

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

### § 1. Przedmiot Regulaminu

Regulamin określa zasady świadczenia Usług Telekomunikacyjnych na rzecz Abonentów Play Mix przez spółkę prowadzącą działalność pod firmą „P4 spółka z ograniczoną odpowiedzialnością” z siedzibą w Warszawie, ul. Taśmowa 7, 02-677 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000217207, z kapitałem zakładowym w wysokości 24.250.000 PLN, o numerze NIP: 951-21-20-077, 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 Play Mix** – 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. **Gennik** – Gennik Usług Telekomunikacyjnych P4 sp. z o.o. dla Oferty Play Mix, stanowiący wykaz Usług Telekomunikacyjnych oraz innych usług świadczonych przez Operatora wraz z zestawieniem rodzaju i wysokości opłat oraz zasad ich naliczania.
3. **Dni Robocze** – dni od poniedziałku do piątku, za wyjątkiem dni uznanych w Rzeczypospolitej Polskiej za ustawowo wolne od pracy.
4. **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.
5. **Kanały Zdalne** – środki komunikacji elektronicznej umożliwiające wymianę informacji pomiędzy Abonentem Play Mix, a Operatorem na odległość, w szczególności poczta elektroniczna, faks, SMS, a także strona internetowa Operatora.
6. **Karta SIM/USIM** – karta z mikroprocesorem, stanowiąca własność Operatora, przekazana Abonentowi Play Mix 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.
7. **Kaucja** – kwota pieniężna wpłacona przez Abonenta Play Mix, stanowiąca zabezpieczenie opłat z tytułu usług świadczonych przez Operatora na podstawie Umowy oraz innych należności powstałych w związku z wykonaniem Umowy.
8. **Hasło** – poufny ciąg znaków dostępny wyłącznie dla Abonenta Play Mix i umożliwiający jego identyfikację dla potrzeb skorzystania z usług wykonywanych przez Obsługę Klienta, jak również w celu dokonywania przez Abonenta Play Mix innych czynności związanych z Umową.
9. **Kod PIN (osobisty numer identyfikacji)** – osobisty kod cyfrowy zapewniający Abonentowi Play Mix możliwość jednoznacznego identyfikowania się przy dostępie do Usług Telekomunikacyjnych.
10. **Kod PUK (osobisty szyfr odblokowujący)** – osobisty kod cyfrowy znoszący blokadę Kodu PIN.
11. **Konsument** – Abonent Play Mix będący osobą fizyczną, który zawarł z Operatorem Umowę w celu niezwiązanym bezpośrednio z prowadzoną przez niego działalnością gospodarczą lub zawodową.
12. **Numer Abonenta** – numer identyfikacyjny nadany Abonentowi Play Mix w systemie Operatora.



