



Regulamin świadczenia Usług Telekomunikacyjnych dostępu do Internetu przez P4 sp. z o.o. dla Użytkowników

§ 1. Przedmiot Regulaminu

Regulamin określa zasady świadczenia Usług Telekomunikacyjnych na rzecz Użytkowników przez spółkę prowadzącą działalność pod firmą „P4 spółka z ograniczoną odpowiedzialnością”, z siedzibą przy ul. Tamśowej 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 46.342.000 PLN, o numerze NIP: 951-21-20-077, zwaną dalej „Operatorem” albo „P4”. Operatorem prowadzi działalność telekomunikacyjną na podstawie wpisu do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych (nr wpisu: 92).

§ 2. Definicje

Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:

- Aktywacja** – czynność Użytkownika polegająca na nabyciu Karty SIM/USIM Operatora i na wykonaniu pierwszego połączenia internetowego lub skorzystaniu z innej usługi określonej w Cenniku (w szczególności wysłaniu SMS).
- Cennik** – Cennik Usług Telekomunikacyjnych P4 sp. z o.o., stanowiący wykaz Usług Telekomunikacyjnych oraz innych usług świadczonych przez Operatorem wraz z zestawieniem rodzajów i wysokości opłat oraz zasad ich naliczania.
- Doładowanie** – stan inicjujący pełne korzystanie przez Użytkownika z usług P4 przez zwiększenie/nabycie limitu jednostek rozliczeniowych w wyniku wnieścia opłaty za usługę.
- Kolo** – pufny ciąg znaków, dostępny wyłącznie dla Zarejestrowanego Użytkownika i umożliwiający jego identyfikację dla potrzeb skorzystania z usług wykonywanych przez Obsługę Klienta, jak również w celu doładowania przez Użytkownika innych czynności związanych z Umową.
- Kanały Zdalne** – środki komunikacji elektronicznej umożliwiające wymianę informacji pomiędzy Użytkownikiem a Operatorem na odległość, w szczególności poczta elektroniczna, faks, SMS, a także strona internetowa Operatora.
- Karta Rejestracyjna** – formularz dostępny na stronie WWW Operatora, za pomocą którego Użytkownik może dokonać Rejestracji.
- Karta SIM/USIM** – karta z mikroprocesorem, stanowiąca własność Operatora, występująca w Usługach Usług Telekomunikacyjnych, spełniająca wymagania Sieci Usług Telekomunikacyjnej Operatora 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 obrotkowy – Kod PUK.
- Karta Zdrapka** – zasłonięty sierałką substancją i wydrukowany na specjalnej karcie kod umożliwiający zwiększenie wartości konta przypisanego do Karty SIM/USIM.
- Kod PIN (osobisty numer identyfikacyjny)** – osobisty kod cyfrowy zapamiętywany Użytkownikiem umożliwiający jednoznaczne identyfikowanie się przy dostępie do Usług Telekomunikacyjnych.
- Kod PUK (osobisty szyfr obrotkowy)** – osobisty kod cyfrowy znoszący blokadę kodu PIN.
- Modem** – 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.
- Obsługa Klienta [OK]** – jednostki w strukturze organizacyjnej Operatora, których zadaniem jest udzielanie Użytkownikowi pomocy oraz informacji niezbędnych do realizacji Umowy.
- Okres ważności połączeń internetowych** – określona w Cenniku liczba dni kalendarzowych, liczonych od ostatniego Doładowania konta Użytkownika o danej wartości, w ciągu których Użytkownik może doładować konto, wykonywać połączenia internetowe.
- Okres ważności konta Użytkownika** – określona w Cenniku liczba dni kalendarzowych, liczonych od dnia następującego po ostatnim dniu Okresu ważności połączeń internetowych, w ciągu których Użytkownik może doładować konto.
- Ostatni dzień ważności konta Użytkownika** – ostatni dzień Okresu ważności połączeń internetowych.
- Oferta Promocyjna** – dokument zawierający warunki świadczenia Usług Telekomunikacyjnych inne niż określone w Regulaminie i Cenniku.
- Operator Zagraniczny** – operator Siatki Telekomunikacyjnej zlokalizowany i działający poza granicami Rzeczypospolitej Polskiej, z którym Operatorem podpisal umowę marketingową.
- Pakiet Złotówek** – określona liczba jednostek rozliczeniowych przyznana w ramach danego Doładowania konta lub w ramach Zestawu Startowego.
- Punkty Sprzedaży P4** – autoryzowane przez P4 sklepy oraz punkty obsługi abonentów i Użytkowników, w których oferowane są usługi P4.
- Prawo Telekomunikacyjne** – ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171 poz. 1800 ze zm.).
- Regulamin** – niniejszy dokument.
- Rejestracja** – czynność Użytkownika polegająca na przekazaniu kompletnych danych w Punkcie Sprzedaży P4 w celu wypełnienia Karty Rejestracyjnej oraz dokonania rejestracji w systemach informacyjnych Operatora.
- Sieć Telekomunikacyjna** – sieć telekomunikacyjna w rozumieniu Prawa Telekomunikacyjnego, wykorzystywana przez Operatora do świadczenia Usług Telekomunikacyjnych, w oparciu o własną Infrastrukturę UMTS/HSDPA Operatora.
- Umowa** – umowa o świadczeniu Usług Telekomunikacyjnych zawarta pomiędzy Operatorem a Użytkownikiem, której integralną częścią stanowią: Regulamin, Cennik oraz promocyjne warunki związane ze świadczeniem usług, z których korzysta Użytkownik, określone m.in. w regulaminach promocji.
- Usługa Telekomunikacyjna (usługa dostępu do Internetu)** – usługa w rozumieniu Prawa Telekomunikacyjnego, świadczona Użytkownikowi przez Operatora.
- Urządzenie** – urządzenie elektroniczne niezbędne do korzystania przez Użytkownika z Usług Telekomunikacyjnych, za którego prawidłowe funkcjonowanie odpowiada Użytkownik (np. sprzęt komputerowy).
- Użytkownik** – osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła z Operatorem Umowę poprzez Aktywację oraz korzysta z usług Operatora przy wykorzystaniu Karty SIM/USIM.
- Zarejestrowany Użytkownik** – użytkownik który dokonał Rejestracji.
- Zestaw Startowy** – Karta SIM/USIM wraz z określonym Pakietem Złotówek.
- Zużycie** – wykorzystanie przez Użytkownika określonej liczby jednostek rozliczeniowych z Pakietu Złotówek.

