Internet;
- b) nie kierować do Sieci Telekomunikacyjnej lub sieci innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych, za pomocą jakichkolwiek urządzeń telekomunikacyjnych przy użyciu Karty SIM/USIM otrzymanej przez Abonenta Nowy Mix w Play, ruchu pochodzącego z innych sieci telekomunikacyjnych bez zgody Operatora. Stosowanie urządzeń realizujących funkcje zakończenia sieci stałej (Fixed Cellular Terminal, zwanych dalej „Urządzeniami FCT”) lub działającymi na podobnej zasadzie, w których wykorzystywane będą Karty SIM/USIM, działające w Sieci Telekomunikacyjnej Operatora, wymaga uzyskania od Operatora uprzedniej pisemnej zgody;
- c) do korzystania z usług zgodnie z obowiązującym prawem;

- d) niezwłocznego poinformowania Operatora o wszczęciu wobec Abonenta Nowy Mix w Play postępowania likwidacyjnego lub układowego.

W Okresie Zastrzeżonym, Abonent Nowy Mix w Play zobowiązany jest do dokonywania Doładowań konta przed upływem Okresu ważności połączeń wychodzących. Przekroczenie Okresu ważności połączeń wychodzących w Okresie Zastrzeżonym stanowi naruszenie warunków Umowy i powoduje wydłużenie Okresu Zastrzeżonego. Długość Okresu Zastrzeżonego zostaje wydłużona o czas liczony od dnia następnego po dniu w którym upłynął Okres ważności połączeń wychodzących do dnia Doładowania konta.

3. Jeśli w Okresie Zastrzeżonym Abonent Nowy Mix w Play nie dokona Doładowania konta w terminie 60 dni od daty przekroczenia Okresu ważności połączeń wychodzących, wówczas następuje dezaktywacja konta i rozwiązanie Umowy w trybie natychmiastowym, bez zachowania okresu wypowiedzenia. W takim przypadku Operator jest uprawniony do żądania od Abonenta Nowy Mix w Play wniesienia opłaty specjalnej w wysokości określonej zgodnie z warunkami w § 14 ust. 13 Regulaminu. Dla potrzeb obliczenia okresu obowiązywania Umowy, od którego uzależniona jest wartość opłaty specjalnej, uwzględnia się wyłącznie długość Okresów ważności połączeń wychodzących.
4. Abonent Nowy Mix w Play ma możliwość Doładowania konta poprzez wykonanie czynności wskazanych przez Operatora (podanych na stronie internetowej WWW Operatora oraz w materiałach informacyjnych Operatora).
5. Nieprzestrzeżenie przez Abonenta Nowy Mix w Play zasad dotyczących sposobu realizacji Doładowania może spowodować dezaktywację Karty SIM/USIM, a ponowna jej aktywacja będzie wymagała wniesienia przez Abonenta Nowy Mix w Play opłaty, na zasadach i w kwocie ustalonych w Cenniku.
6. Kwota Doładowania i kwota zawarta w ramach Zestawu Startowego to Pakiet Złotówek do wykorzystania na wszystkie opisane w Cenniku usługi