13. **Numer MSISDN** – numer telefonu Abonenta Play Mix w sieci Operatora przypisany do Karty SIM/USIM.
14. **Obsługa Klienta [OK]** – jednostki w strukturze organizacyjnej Operatora, których zadaniem jest udzielanie Abonentowi Play Mix pomocy oraz informacji niezbędnych do realizacji Umowy.
15. **Oferta Promocyjna** – dokument zawierający warunki świadczenia Usług Telekomunikacyjnych inne, niż określone w Regulaminie i w Cenniku.
16. **Okres ważności połączeń przychodzących** – liczba dni kalendarzowych, liczonych od ostatniego Doładowania o danej wartości, w ciągu których Abonent Play Mix 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 Play Mix.
17. **Okres ważności połączeń wychodzących** – określona w Cenniku liczba dni kalendarzowych, liczonych od ostatniego Doładowania konta Abonenta Play Mix o danej wartości, w ciągu których Abonent Play Mix może doładowywać konto, inicjować i odbierać połączenia, oraz korzystać z innych usług dostępnych w ramach Oferty Play Mix.
18. **Okres Zastrzeżony** – czas obowiązywania Umowy zawartej na podstawie Oferty Play Mix z umową na czas określony.
19. **Operator Zagraniczny** – operator sieci telekomunikacyjnej zlokalizowanej i działającej poza granicami Rzeczypospolitej Polskiej, z którym Operator podpisał umowę roamingową.
20. **Pakiet Złotówek w Ofercie Play Mix** – określona liczba jednostek rozliczeniowych przyznana w ramach danego Doładowania konta, która może być wykorzystana na wszystkie usługi dostępne w Ofercie Play Mix.
21. **Punkty Sprzedaży P4** – sklepy firmowe P4, autoryzowane przez P4 sklepy oraz punkty obsługi Użytkowników, abonentów i Abonentów Play Mix, w których oferowane są usługi Operatora.
22. **Prawo Telekomunikacyjne** – ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171 poz. 1800 ze zm.).
23. **Premia** – określona dodatkowa liczba jednostek rozliczeniowych przyznawana w Ofercie Play Mix w ramach danego Doładowania konta na zasadach określonych w Cenniku, która może być wykorzystana na usługi podstawowe świadczone przez Operatora po cenach określonych w Cenniku.
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 Play Mix pomiędzy Operatorem a Abonentem Play Mix, której integralną część stanowią: Regulamin, Cennik oraz promocyjne warunki związane ze świadczeniem Usług telekomunikacyjnych oraz usług, z których korzysta Abonent Play Mix, określone w szczególności w warunkach Oferty Promocyjnej.
28. **Usługa Telekomunikacyjna** – usługa w rozumieniu Prawa Telekomunikacyjnego świadczona Abonentowi Play Mix 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 Play Karta lub innej oferty na usługi przedpłacona.
30. **Zestaw Startowy** – Karta SIM/USIM wraz z określonym Pakietem Złotówek oferowana w ramach Oferty Play Karta.



**31. Zużycie** – wykorzystanie przez Abonenta Play Mix określonej liczby jednostek rozliczeniowych z Pakietu Złotówek.

### § 3. Zawarcie Umowy

1. Przez zawarcie Umowy Operator zobowiązuje się do świadczenia usług zgodnie z Umową i Regulaminem, a Abonent Play Mix zobowiązuje się do terminowego Doładowywania konta zgodnie z postanowieniami § 10 Regulaminu oraz wykonywania innych obowiązków określonych w Regulaminie i Umowie. W przypadku, gdy Abonent Play Mix zawiera Umowę w ramach Oferty Promocyjnej ogłoszonej przez Operatora, wzajemne prawa i obowiązki stron określa także Oferta Promocyjna.
2. 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 Play Mix, na przykład za pomocą telefonicznego kontaktu z OK lub składania dyspozycji zmian na stronie WWW Operatora, po uprzedniej autoryzacji Abonenta Play Mix 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.
3. Podmiot zainteresowany podpisaniem Umowy w ramach Oferty Play Mix, nabywa Zestaw Startowy, a następnie zawiera Umowę z Operatorem. W ramach Oferty Play Mix, Abonent Play Mix zawiera Umowę na czas określony.
4. W związku z zawarciem Umowy Abonentowi Play Mix przysługuje prawo zakupu Telefonu po specjalnej cenie określonej w aktualnym cenniku telefonów dla Oferty Play Mix.
5. W imieniu Operatora Umowę zawiera osoba przez niego upoważniona.
6. Abonent Play Mix zawiera Umowę osobiście lub przez należycie umocowanego przedstawiciela.
7. 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.
8. 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 Play Mix przysługuje prawo odstąpienia od Umowy, a w przypadku wpłacenia Kaucji – prawo żądania jej zwrotu.
9. Przy zawarciu Umowy Operator dostarczy Abonentowi Play Mix Regulamin oraz Cennik. Dokumenty te są również dostępne w Punktach Sprzedaży P4, a także na stronie WWW Operatora.
10. Abonent Play Mix 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 korespondencyjny 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 Play Mix 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 Play Mix 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 Play Mix, 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 Play Mix 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 Play Mix 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 Play Mix dokumentów, których autentyczność budzi uzasadnione wątpliwości;
  - c) niespełnienia przez Abonenta Play Mix lub osobę ubiegającą się o zawarcie Umowy w ramach akcji promocyjnej ogłoszonej przez Operatora warunków opisanych w Ofercie Promocyjnej;
  - d) podania przez Abonenta Play Mix błędnych lub nieaktualnych danych przy zawarciu Umowy;
  - e) uprzedniego rozwiązania przez Operatora innej Umowy z winy Abonenta Play Mix 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 Play Mix, 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