§ 3. Umowa, Rejestracja, zmiana Użytkownika

- Umowa zostaje zawarta z chwilą Aktywacji.
- Umowa zostaje zawarta na czas nieokreślony, chyba że strony postanowią inaczej.
- Użytkownik ma obowiązek dokonania Rejestracji poprzez wypełnienie i złożenie w Punkcie Sprzedaży P4 Karty Rejestracyjnej.
- Zarejestrowany Użytkownik, który zamierza przekazać Kartę SIM/USIM osobie trzeciej zobowiązany jest do niezwłocznego poinformowania P4 o tym zamiarze w formie prawidłowo wypełnionej Karty Rejestracyjnej ze wskazaniem danych przyszłego Użytkownika Karty SIM/USIM.
- Operator może odmówić dokonania Rejestracji albo zażądać określonych przez niego dokumentów i wyjaśnień od Użytkownika, jeżeli informacja zawarte w Karcie Rejestracyjnej wywołują wątpliwości co do ich prawdziwości, lub gdy Użytkownik korzysta z usług w sposób niezgodny z Regulaminem.
- Użytkownik ma możliwość Doładowania konta poprzez wykonanie czynności wskazanych przez Operatora (podanych na stronie internetowej WWW Operatora oraz w materiałach informacyjnych Operatora).
- Niezestrzeżenie przez Użytkownika zasad dotyczących sposobu realizacji Doładowania może spowodować dezaktywację Karty SIM/USIM, a ponowna jej aktywacja będzie wymagała wnieścia przez Użytkownika opłaty, na zasadach i w kwocie ustalonych w Cenniku.