- podstawowe, usługi dodane, połączenia głosowe i wideo na numery specjalne, wysyłanie SMS i MMS na numery specjalne oraz na połączenia głosowe, wideo, SMS-y i MMS-y międzynarodowe. Korzystanie z usług dostępnych w ramach Oferty Nowy Mix w Play pomniejsza Pakiet Złotówek.
7. W przypadku niewykorzystania Pakietu Złotówek przed upływem terminu Okresu ważności połączeń wychodzących, niewykorzystana wartość Pakietu Złotówek zostaje anulowana i nie może być wykorzystana po kolejnym Doładowaniu konta.
 8. Pakiet Złotówek, po dokonaniu Doładowania konta, zostaje przyznany Abonentowi Nowy Mix w Play po otrzymaniu potwierdzenia o Doładowaniu.
 9. Kolejność wykorzystania jednostek rozliczeniowych na usługi podstawowe określa Cennik.
 10. Zasady zmiany Oferty Play Karta oraz Oferty Nowy Play na Kartę na Ofertę Nowy Mix w Play:
 - a) Użytkownik ma możliwość zmiany Oferty Play Karta oraz Oferty Nowy Play na Kartę na Ofertę Nowy Mix w Play po podpisaniu Umowy;
 - b) warunkiem zmiany Oferty Play Karta oraz Oferty Nowy Play na Kartę na Ofertę Nowy Mix w Play jest pozostawanie Użytkownika w Okresie ważności połączeń wychodzących w dniu złożenia wniosku;
 - c) z chwilą dokonania zmiany Oferty Play Karta oraz Oferty Nowy Play na Kartę na Ofertę Nowy Mix w Play, Użytkownik staje się Abonentem Nowy Mix w Play i zachowuje dotychczasowy Numer MSISDN (numer telefonu);
 - d) z chwilą dokonania zmiany Oferty Play Karta oraz Oferty Nowy Play na Kartę na Ofertę Nowy Mix w Play niewykorzystany Pakiet Złotówek w Ofercie Play Karta oraz Ofercie Nowy Play na Kartę, zostaje udostępniony Abonentowi Nowy Mix w Play do wykorzystania w ramach Oferty Nowy Mix w Play w terminie 30 dni od daty zawarcia Umowy;
 - e) zmiana Oferty Play Karta oraz zmiana Oferty Nowy Play na Kartę na Ofertę Nowy Mix w Play następuje bez pobierania dodatkowej opłaty
 11. Zmiana Oferty Play Abonament oraz Oferty Nowy Play Abonament na Ofertę Nowy Mix w Play nie jest możliwa chyba, że warunki Oferty Promocyjnej stanowią inaczej.
 12. Zmiana Oferty Nowy Mix w Play na Ofertę Play Karta oraz na Ofertę Nowy Play na Kartę nie jest możliwa chyba, że warunki Oferty Promocyjnej stanowią inaczej.
 13. Zasady zmiany Oferty Nowy Mix w Play na Ofertę Nowy Play Abonament:
 - a) Zmiana Oferty Nowy Mix w Play jest możliwa na Ofertę Nowy Play Abonament po upływie Okresu zastrzeżonego.
 - b) Zmiana Oferty Nowy Mix w Play związana jest z podpisaniem umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych w Ofercie Nowy Play Abonament.
 - c) Abonent Nowy Mix w Play dokonując zmiany Oferty Nowy Mix w Play na Ofertę Nowy Play Abonament zachowuje dotychczasowy Numer MSISDN.
 - d) Z chwilą dokonania zmiany Oferty Nowy Mix w Play na Ofertę Nowy Play Abonament niewykorzystany Pakiet Złotówek zostaje przeliczony Abonentowi na jednostki rozliczeniowe liczone w minutach, zgodnie ze stawkami usług podstawowych, określonych w Cenniku, które mogą być wykorzystane na połączenia głosowe krajowe w ofercie Nowy Play Abonament w ciągu 30 dni od daty podpisania Umowy.
 - e) Zmiana Oferty Nowy Mix w Play na Ofertę Nowy Play Abonament następuje bez pobierania dodatkowej opłaty.
 14. Abonent Nowy Mix w Play zobowiązuje się do chronienia Karty SIM/ USIM przed kradzieżą, zniszczeniem, uszkodzeniem, zagubieniem lub utratą w inny sposób. Abonent Nowy Mix w Play odpowiada za skutki wynikające z używania Karty SIM/ USIM przez osoby trzecie lub korzystanie przez osoby trzecie z uprawnień określonych w Umowie