Play Mix 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 Play Mix wynikających z Umowy na inny podmiot wymagana jest zgoda Operatora oraz spełnienie przez Abonenta Play Mix i podmiot zainteresowany przejściem 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 Play Mix 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 Play Mix 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 Play Mix 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 Play Mix. W takim przypadku Abonent Play Mix 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 Play Mix 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. W przypadku korzystania z dostępu do sieci i usług innych operatorów, zasady rozliczeń oraz jakość świadczonych (niezależne od Operatora) Usług Telekomunikacyjnych mogą różnić się od stosowanych przez Operatora.
4. Usługi Telekomunikacyjne i inne usługi świadczone na podstawie Umowy przez Operatora wraz z opłatami określa Cennik lub Umowa.
6. Operator zastrzega sobie możliwość ustanowienia szczególnych warunków Ofert Promocyjnych modyfikujących postanowienia Regulaminu.



7. Operator świadczy Usługi Telekomunikacyjne w ramach istniejących możliwości technicznych, o jakości zgodnej z normami ETSI (European Telecommunications Standards Institute).
8. Usługi Telekomunikacyjne świadczone są 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu.
9. Abonenci Play Mix mają możliwość zamieszczania w serwisie internetowym dostępnym pod adresem [www.playmobile.pl](http://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](http://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.).
10. 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, ź) w trybie UNICODE, jeden SMS może zawierać mniej niż 160 znaków.
11. Połączenia, SMS-y, MMS-y na numery specjalne:
- 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;
  - 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.
12. Operator stale rozwija zakres Usług Telekomunikacyjnych dostępnych dla Abonentów Play Mix. 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.
13. Operator zapewnia połączenia z numerami alarmowymi.
14. Ograniczenia w kierowaniu połączeń na numery alarmowe:
- 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;
  - 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.

15. 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 Play Mix.
16. 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.
17. 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**.
18. 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.
19. 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.

20. W przypadku gdy Abonent Play Mix za pośrednictwem Karty SIM/USIM może inicjować transmisję danych, Operator oferuje pakiety transmisji danych. Abonent Play Mix 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 Play Mix 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 Play Mix o tym fakcie za pośrednictwem wiadomości SMS lub notyfikacji (powiadomienie elektroniczne wysyłane na Telefon).
21. 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 Play Mix 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 Play Mix lub nieprzestrzeżenia przez Abonenta Play Mix 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 moż-



- liwości świadczenia Usług Telekomunikacyjnych podczas realizowania przez Abonenta Play Mix 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 Play Mix, 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 Play Mix odpowiedzialność w zakresie poniesionej przez Abonenta Play Mix 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 Play Mix 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 Play Mix pozostaje stroną Umowy krócej niż 3 miesiące – średniego Zużycia z okresu, w jakim Abonent Play Mix pozostaje stroną Umowy, za każde kolejne rozpoczęte 24 godziny przerwy.
  7. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu poszczególnych Usług Telekomunikacyjnych dostępnych dla Abonenta Play Mix, Abonentowi Play Mix 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 Play Mix pozostaje stroną Umowy krócej niż 3 miesiące – średniego Zużycia z okresu, w jakim Abonent Play Mix pozostaje stroną Umowy, za każde kolejne rozpoczęte 24 godziny przerwy.
  8. Wypłata kary umownej następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta Play Mix 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 Play Mix 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 Play Mix korzystającego z Usług Telekomunikacyjnych i innych usług,
    - b) zabezpieczenie danych oraz oprogramowania używanego przez Abonenta Play Mix znajdujących się w Telefonie oraz urządzeniach do niego przyłączonych,
    - c) szkody wynikłe z braku stosowania przez Abonenta Play Mix 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 Play Mix i innych danych, Operator zastrzega sobie prawo do identyfikacji Abonenta Play Mix podczas kontaktu Abonenta Play Mix z Operatorem.