§ 4. Zakres usług

- Użytkownicy za pośrednictwem Sieci Telekomunikacyjnej mają dostęp do sieci Internet o określonej w Cenniku prędkości i limicie transmisji danych od i do swojego Urządzenia, za pomocą której mogą korzystać z usług transmisji danych oraz SMS w ramach Pakietu Złotówek wynikającego z Doładowania.
- Użytkownik w ramach zasięgu własnej infrastruktury UMTS/HSDPA Sieci Telekomunikacyjnej P4 oraz za granicą, za pośrednictwem operatorów zagranicznych, z

którymi Operatorem ma zawarte stosowne umowy, przy ustawieniach APN: Internet, może korzystać z Usługi Telekomunikacyjnej dostępu do Internetu.

- Lista operatorów zagranicznych, o których mowa w ust. 2 powyżej, oraz lista krajów dostępne są w Punktach Sprzedaży P4 oraz na stronie internetowej WWW Operatora.
- W przypadku korzystania z dostępu do sieci i usług innych operatorów zagranicznych, zasady rozliczeń oraz jakości świadczonych (niezależnie od Operatora) Usług Telekomunikacyjnych mogą różnić się od stosowanych przez Operatora.
- Usługi Telekomunikacyjne i inne usługi świadczone na podstawie Umowy przez Operatora wraz z opłatami, a także koszty usług serwisowych określa Cennik.
- Cennik wraz z Regulaminem dostępny jest w Punktach Sprzedaży P4 oraz na stronie internetowej WWW Operatora.
- Operator świadczy Usługi Telekomunikacyjne w ramach istniejących możliwości technicznych, o jakości zgodnej z normami ETSI (European Telecommunications Standards Institute).
- Usługi Telekomunikacyjne świadczone są 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu.
- Użytkownicy 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 późn. zm.).
- Operator stale rozwija zakres Usług Telekomunikacyjnych dostępnych dla Użytkowników. Zakres usług dostępnych w miejscach, w których możliwa jest korzystanie z Usług Telekomunikacyjnych przez Użytkownika, może się nieznacznie różnić od siebie. Szczegółowe informacje na temat zakresu dostępnych Usług Telekomunikacyjnych można uzyskać w Punktach Sprzedaży P4 lub na stronie internetowej WWW Operatora.
- Po upływie Okresu ważności połączeń internetowych dostęp do informacji zawartych na Karcie SIM/USIM może zostać zablokowany.