- lub Regulaminie oraz skutki powstałe w związku ze znajomością przez osoby trzecie Kodu PIN, Kodu PUK albo Hasła.
15. Abonent Nowy Mix w Play zobowiązuje się niezwłocznie telefonicznie poinformować OK o zagubieniu, kradzieży, zniszczeniu, uszkodzeniu lub utracie w inny sposób Karty SIM/USIM.
 16. Operator po przyjęciu informacji od Abonenta Nowy Mix w Play niezwłocznie blokuje Kartę SIM/USIM w sposób uniemożliwiający korzystanie z usług świadczonych przez Operatora.
 17. Abonent Nowy Mix w Play zobowiązuje się pisemnie potwierdzić fakt zagubienia, kradzieży lub utraty Karty SIM/USIM na adres OK najpóźniej w terminie 5 (pięciu) Dni Roboczych od daty zgłoszenia, zgodnie z ust. 21 powyżej. Do potwierdzenia należy załączyć dowód zgłoszenia kradzieży poświadczony we właściwej jednostce policji.
 18. W przypadku braku pisemnego potwierdzenia przez Abonenta Nowy Mix w Play faktu zagubienia lub kradzieży Karty SIM/USIM zgodnie z w ust. 17 powyżej, Operator dołoży należytych starań w celu uzyskania potwierdzenia o zgłoszeniu dokonany zgodnie z ust. 15 powyżej. W przypadku braku możliwości skontaktowania się z Abonentem Nowy Mix w Play w sposób bezpośredni, Operator prześle Abonentowi Nowy Mix w Play pisemne powiadomienie o zgłoszeniu dokonany zgodnie z ust. 15 powyżej, wyznaczając Abonentowi Nowy Mix w Play dodatkowy termin na wypełnienie przez Abonenta Nowy Mix w Play obowiązku określonego w ust. 17 powyżej.
 19. Operator odblokuje Kartę SIM/USIM, umożliwiając tym samym korzystanie z Usług Telekomunikacyjnych:
 - a) na żądanie Abonenta Nowy Mix w Play, lub
 - b) po bezskutecznym upływie dodatkowego terminu wyznaczonego zgodnie z ust. 18 powyżej.
 Operator nie odpowiada za szkody poniesione przez Abonenta Nowy Mix w Play na skutek niewypełnienia przez Abonenta Nowy Mix w Play obowiązku określonego w ust. 17 powyżej.
 20. OK potwierdza Abonentowi Nowy Mix w Play datę i godzinę otrzymania pisma, o którym mowa w ust. 17 powyżej, na adres mailowy, który został zadeklarowany w Umowie lub w przypadku jego braku – pisemnie na podany w Umowie adres korespondencyjny Abonenta Nowy Mix w Play.
 21. Za opłaty wynikające z używania przez osoby trzecie zagubionej, skradzionej lub utraconej w inny sposób Karty SIM/USIM, do momentu zablokowania Karty SIM/USIM, wyłączną odpowiedzialność ponosi Abonent Nowy Mix w Play.
 22. W terminie 7 dni od dnia poinformowania Operatora przez Abonenta Nowy Mix w Play, na wniosek Abonenta Nowy Mix w Play może zostać dokonana wymiana Karty SIM/USIM z zachowaniem dotychczasowego numeru. W przypadku nie złożenia przez Abonenta Nowy Mix w Play wniosku o wydanie Karty SIM/USIM po upływie 7 dni od dnia poinformowania Operatora przez Abonenta Nowy Mix w Play o zagubieniu, kradzieży, zniszczeniu, uszkodzeniu lub utracie w inny sposób Karty SIM/USIM, Operator może rozwiązać umowę ze skutkiem natychmiastowym.
 23. Za skutki wynikające z używania przez osoby trzecie zagubionej lub skradzionej Karty SIM/USIM spowodowane nie zgłoszeniem lub nie potwierdzeniem tych faktów do OK wyłączną odpowiedzialność ponosi Abonent Nowy Mix w Play.
 24. Abonent Nowy Mix w Play powinien używać w Sieci Telekomunikacyjnej wyłącznie Telefonów spełniających wymagania Sieci Telekomunikacyjnej.
 25. Numer MSISDN nadany Abonentowi Nowy Mix w Play może zostać zmieniony na pisemny wniosek Abonenta Nowy Mix w Play, jeżeli wykaże on, że korzystanie z przydzielonego numeru jest uciążliwe. Numer może być zmieniony także przez Operatora z ważnych przyczyn technicznych oraz w razie zmiany właściwych przepisów prawa. O terminie zmiany Numeru MSISDN Abonenta Nowy Mix w Play z przyczyn zależnych od Operatora, Operator powiadomi Abonenta Nowy Mix w Play przed zmianą numeru MSISDN nie później niż na 30 (trzydzieści) dni przed wprowadzeniem zmiany.



26. Zmiana Numeru MSISDN Abonenta Nowy Mix w Play dokonywana na jego wniosek następuje na koszt Abonenta Nowy Mix w Play, zgodnie z Cennikiem. W pozostałych przypadkach zmiana Numeru MSISDN Abonenta Nowy Mix w Play następuje na koszt Operatora.
27. Po upływie Okresu Zastrzeżonego, Umowa zawarta na czas określony przekształca się w Umowę zawartą na czas nieokreślony. Usługi wykonywane po upływie Okresu Zastrzeżonego będą świadczone przez Operatora zgodnie z Regulaminem i rozliczane zgodnie z Cennikiem, z tym zastrzeżeniem iż Abonent Nowy Mix w Play nie będzie zobowiązany do uiszczenia opłaty specjalnej po upływie Okresu ważności połączeń wychodzących i dezaktywacji Karty SIM/USIM.