## § 10. Prawa i obowiązki Abonenta Play Mix

1. Abonent Play Mix 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 Play Mix, 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 Play Mix postępowania likwidacyjnego lub układowego.
2. W Okresie Zastrzeżonym, Abonent Play Mix 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 Play Mix 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, bezzachowania okresu wypowiedzenia. W takim przypadku Operator jest uprawniony do żądania od Abonenta Play Mix 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 wskazanej w Cenniku, uwzględnia się wyłącznie długość Okresów ważności połączeń wychodzących.
  4. Abonent Play Mix 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 Play Mix zasad dotyczących sposobu realizacji Doładowania może spowodować dezaktywację Karty SIM/USIM, a ponowna jej aktywacja będzie wymagała wniesienia przez Abonenta Play Mix 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 Play Mix 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 Play Mix po otrzymaniu potwierdzenia o Doładowaniu.
  9. W przypadku Doładowania konta kwotą powyżej 50PLN, Klient otrzymuje Premię w wysokości określonej w Cenniku.
  10. Premia może być wykorzystana wyłącznie na usługi podstawowe świadczone przez Operatora po cenach określonych w Cenniku.
  11. Opłaty za usługi inne niż usługi podstawowe wskazane w Cenniku, będą pomniejszały wartość Pakietu Złotówek, a nie kwotą Premii.



12. Z zastrzeżeniem postanowień ust. 15 poniżej, Premia jest ważna przez 30 dni kalendarzowych od daty Doładowania konta.
13. Każde Doładowanie konta, w związku z którym przysługuje Premia, dokonane przed upływem terminu ważności aktualnie przysługującej Premii, powoduje zwiększenie dotychczasowej Premii o przyznaną kwotę wynikającą z nowego Doładowania konta, a data ważności Premii jest liczona od daty nowego Doładowania konta.
14. Po przekroczeniu Okresu ważności dla połączeń wychodzących, określonego w Cenniku, Abonent Play Mix traci Premię i niewykorzystaną wartość Pakietu Złotówek.
15. Kolejność wykorzystania jednostek rozliczeniowych na usługi podstawowe określa Cennik.
16. Zasady zmiany Oferty Play Karta na Ofertę Play Mix.
  - a) Użytkownik ma możliwość zmiany Oferty Play Karta na Ofertę Play Mix po podpisaniu Umowy;
  - b) warunkiem zmiany Oferty Play Karta na Ofertę Play Mix jest pozostawanie Użytkownika w Okresie ważności połączeń wychodzących w dniu złożenia wniosku;
  - c) z chwilą dokonania zmiany Oferty Play Karta na Ofertę Play Mix, Użytkownik staje się Abonentem Play Mix i zachowuje dotychczasowy Numer MSISDN (numer telefonu);
  - d) z chwilą dokonania zmiany Oferty Play Karta na Ofertę Play Mix niewykorzystany Pakiet Złotówek w Ofercie Play Karta, zostaje udostępniony Abonentowi Play Mix do wykorzystania w ramach Oferty Play Mix w terminie 30 dni od daty zawarcia Umowy;
  - e) zmiana Oferty Play Karta na Ofertę Play Mix następuje bez pobierania dodatkowej opłaty w ciągu 10 (dziesięciu) Dni Roboczych od daty podpisania Umowy.
17. Zmiana Oferty Play Abonament na Ofertę Play Mix nie jest możliwa chyba, że warunki Oferty Promocyjnej stanowią inaczej.
18. Zmiana Oferty Play Mix na Ofertę Play Karta nie jest możliwa chyba, że warunki Oferty Promocyjnej stanowią inaczej.
19. Zasady zmiany Oferty Play Mix na Ofertę Play Abonament:
  - a) Zmiana Oferty Play Mix jest możliwa na Ofertę Play Abonament po upływie Okresu zastrzeżonego.
  - b) Zmiana Oferty Play Mix związana jest z podpisaniem umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych w Ofercie Play Abonament.
  - c) Abonent Play Mix dokonując zmiany Oferty Play Mix na Ofertę Play Abonament zachowuje dotychczasowy Numer MSISDN.
  - d) Z chwilą dokonania zmiany Oferty Play Mix na Ofertę 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 Play Abonament w ciągu 30 dni od daty podpisania Umowy.
  - e) Zmiana Oferty Play Mix na Ofertę Play Abonament następuje bez pobierania dodatkowej opłaty.
20. Abonent Play Mix zobowiązuje się do chronienia Karty SIM/USIM przed kradzieżą, zniszczeniem, uszkodzeniem, zagubieniem lub utratą w inny sposób. Abonent Play Mix 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.
21. Abonent Play Mix zobowiązuje się niezwłocznie telefonicznie poinformować OK o zagubieniu, kradzieży, zniszczeniu, uszkodzeniu lub utracie w inny sposób Karty SIM/USIM.
22. Operator po przyjęciu informacji od Abonenta Play Mix niezwłocznie blokuje Kartę SIM/USIM w sposób uniemożliwiający korzystanie z usług świadczonych przez Operatora.