§ 5. Odpowiedzialność Operatora

- Operator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi Telekomunikacyjnej, chyba że jej niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek siły wyższej, czyli Użytkownika lub nieprzebiegania przez Użytkownika postępowania w ramach Umowy lub wyjątków związanych z Ofertami Promocyjnymi.
- Operator nie ponosi również odpowiedzialności za przerwę w świadczeniu Usług Telekomunikacyjnych wynikającą z nieosiągnięcia parametrów technicznych zgodnych ze standardami ETSI przez Modem używany przez Użytkownika, który nie posiada znaku zgodności z zasadniczymi wymaganiami oraz nie obsługuje poszczególnych rodzajów Usług Telekomunikacyjnych.
- W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy Operator ponosi wobec Użytkownika odpowiedzialność w zakresie poniesionej przez Użytkownika szkody, z wyłączeniem utraconych korzyści i przy uwzględnieniu zasad określonych poniżej.
- W przypadku przerwania w świadczeniu wszystkich Usług Telekomunikacyjnych trwającej od 4 do 24 godzin Użytkownik może żądać zapłaty kary umownej w wysokości 1/30 wartości średniego Zużycia z 3 ostatnich miesięcy kalendarzowych od daty wnieścia reklamacji, a w przypadku, gdy Użytkownik pozostaje stroną Umowy krócej niż 3 miesiące – średniego Zużycia z okresu, w jakim Użytkownik pozostaje stroną Umowy, za każde kolejne rozpoczęte 24 godziny przerw.
- za każdy dzień przerwania w świadczeniu poszczególnych Usług Telekomunikacyjnych dostępnych dla Użytkowników, Użytkownikowi przysługujące odszkodowanie w formie kary umownej w wysokości 1/60 średniego Zużycia dotyczącego tych usług z 3 ostatnich miesięcy kalendarzowych od daty wnieścia reklamacji, a w przypadku, gdy Użytkownik pozostaje stroną Umowy krócej niż 3 miesiące – średniego Zużycia z okresu, w jakim Użytkownik pozostaje stroną Umowy, za każde kolejne rozpoczęte 24 godziny przerw.
- Wyplata kary umownej następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Użytkownika i uznanej przez Operatora w terminie 14 dni od daty uznania reklamacji. Kary określone w ust. 5 i 6 powyżej nie podlegają kumulacji.
- W przypadkach, o których mowa powyżej, Użytkownik 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 przerw dłuższy niż 12 miesięcy.
- Operator nie ponosi odpowiedzialności za:
 - treść informacji przekazywanych lub przesyłanych przez Użytkownika korzystającego z Usług Telekomunikacyjnych i innych usług,
 - zabezpieczenie danych oraz oprogramowania używanego przez Użytkownika znajdujących się w Modemu oraz urządzeń do niego przyłączonych,
 - szkody wynikłe z braku stosowania przez Użytkownika zabezpieczeń danych oraz oprogramowania Modemu oraz urządzeń do niego przyłączonych,
 - nieprawidłowe funkcjonowanie dostarczonego wraz z Modelem oprogramowania, jeśli jego instalacja i użytkowanie nie przebiegała zgodnie z zaleceniami producenta lub instrukcjami Operatora;
 - za blokadę świadczonych Usług telekomunikacyjnych dostępu do Internetu lub utratę informacji będącą skutkiem rozstrzeżenia się wirusa dostarczonego do Urządzenia Abonenta, na skutek połączenia Urządzenia Abonenta z siecią Internet;
 - następstwa udostępnienia Kodu PIN osobom trzecim.
- Operator nie odpowiada za transmisję danych oraz ich bezpieczeństwo w przypadku, kiedy dane nie opuszczają infrastruktury Sieci Telekomunikacyjnej oraz teleinformatycznej Operatora.
- W celu zapewnienia należytego poziomu bezpieczeństwa przechowywanych danych Użytkownika i innych danych Operator zastrzega sobie prawo do identyfikacji Użytkownika podczas kontaktu Użytkownika z Operatorem.