§ 11. Prawa i Obowiązki Operatora

1. Operator zobowiązuje się do świadczenia na rzecz Abonenta Nowy Mix w Play usług na warunkach określonych w Regulaminie, Umowie oraz Ofercie Promocyjnej.
2. Karta SIM/USIM wydana Abonentowi Nowy Mix w Play przy zawarciu Umowy, jak i w przypadku opisanym w § 10 ust. 22, stanowi własność Operatora. W chwili rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy Abonent Nowy Mix w Play jest zobowiązany do zwrotu Karty SIM/USIM.

§ 12. Reklamacje

1. Abonent Nowy Mix w Play 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.
3. Za dzień wniesienia reklamacji pisemnej przyjmuje się datę wpływu zgłoszenia 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 Operatora.

4. W przypadku wniesienia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w Punkcie Sprzedaży P4 Abonent Nowy Mix w Play otrzymuje niezwłocznie pisemne potwierdzenie jej wniesienia. W przypadku wniesienia reklamacji do OK pisemnie lub za pomocą Kanału Zdalnego Abonent Nowy Mix w Play otrzymuje w terminie 14 dni pisemne potwierdzenie jej wniesienia. Rozpatrzenie reklamacji w terminie 14 dni od dnia jej wniesienia zwalnia Operatora od obowiązku pisemnego potwierdzenia wniesienia reklamacji.
5. Reklamacja powinna określać:
 - a) imię i nazwisko lub nazwę Abonenta Nowy Mix w Play wraz z adresem zamieszkania albo siedziby;
 - b) określenie przedmiotu reklamacji oraz czasu zaistnienia zdarzenia, będącego przyczyną reklamacji;
 - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - d) Numer MSISDN, którego reklamacja dotyczy;
 - e) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi Telekomunikacyjnej – w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia tych usług;
 - f) czytelny podpis Abonenta Nowy Mix w Play w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej;
 - g) w przypadku, gdy Abonent Nowy Mix w Play żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności – wysokość żądanej kwoty oraz numer rachunku bankowego bądź adresu właściwego do przesłania wpłaty albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych należności wynikających z Umowy.



6. Reklamacja może zostać złożona w terminie 12 (dwunastu) miesięcy od ostatniego dnia, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi Telekomunikacyjnej lub 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 powiadamia Abonenta Nowy Mix w Play w terminie wskazanym w ust. 8.
7. Jeśli przedmiotem reklamacji jest niewykonana lub nienależycie wykonana usługa lub nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczonej usługi, wówczas obowiązek zapłaty kwestionowanej kwoty zostaje zawieszony od momentu wniesienia przez Abonenta Nowy Mix w Play reklamacji spełniającej wymagania określone w ust. 5. powyżej do momentu rozpatrzenia reklamacji.
8. Operator udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej w terminie 30 dni od daty jej złożenia. Reklamacja nie rozpatrzona w tym terminie uznana jest za uwzględnioną.
9. Po otrzymaniu od Operatora odpowiedzi na reklamację, w której Operator nie uwzględnił roszczeń Abonenta Nowy Mix w Play w całości lub w części, Abonent Nowy Mix w Play 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 mediacyjnym lub przed sądem polubownym;
 - b) złożyć odwołanie od odpowiedzi Operatora do Departamentu ds. rozpatrywania odwołań na reklamacje na złożoną reklamację w terminie 30 dni od daty otrzymania odpowiedzi w trybie przewidzianym dla wnoszenia reklamacji opisanym w ust. 5 powyżej.
10. Prawo do dochodzenia w postępowaniu sądowym, mediacyjnym lub polubownym odszkodowania przez Abonenta Nowy Mix w Play z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usług Teleko-

munikacyjnych lub innych usług przysługuje Abonentowi Nowy Mix w Play po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego. Drogę postępowania reklamacyjnego uznaje się za wyczerpaną w momencie otrzymania przez Abonenta Nowy Mix w Play odpowiedzi na reklamację, lub upływu terminu, zgodnie z ust. 8 powyżej.