23. Abonent Play Mix 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.
24. W przypadku braku pisemnego potwierdzenia przez Abonenta Play Mix faktu zagubienia lub kradzieży Karty SIM/USIM zgodnie z w ust. 23 powyżej, Operator dołoży należytych starań w celu uzyskania potwierdzenia o zgłoszeniu dokonany zgodnie z ust. 21 powyżej. W przypadku braku możliwości skontaktowania się z Abonentem Play Mix w sposób bezpośredni, Operator prześle Abonentowi pisemne powiadomienie o zgłoszeniu dokonany zgodnie z ust. 21 powyżej, wyznaczając Abonentowi Play Mix dodatkowy termin na wypełnienie przez Abonenta Play Mix obowiązku określonego w ust. 23 powyżej.
25. Operator odblokuje Kartę SIM/USIM, umożliwiając tym samym korzystanie z Usług Telekomunikacyjnych:
- na żądanie Abonenta Play Mix, lub
  - po bezskutecznym upływie dodatkowego terminu wyznaczonego zgodnie z ust. 24 powyżej.
- Operator nie odpowiada za szkody poniesione przez Abonenta Play Mix na skutek niewypełnienia przez Abonenta Play Mix obowiązku określonego w ust. 23 powyżej.
26. OK potwierdza Abonentowi Play Mix datę i godzinę otrzymania pisma, o którym mowa w ust. 23 powyżej, na adres mailowy, który został zadeklarowany w Umowie lub w przypadku jego braku – pisemnie na podany w Umowie adres korespondencyjny Abonenta Play Mix.
27. 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 Play Mix.
28. W terminie 7 dni od dnia poinformowania Operatora przez Abonenta Play Mix, na wniosek Abonenta Play Mix może zostać dokonana wymiana Karty SIM/USIM z zachowaniem dotychczasowego numeru. W przypadku nie złożenia przez Abonenta Play Mix wniosku o wydanie Karty SIM/USIM po upływie 7 dni od dnia poinformowania Operatora przez Abonenta Play Mix o zagubieniu, kradzieży, zniszczeniu, uszkodzeniu lub utracie w inny sposób Karty SIM/USIM, Operator może rozwiązać umowę ze skutkiem natychmiastowym.
29. 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 Play Mix.
30. Abonent Play Mix powinien używać w Sieci Telekomunikacyjnej wyłącznie Telefonów spełniających wymagania Sieci Telekomunikacyjnej.
31. Numer MSISDN nadany Abonentowi Play Mix może zostać zmieniony na pisemny wniosek Abonenta Play Mix, 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 Play Mix z przyczyn zależnych od Operatora, Operator powiadomi Abonenta Play Mix przed zmianą numeru MSISDN nie później niż na 30 (trzydzieści) dni przed wprowadzeniem zmiany.
32. Zmiana Numeru MSISDN Abonenta Play Mix dokonywana na jego wniosek następuje na koszt Abonenta Play Mix, zgodnie z Cennikiem. W pozostałych przypadkach zmiana Numeru MSISDN Abonenta Play Mix następuje na koszt Operatora.
33. 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 Play Mix 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 Play Mix usług na warunkach określonych w Regulaminie i Umowie.
2. Karta SIM/USIM wydana Abonentowi Play Mix przy zawarciu Umowy, jak i w przypadku opisanym w § 10 ust. 28, stanowi własność Operatora. W chwili rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy Abonent Play Mix jest zobowiązany do zwrotu Karty SIM/USIM.

## § 12. Reklamacje

1. Abonent Play Mix 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 Play Mix otrzymuje niezwłocznie pisemne potwierdzenie jej wniesienia. W przypadku wniesienia reklamacji do OK pisemnie lub za pomocą Kanału Zdalnego Abonent Play Mix 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 Play Mix 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 Play Mix w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej;
  - g) w przypadku, gdy Abonent Play Mix 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 Play Mix 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 Play Mix 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.



nia. Reklamacja nierozpatrzone w tym terminie uznana jest za uwzględnioną.