§ 6. Zobowiązania Użytkownika

- Użytkownik zobowiązuje się:
 - do niepodjęcia informacji jakichkolwiek działań powodujących powodować zakłócenia pracy urządzeń aktywnych podłączonych do Sieci Telekomunikacyjnej lub sieci teleinformatycznej Operatora;
 - nie kierować do Sieci Telekomunikacyjnej lub sieci innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych, za pomocą jakichkolwiek urządzeń telekomunikacyjnych przy użyciu Karty SIM/USIM otrzymanej przez Użytkownika, ruchu pochodzącego z innych sieci telekomunikacyjnych bez zgody Operatora. Stosowanie urządzeń umożliwiających dostęp do sieci Telekomunikacyjnej lub realizowanie połączeń za pomocą urządzeń końcowych przeznaczonych do przyłączenia do sieci stacjonarnej lub działających na podobnej zasadzie (zwanych dalej „Urządzeniami FCT”), w których wykorzystywane będą Karty SIM/USIM działające w Sieci Telekomunikacyjnej, wymaga uzyskania od Operatora uprzedniej pisemnej zgody.
 - Użytkownik zobowiązuje się do chronienia Karty SIM/USIM przed kradzieżą, zniszczeniem, uszkodzeniem, zagubieniem lub utratą w inny sposób. Użytkownik odpowiada za skutki wynikające z używania Karty SIM/USIM przez osoby trzecie lub korzystanie przez osoby trzecie z uprawnień określonych w Regulaminie oraz skutki powstałe w związku ze znajomością przez osoby trzecie Kodu PIN, Kodu PUK albo Hasła.
 - Zarejestrowany Użytkownik powinien niezwłocznie poinformować telefonicznie OK o zagubieniu, kradzieży, zniszczeniu, uszkodzeniu lub utracie w inny sposób Karty SIM/USIM.
 - Operator po przyjęciu informacji od Zarejestrowanego Użytkownika niezwłocznie blokuje Kartę SIM/USIM w sposób uniemożliwiający korzystanie z usług świadczonych przez Operatora.
 - Zarejestrowany Użytkownik zobowiązuje się pisemnie potwierdzić fakt zagubienia, kradzieży lub utraty Karty SIM/USIM na adres OK najpóźniej w terminie 5 dni roboczych od daty zgłoszenia, zgodnie z ust. 3 powyżej. Do potwierdzenia należy załączyć dowód zgłoszenia kradzieży poświadczony we właściwej jednostce policyjnej.
 - W przypadku braku potwierdzenia przez Zarejestrowanego Użytkownika faktu zagubienia lub kradzieży Karty SIM/USIM w terminie określonym w ust. 5 powyżej Operator odblokuje Kartę SIM/USIM, umożliwiając tym samym korzystanie z Usług Telekomunikacyjnych. Operator nie odpowiada za szkody poniesione przez Użytkownika na skutek niewypełnienia przez Użytkownika obowiązku określonego w ust. 5 powyżej.
 - OK potwierdza Zarejestrowanemu Użytkownikowi datę i godzinę otrzymania pisma, o którym mowa w ust. 5 powyżej, na adres e-mail podany w Umowie, lub – w przypadku jego braku – pisemnie na podany w Umowie adres korespondencyjny.
 - za skutki wynikające z używania przez osoby trzecie zagubionej lub skradzionej Karty SIM/USIM spowodowanej niezgłoszeniem lub niepotwierdzeniem tych faktów do OK wyjąca odpowiedzialność ponosi Użytkownik.
 - W przypadkach wymienionych w ust. 3 Zarejestrowany Użytkownik może wymienić Kartę SIM/USIM na warunkach określonych w Cenniku.

§ 7. Zobowiązania Operatora

- Operator zobowiązuje się do świadczenia na rzecz Użytkownika usług na warunkach określonych w Regulaminie i Cenniku.
- Karta SIM/USIM wydana Użytkownikowi stanowi własność Operatora do chwili zaprzestania świadczenia usług.
- Operator zobowiązuje się do dokonywania Rejestracji na warunkach określonych w § 3 Regulaminu.