§ 13. Zakres obsługi serwisowej

1. Operator zapewnia obsługę serwisową świadczonych usług za pomocą:
 - a) kontaktu z OK;
 - b) korzystania z usług obsługi posprzedażnej w godzinach pracy Punktów Sprzedaży P4.
2. Obsługa Klienta może dotyczyć:
 - a) oferowanych Usług Telekomunikacyjnych i innych usług oraz zasad korzystania z Usług Telekomunikacyjnych i innych usług;
 - b) obsługi Telefonów, a także zasad postępowania w przypadku ich awarii;
 - c) przyjmowania reklamacji;
 - d) realizacji zleceń jednorazowych;
 - e) realizacji zleceń stałych;
 - f) trwających promocji, ofert specjalnych i lojalnościowych;
 - g) informacji o numerach innych Abonentów, Abonentów Nowy Mix w Play oraz Użytkowników.
3. Autoryzacja Abonenta Nowy Mix w Play dokonywana jest za pośrednictwem Hasła, weryfikacji okazanego dokumentu tożsamości lub na podstawie danych Abonenta Nowy Mix w Play zgodnych z zawartą Umową.
4. Jeżeli dane Abonenta Nowy Mix w Play zawarte w zgłoszeniu nie są wystarczające do identyfikacji lub poprawnego obsłużenia zgłoszenia Abonenta Nowy Mix w Play Operator zastrzega sobie prawo do telefonicznej weryfikacji danych Abonenta Nowy Mix w Play.
5. Operator zastrzega możliwość żądania dodatkowych dokumentów, jeżeli tożsamość Abonenta



Nowy Mix w Play budzi wątpliwości. Prawidłowa autoryzacja jest warunkiem realizacji obsługi Abonenta Nowy Mix w Play przez OK.

6. Abonent Nowy Mix w Play zobowiązuje się dołożyć należytej staranności w celu zabezpieczenia poufności swojego Hasła, a także nie udostępniać Hasła osobom trzecim. Abonent Nowy Mix w Play zobowiązuje się niezwłocznie powiadomić Operatora o każdym podejrzeniu wejścia w posiadanie jego Hasła przez osobę trzecią. Abonent Nowy Mix w Play ponosi wszelką odpowiedzialność za następstwa udostępnienia Hasła osobom trzecim.
7. Operator ma prawo rejestrować treść połączeń z OK w celu udokumentowania dyspozycji przekazywanych konsultantom przez Abonenta Nowy Mix w Play i usprawniania obsługi Abonenta Nowy Mix w Play.

§ 14. Czas obowiązywania umowy oraz zawieszenie usług

1. Umowa może być zawarta na czas określony. Umowa zawarta na czas określony przekształca się po upływie czasu, na jaki została zawarta, w Umowę zawartą na czas nieokreślony, chyba że Abonent Nowy Mix w Play na 30 dni przed upływem okresu, na który Umowa została zawarta, zawiadomi Operatora na piśmie, że nie zamierza korzystać z usług Operatora.
2. Umowa wygasa wskutek:
 - a) utraty przez Operatora uprawnień do prowadzenia działalności telekomunikacyjnej;
 - b) śmierci Abonenta Nowy Mix w Play, z zastrzeżeniem ust. 4 poniżej;
 - c) utraty bytu prawnego Abonenta Nowy Mix w Play nie będącego osobą fizyczną;
 - d) upływu okresu, na który została zawarta, z zastrzeżeniem postanowień ust. 1 powyżej.
3. Z chwilą stwierdzenia jednej z okoliczności wymienionych w ust. 2 powyżej Operator ma prawo do zaprzestania świadczenia Usług Telekomunikacyjnych i innych usług świadczonych na rzecz Abonenta Nowy Mix w Play.