9. Po otrzymaniu od Operatora odpowiedzi na reklamację, w której Operator nie uwzględnił roszczeń Abonenta Play Mix w całości lub w części, Abonent Play Mix 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 Play Mix z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usług Telekomunikacyjnych lub innych usług przysługuje Abonentowi Play Mix po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego. Drogę postępowania reklamacyjnego uznaje się za wyczerpaną w momencie otrzymania przez Abonenta Play Mix odpowiedzi na reklamację, lub upływu terminu, zgodnie z ust. 8 powyżej.

### § 13. Obsługa Klienta

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 Play Mix.

3. Autoryzacja Abonenta Play Mix dokonywana jest za pośrednictwem Hasła, weryfikacji okazanego dokumentu tożsamości lub na podstawie danych Abonenta Play Mix zgodnych z zawartą Umową.

4. Jeżeli dane Abonenta Play Mix zawarte w zgłoszeniu nie są wystarczające do identyfikacji lub poprawnego obsłużenia zgłoszenia Abonenta Play Mix Operator zastrzega sobie prawo do telefonicznej weryfikacji danych Abonenta Play Mix.

5. Operator zastrzega możliwość żądania dodatkowych dokumentów, jeżeli tożsamość Abonenta Play Mix budzi wątpliwości. Prawidłowa autoryzacja jest warunkiem realizacji obsługi Abonenta Play Mix przez OK.

6. Abonent Play Mix zobowiązuje się dołożyć należytej staranności w celu zabezpieczenia poufności swojego Hasła, a także nie udostępniać Hasła osobom trzecim. Abonent Play Mix zobowiązuje się niezwłocznie powiadomić Operatora o każdym podejrzeniu wejścia w posiadanie jego Hasła przez osobę trzecią. Abonent Play Mix 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 Play Mix i usprawniania obsługi Abonenta Play Mix.

### § 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 Play Mix 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 Play Mix, z zastrzeżeniem ust. 4 poniżej;
    - c) utraty bytu prawnego Abonenta Play Mix 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 Play Mix.
  4. Spadkobiercy Abonenta Play Mix mogą po uprawomocnieniu się postanowienia o stwierdzeniu nabycia spadku zawrzeć Umowę na takich warunkach, na jakich uprzednio obowiązywała umowa ze zmarłym Abonentem Play Mix. Przed uprawomocnieniem się postanowienia o stwierdzeniu nabycia spadku usługi mogą być tymczasowo świadczone na rzecz małżonka i zstępnych Abonenta Play Mix.
  5. Zarówno Abonent Play Mix, 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 Play Mix 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 Play Mix błędnych lub nieaktualnych danych w Umowie Operator ma prawo do zablokowania możliwości inicjowania połączeń przez Abonenta Play Mix 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 Telekomunikacyjnych bez odszkodowania w przypadku:
    - a) wszczęcia wobec Abonenta Play Mix postępowania likwidacyjnego;
    - b) zaistnienia siły wyższej lub innych wydarzeń 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 Play Mix nieprawdziwych danych lub posługiwania się podrobionymi lub przerobionymi dokumentami przy zawieraniu lub w trakcie wykonywania Umowy;
    - e) gdy Abonent Play Mix będzie kierował do Sieci Telekomunikacyjnej lub sieci innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych, za pomocą jakichkolwiek urządzeń telekomunikacyjnych,