4. Operator zobowiązuje się do przyjmowania i rozpatrywania reklamacji na warunkach określonych w § 8 Regulaminu.

§ 8. Reklamacja

- Użytkownik 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.
- Przed wnieśmieniem reklamacji Użytkownik ma obowiązek dokonać Rejestracji.
- za dzień wnieścia reklamacji telefonicznej przyjmuje się dzień przyjęcia zgłoszenia telefonicznego przez pracownika OK.
- za dzień wnieścia reklamacji pisemnej przyjmuje się dzień wpływu pisma reklamacyjnego na adres korespondencyjny lub numer faksu Operatora, datę wskazaną w potwierdzeniu przyjęcia wiadomości elektronicznej wysłanej na adres poczty elektronicznej OK lub datę wskazaną na formularzu przyjęcia reklamacji dostępnym na stronie WWW Operatora.
- W przypadku wnieścia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w Punkcie Sprzedaży P4 Użytkownik otrzymuje niezwłocznie pisemne potwierdzenie jej wnieścia. W przypadku wnieścia reklamacji do OK pisemnie lub za pomocą Kanalu Zdalnego Użytkownik otrzymuje w terminie 14 dni pisemne potwierdzenie jej wnieścia. Rozpatrzenie reklamacji w terminie 14 dni od dnia jej wnieścia zwalnia Operatora od obowiązku pisemnego potwierdzenia wnieścia reklamacji.
- Reklamacja powinna określać:
 - imię i nazwisko lub nazwę Użytkownika wraz z adresem zamieszkania lub siedziby;
 - opis przedmiotu reklamacji oraz czasu, w którym miał miejsce przedmiot reklamacji;
 - przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - numer MSISDN, której reklamacja dotyczy;
 - w przypadku, gdy Użytkownik żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności wysokość żądanej kwoty oraz numer rachunku bankowego bądź adresu właściwego do przesłania wpłaty albo wniosek o zwrot żądanej kwoty poprzez zwiększenie wartości Pakietu Złotówek;
 - czytelny podpis Użytkownika w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
- Reklamacja może zostać złożona w terminie 12 miesięcy od dnia, w którym Usługa Telekomunikacyjna została nienależyte wykonana lub miała być wykonana. Reklamacja złożona po upływie powyższego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym Operator niezwłocznie powiadamia Użytkownika w terminie wskazanym w ust. 5.
- Jeśli przedmiotem reklamacji jest niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi lub nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczonej usługi, wówczas obowiązek zapłaty kwestionowanej kwoty zostaje zawieszony od momentu wnieścia przez Użytkownika reklamacji spełniającej wymagania określone w ust. 5 powyżej do momentu rozpatrzenia reklamacji.
- Operator udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej w terminie 30 dni od daty jej złożenia. Reklamacja nierozpatrzona w tym terminie uznana jest za uwzględnioną.
- Po otrzymaniu od Operatora odpowiedzi na reklamację, w której Operator nie uwzględnił roszczeń Użytkownika w całości lub w części, Użytkownik ma prawo wedle własnego uznania:
 - 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 polubowym;
 - złożyć odwołanie od odpowiedzi Operatora na złożoną reklamację do Departamentu ds. rozpatrywania odwołań na reklamację w terminie 30 dni od daty otrzymania odpowiedzi w trybie przewidzianym dla wnoszenia reklamacji opisanym w ust. 5 powyżej.
- Prawo do dochodzenia w postępowaniu sądowym, mediacyjnym lub polubowym odszkodowania przez Użytkownika z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usług Telekomunikacyjnych lub innych usług przysługujące Użytkownikowi po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego. Drogę postępowania reklamacyjnego uznaje się za wyczerpaną w momencie otrzymania przez Użytkownika odpowiedzi na reklamację zgodnie z ust. 5 powyżej.
- W przypadku pozytywnego rozpatrzenia reklamacji kwestionowana kwota podlega zwrotowi zgodnie z dyspozycją określoną w treści reklamacji, z zastrzeżeniem § 10 ust. 2 Regulaminu.

§ 9. Obsługa Klienta

- Operator zapewnia obsługę serwisową świadczonych usług za pomocą OK.
- Użytkownik może skorzystać:
 - z kontaktu z OK,
 - z korzystania z usług obsługi posprzedażnej w godzinach pracy Punktów Sprzedaży P4.
- Obsługa Klienta może dotyczyć:
 - oferowanych usług i zasad korzystania z usług,
 - obsługi Modemu, a także zasad postępowania w przypadku ich awarii,
 - przyjmowania reklamacji (dla Użytkowników Zarejestrowanych),
 - realizacji zleceń jednorazowych (dla Użytkowników Zarejestrowanych),
 - realizacji zleceń stałych (dla Użytkowników Zarejestrowanych),
 - trwających promocji, ofert specjalnych i lojalnościowych.
- Acta Użytkowników dokonywana jest za pośrednictwem Hasła lub weryfikacji okazanego dokumentu tożsamości.
- Jeżeli dane Użytkownika zawarte w zgłoszeniu nie są wystarczające do identyfikacji lub poprawnego wykonania zgłoszenia Użytkownika, Operator zastrzega sobie prawo do telefonicznej weryfikacji danych Użytkownika.
- Operator zastrzega możliwość żądania dodatkowych dokumentów, jeżeli tożsamość Użytkownika budzi wątpliwości. Prawidła weryfikacja jest warunkiem realizacji obsługi Użytkownika przez OK.
- Użytkownik zobowiązuje się dołożyć należytej staranności w celu zabezpieczenia poufności swojego Hasła, a także nie udostępniać Hasła osobom trzecim. Użytkownik zobowiązuje się niezwłocznie powiadomić Operatora o każdym podejrzeniu wejścia w posiadanie jego Hasła przez osobę trzecią. Użytkownik ponosi wszelką odpowiedzialność za następstwa udostępnienia Hasła osobom trzecim.
- Operator może rejestrować treści połączeń z OK w celu udokumentowania dyspozycji przekazywanych konsultantom przez Użytkownika i usprawniania obsługi Użytkownika.