4. Spadkobiercy Abonenta Nowy Mix w Play mogą po uprawomocnieniu się postanowienia o stwierdzeniu nabycia spadku zawrzeć Umowę na takich warunkach, na jakich uprzednio obowiązywała umowa ze zmarłym Abonentem Nowy Mix w Play.
5. Zarówno Abonent Nowy Mix w Play, jak i Operator, są uprawnieni do rozwiązania Umowy z zachowaniem 30 dniowego okresu wypowiedzenia, z zastrzeżeniem ust. 13 poniżej. Okres wypowiedzenia liczony jest od pierwszego dnia w którym złożono oświadczenie o rozwiązaniu Umowy. Oferty Promocyjne mogą określać inne zasady ich wcześniejszego rozwiązywania.
6. Za dzień złożenia wypowiedzenia Umowy przez Abonenta Nowy Mix w Play przyjmuje się dzień doręczenia na adres korespondencyjny OK podany na stronie WWW Operatora dokumentu zawierającego wypowiedzenie Umowy. Umowa ulega rozwiązaniu z upływem okresu wypowiedzenia.
7. Wypowiedzenie Umowy wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności i powinno zawierać oznaczenie Numeru MSISDN, którego dotyczy Umowa.
8. Wypowiedzenie przez Operatora Umowy następuje za pisemnym potwierdzeniem odbioru lub listem poleconym za zwrotnym poświadczeniem odbioru na adres właściwy dla korespondencji.
9. W okresie wypowiedzenia naliczane są opłaty wynikające z Umowy.
10. W przypadku podania przez Abonenta Nowy Mix w Play błędnych lub nieaktualnych danych w Umowie Operator ma prawo do zablokowania możliwości inicjowania połączeń przez Abonenta Nowy Mix w Play lub zawieszenia świadczenia wszelkich usług lub uzależnienia dalszego świadczenia Usług Telekomunikacyjnych od przedstawienia aktualnych danych lub do rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym.
11. Operator może, według własnego wyboru, rozwiązać Umowę w każdym czasie ze skutkiem natychmiastowym, bez zachowania okresu wypowiedzenia, lub zawiesić świadczenie Usług Te-



lekomunikacyjnych bez odszkodowania w przypadku:

- a) wszczęcia wobec Abonenta Nowy Mix w Play postępowania likwidacyjnego;
- b) zaistnienia siły wyższej lub innych wydażeń o charakterze nadzwyczajnym niezależnych od Operatora, które uniemożliwiają lub w istotny sposób utrudniają świadczenie Usług Telekomunikacyjnych;
- c) przeniesienia praw i obowiązków wynikających z zawartej Umowy bez dopełnienia wymagań określonych w stosowanych regulaminach, o których mowa w § 6;
- d) podania przez Abonenta Nowy Mix w Play nieprawdziwych danych lub posługiwania się podrobionymi lub przerobionymi dokumentami przy zawieraniu lub w trakcie wykonywania Umowy;
- e) gdy Abonent Nowy Mix w Play będzie kierował do Sieci Telekomunikacyjnej lub sieci innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych, za pomocą jakichkolwiek urządzeń telekomunikacyjnych, przy Użyciu Karty SIM/USIM otrzymanej przez Abonenta Nowy Mix w Play, ruch pochodzący z innych sieci telekomunikacyjnych bez zgody Operatora lub w przypadku stosowania urządzeń realizujących funkcje zakończenia sieci stałej (Fixe Cellular Terminal, zwanych dalej „Urządzeniami FCT”) lub działającymi na podobnej zasadzie, w których wykorzystywane będą Karty SIM/USIM, bez uzyskania uprzedniej, pisemnej zgody P4 Sp. z o.o.;
- f) udostępniania usług Operatora innym osobom w celu uzyskania korzyści majątkowych bez zgody Operatora;
- g) stwierdzenia, że Abonent Nowy Mix w Play używa Karty SIM/USIM, korzystając ze skradzionego Telefonu lub Telefonu nieposiadającego znaku zgodności z zasadniczymi wymaganiami;
- h) w innych przypadkach przewidzianych w Regulaminie, w szczególności w § 10 ust.3 lub ust. 28, § 14 ust. 10;

i) [usunięto]