- przy użyciu Karty SIM/USIM otrzymanej przez Abonent Play Mix, ruch pochodzący z innych sieci telekomunikacyjnych bez zgody Operatora lub w przypadku stosowania 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, 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 Play Mix 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 Play Mix naprawienia szkody poprzez zapłatę przez Abonenta Play Mix opłaty specjalnej w wysokości określonej zgodnie z ust. 13 poniżej w przypadku stwierdzenia podjęcia przez Abonenta Play Mix 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 Play Mix przez Operatora ulgi, Operator może żądać od Abonenta Play Mix wniesienia opłaty specjalnej z tytułu rozwiązania Umowy przez Abonenta Play Mix lub przez Operatora z przyczyn leżących po stronie Abonenta Play Mix przed upływem Okresu Zastrzeżonego w wysokości nie przekraczającej równowartości ulgi przyznanej Abonentowi MIX II, 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 Abonent Play Mix usług i wyłącza Kartę SIM/USIM.
15. Jeżeli Abonent Play Mix nie uiścił Operatorowi należności przekraczającej kwotę określoną przepisami ustawy o udostępnianiu informacji gospodarczych 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:
- ma prawo przekazać do biura informacji gospodarczej dane o Abonencie Play Mix, wobec którego przysługuje mu wymagalna wierzytelność;
  - korzystając z uprawnienia wskazanego w pkt a) powyżej, ma obowiązek pisemnie poinformować Abonenta Play Mix o zamiarze przekazania jego danych do biura informacji gospodarczej, z podaniem nazwy i adresu siedziby biura informacji gospodarczej, któremu dane będą udostępnione.

#### § 15. Ochrona danych osobowych oraz Tajemnica telekomunikacyjna

- 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.).
- Dane osobowe Abonenta Play Mix 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.
- Dane osobowe Abonenta Play Mix mogą być udostępniane współpracującym podmiotom, uprawnionym organom oraz biuram 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.
- Operator zapewnia realizację uprawnień wynikających z ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych tzn. w szczególności umożliwia



- Abonentowi Play Mix dostęp do własnych danych osobowych i ich poprawianie.
5. Wszelką korespondencję w sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych Abonenta Play Mix 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 technicznymi i ekonomicznymi. W zakresie niezbędnym do świadczenia Usług Telekomunikacyjnych, oraz innych usług Abonentowi Play Mix, 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 Play Mix mogą być ujawniane za pośrednictwem służb informacyjnych Operatora, a także zamieszczone w spisie Abonentów Play Mix (książce adresowej), który może być wydawany w formie książkowej lub elektronicznej jeżeli Abonent Play Mix wyrazi na to zgodę. Ponadto dane te mogą być udostępnione innym przedsiębiorcom telekomunikacyjnym prowadzącym spisy Abonentów Play Mix lub świadczącym usługę informacji o numerach telefonicznych, w tym usługę ogólnokrajowego spisu Abonentów Play Mix oraz informacji o numerach obejmującej wszystkich Abonentów Play Mix publicznych sieci telefonicznych. Dane zawarte w spisie Abonentów Play Mix mogą być wykorzystane w celach rozpo-
  - wszechniania informacji handlowych, w tym marketingowych, przez osoby korzystające ze spisu.
  8. Zakres danych transmisyjnych odzwierciedlających Usługi Telekomunikacyjne wykonywane przez Operatora na rzecz Abonenta Play Mix, w tym dane lokalizacyjne, które oznaczają wszelkie dane przetwarzane przez Operatora w sieci telekomunikacyjnej wskazujące położenie geograficzne urządzenia końcowego Abonenta Play Mix korzystającego z publicznie dostępnych Usług Telekomunikacyjnych, obejmują dane dotyczące przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych lub służące do naliczania opłat za Usługi Telekomunikacyjne.
  9. Operator przetwarza dane transmisyjne odzwierciedlające Usługi Telekomunikacyjne wykonywanych przez Operatora na rzecz Abonenta Play Mix, 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, 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 Play Mix 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 przecho-





wywania i transferu danych Abonenta Play Mix 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 Abonent Play Mix 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 Play Mix 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 Abonent Play Mix, który nie wypowiedział Umowy, w terminie do dnia ich wejścia w życie.
5. Abonent Play Mix zobowiązuje się zawiadamiać Operatora o zmianie swego stałego miejsca zamieszkania lub siedziby, statusu prawnego, nazwy lub nazwiska niezwłocznie, ale nie później niż w terminie 7 dni od daty dokonania zmiany. Zawiadomienie powinno mieć formę pisemną oraz zawierać w załączeniu dokumenty potwierdzające powyższe zmiany.
6. W razie niedopełnienia przez Abonenta Play Mix obowiązków, o których mowa w ust. 4, Operator może zawiesić świadczenie Usług Telekomunikacyjnych lub 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.).