- 12. Operator ma prawo żądania od Abonenta Nowy Mix w Play naprawienia szkody poprzez zapłatę przez Abonenta Nowy Mix w Play opłaty specjalnej w wysokości określonej w ust. 13 w przypadku stwierdzenia podjęcia przez Abonenta Nowy Mix w Play działań, o których mowa w ust. 11 pkt d) i e).
- 13. W przypadku Umowy zawartej na czas określony, której zawarcie wiązało się z przyznaniem Abonentowi Nowy Mix w Play przez Operatora ulgi, Operator może żądać od Abonenta Nowy Mix w Play wniesienia opłaty specjalnej z tytułu rozwiązania Umowy przez Abonenta Nowy Mix w Play lub przez Operatora z przyczyn leżących po stronie Abonenta Nowy Mix w Play przed upływem Okresu Zastrzeżonego w wysokości nie przekraczającej równowartości ulgi przyznanej Abonentowi Nowy Mix, pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania.
- 14. W dniu upływu okresu wypowiedzenia Umowy, Umowa ulega rozwiązaniu, a Operator zaprzestaje świadczenia Abonentowi Nowy Mix w Play usług i wyłącza Kartę SIM/USIM.
- 15. Jeżeli Abonent Nowy Mix w Play nie uiszczył Operatorowi należności określonej przepisami ustawy z dnia 14 lutego 2003r. o udostępnianiu informacji gospodarczych (Dz.U. z 2003r., Nr 50, poz. czyli co najmniej 200 zł w przypadku Konsumenta oraz co najmniej 500 zł w przypadku przedsiębiorcy w terminie w niej wskazanym, liczoną od daty doręczenia wezwania do wniesienia opłaty specjalnej zgodnie z § 10 ust. 3) lub § 14 ust. 12 powyżej, Operator:
 - a) ma prawo przekazać do biura informacji gospodarczej dane o Abonencie Nowy Mix w Play, wobec którego przysługuje mu wymagalna wierzytelność;
 - b) korzystając z uprawnienia wskazanego w pkt a) powyżej, ma obowiązek pisemnie poinformować Abonenta Nowy Mix w Play o zamiarze przekazania jego danych do biura informacji gospodarczej, z podaniem nazwy i adresu sie-



dziwy biura informacji gospodarczej, któremu dane będą udostępnione.

§ 15. Ochrona danych osobowych oraz Tajemnica telekomunikacyjna

1. Operator jest administratorem danych osobowych w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (tj. Dz.U. z 2002 roku Nr 101 poz. 926 ze zm.).
2. Dane osobowe Abonenta Nowy Mix w Play są przetwarzane przez P4 w celu świadczenia usług, w celu archiwizacji, a także sprzedaży produktów i usług Operatora oraz dla potrzeb działań marketingowych podejmowanych przez P4 samodzielnie lub we współpracy z innymi podmiotami, jak również na potrzeby prowadzenia analiz gospodarczych.
3. Dane osobowe Abonenta Nowy Mix w Play mogą być udostępniane współpracującym podmiotom, uprawnionym organom oraz biurom informacji gospodarczej, jak również – gdyby zaistniała taka potrzeba - instytucjom zajmującym się dochodzeniem należności, w tym przedsiębiorcom zajmującym się windykacją i obrotem wierzytelnościami oraz ich pełnomocnikom.
4. Operator zapewnia realizację uprawnień wynikających z ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych tzn. w szczególności umożliwia Abonentowi Nowy Mix w Play dostęp do własnych danych osobowych i ich poprawianie.
5. Wszelką korespondencję w sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych Abonenta Nowy Mix w Play powinien kierować na adres: 02-677 Warszawa, ul. Taśmowa 7 z dopiskiem „Dane Osobowe”.
6. Operator zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa i w granicach istniejących możliwości technicznych gwarantuje przestrzeganie tajemnicy telekomunikacyjnej, z wyjątkiem przypadków, gdy ujawnienie informacji objętych tajemnicą telekomunikacyjną jest dozwolone na podstawie przepisów prawa. Operator dołoży należytej staranności przy zabezpieczaniu urządzeń telekomunikacyjnych, sieci telekomunikacyjnych oraz danych osobowych w zakresie uzasadnionym względami tech-

nicznymi i ekonomicznymi. W zakresie niezbędnym do świadczenia Usług Telekomunikacyjnych, oraz innych usług Abonentowi Nowy Mix w Play, 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.

7. Dane identyfikujące Abonenta Nowy Mix w Play mogą być ujawniane za pośrednictwem służb informacyjnych Operatora, a także zamieszczone w spisie Abonentów Nowy Mix w Play (książce adresowej), który może być wydawany w formie książkowej lub elektronicznej jeżeli Abonent Nowy Mix w Play wyrazi na to zgodę. Ponadto dane te mogą być udostępnione innym przedsiębiorcom telekomunikacyjnym prowadzącym spisy Abonentów Nowy Mix w Play lub świadczącym usługę informacji o numerach telefonicznych, w tym usługę ogólnokrajowego spisu Abonentów Nowy Mix w Play oraz informacji o numerach obejmującej wszystkich Abonentów Nowy Mix w Play publicznych sieci telefonicznych. Dane zawarte w spisie Abonentów Nowy Mix w Play mogą być wykorzystane w celach rozpowszechniania informacji handlowych, w tym marketingowych, przez osoby korzystające ze spisu.
8. Zakres danych transmisyjnych odzwierciedlających Usługi Telekomunikacyjne wykonywane przez Operatora na rzecz Abonenta Nowy Mix w Play, w tym dane lokalizacyjne, które oznaczają wszelkie dane przetwarzane przez Operatora w sieci telekomunikacyjnej wskazujące położenie geograficzne urządzenia końcowego Abonenta Nowy Mix w Play korzystającego z publicznie dostępnych Usług Telekomunikacyjnych, obejmują dane dotyczące przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych lub służące do naliczania opłat za Usługi Telekomunikacyjne.



9. Operator przetwarza dane transmisyjne odwierciedlające Usługi Telekomunikacyjne wykonywanych przez Operatora na rzecz Abonenta Nowy Mix w Play, 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 wzbożonej. Ponadto dane te będą przetwarzane na potrzeby prowadzenia analiz gospodarczych. Dane te będą przetwarzane w okresie obowiązywania umowy o świadczenie Usług Telekomunikacyjnych, a ponadto Operator będzie przetwarzał, i przechowywał dane transmisyjne przez okres wskazany w przepisach prawa, w tym z uwagi na wymagania dotyczące dokumentowania działalności gospodarczej (dokumentacja księgową), jak również ze względu na realizację przez uprawnione organy zadań i obowiązków na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego, ewentualne spory cywilnoprawne dotyczące umowy o świadczenie usług lub jej wykonywania.
10. Abonent Nowy Mix w Play lub użytkownik końcowy ma możliwość wpływu na zakres przetwarzania danych jego dotyczących poprzez określenie zakresu Usług Telekomunikacyjnych świadczonych zgodnie z jego żądaniem lub zakresu jego uprawnień.
11. Podczas korzystania z usług w sieciach partnerów roamingowych, lokalne zasady dotyczące przechowywania i transferu danych Abonenta Nowy Mix w Play mogą być inne niż stosowane w Sieci Telekomunikacyjnej Operatora.
12. Operator zastrzega sobie możliwość szczegółowego uregulowania kwestii dotyczących przetwarzania danych w zakresie świadczenia usług drogą elektroniczną w odrębnych regulaminach.
- § 16. Postanowienia końcowe**
1. W sprawach nieuregulowanych postanowieniami niniejszego Regulaminu mają zastosowanie odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego oraz Prawa Telekomunikacyjnego wraz z przepisami wykonawczymi.
2. Operator powiadomi Abonenta Nowy Mix w Play o każdej proponowanej zmianie w Regulaminie, z wyprzedzeniem co najmniej 30 dni przed wprowadzeniem tych zmian w życie, przy czym okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian, następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE.
3. Abonent Nowy Mix w Play ma prawo wypowiedzieć umowę w przypadku braku akceptacji zmian, a w razie skorzystania z tego prawa Operatorowi nie przysługuje zwrot ulgi, chyba, że konieczność wprowadzenia zmian wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, w tym również usunięcia niedozwolonych postanowień umownych lub z decyzji Prezesa UKE.
4. Zmiany Regulaminu obowiązują Abonenta Nowy Mix w Play, który nie wypowiedział Umowy, w terminie do dnia ich wejścia w życie.
5. Abonent Nowy Mix w Play zobowiązuje się zawiadomić Operatora o zmianie swego stałego miejsca zamieszkania lub siedziby, statusu prawnego, nazwy lub nazwiska niezwłocznie, ale nie później niż w terminie 7 dni od daty dokonania zmiany. Zawiadomienie powinno mieć formę pisemną oraz zawierać w załączeniu dokumenty potwierdzające powyższe zmiany.
6. W razie niedopełnienia przez Abonenta Nowy Mix w Play obowiązków, o których mowa w ust. 5, Operator może ograniczyć zakres świadczonych Usług Telekomunikacyjnych.
7. [usunięto]
8. Sądem właściwym do rozstrzygania wszelkich sporów jest sąd właściwy dla siedziby Operatora. Postanowienie to nie dotyczy sporów, w których stroną jest Konsument.
9. Regulamin obowiązuje od dnia 20 maja 2013 r. (dla osób, które zawarły umowę przed 19.01.2013 r.).