§ 10. Wygaśnięcie i rozwiązanie Umowy oraz zawieszenie możliwości korzystania przez Użytkownika z usług

- Umowa wygasa wskutek utraty przez Operatora uprawnień do prowadzenia działalności telekomunikacyjnej. W takim przypadku Operator ma prawo do niezwłocznego zaprzestania świadczenia Usług Telekomunikacyjnych świadczonych na rzecz Użytkownika.
- Umowa wygasa po upływie Ostatniego dnia ważności konta Użytkownika.
- Operator może według własnego wyboru rozwiązać Umowę w każdym momencie ze skutkiem natychmiastowym (bez wcześniejszego uprzedzenia Użytkownika) lub zawiesić świadczenia Usług Telekomunikacyjnych bez odszkodowania dla Użytkownika w przypadku:
 - zaistnienia siły wyższej lub innych wydarzeń o charakterze nadzwyczajnym niezależnych od Operatora, które uniemożliwiają lub w istotny sposób utrudniają świadczenie Usług Telekomunikacyjnych oraz innych usług;
 - podania przez Użytkownika nieprawdzących danych do Rejestracji;
 - udostępnienia usługi Operatora innym osobom w celu uzyskania korzyści majątkowych bez zgody Operatora;
 - gdy Użytkownik będzie kierował do Sieci Telekomunikacyjnej lub sieci innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych, za pomocą jakichkolwiek urządzeń telekomunikacyjnych, przy użyciu Karty SIM/USIM otrzymanej przez Użytkownika, ruch pochodzący z innych sieci telekomunikacyjnych bez zgody Operatora lub w przypadku stosowania urządzeń umożliwiających dostęp do Sieci Telekomunikacyjnej lub realizowanie połączeń za pomocą urządzeń końcowych przeznaczonych do przyłączenia do sieci stacjonarnej lub działających na podobnej zasadzie (zwanych dalej „Urządzeniami FCT”), w których wykorzystywane będą Karty SIM/USIM działające w Sieci Telekomunikacyjnej, bez uzyskania uprzedniej, pisemnej zgody Operatora;
 - stwierdzenia, że Użytkownik używa Karty SIM/USIM, korzystając ze skradzionego urządzenia telekomunikacyjnego lub urządzenia nieposiadającego znaku zgodności z zasadniczymi wymaganiami;
 - działania na szkodę Operatora lub korzystania z Usług Telekomunikacyjnych i usług Operatora niezgodnie z prawem lub Umową.
- W przypadku stwierdzenia podjęcia przez Użytkownika działań, o których mowa w ust. 3 pkt d), Operator ma prawo zażądać od Użytkownika naprawienia szkody.
- Rozwiązując Umowę w trybie opisanym w ust. 3 powyżej, Operator zawiadamia o tym Użytkownika, wysyłając SMS, wiadomość elektroniczną na adres e-mail lub pismo na adres korespondencyjny podany w Karcie Rejestracyjnej.
- W dniu rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy Operator zaprzestaje świadczenia Usług Telekomunikacyjnych i innych usług, a także dezaktywuje Kartę SIM/USIM Użytkownika.

§ 11. 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. Nr 101 poz. 926 ze zm. z 2002 r.).
2. Dane osobowe Użytkowników są przetwarzane przez P4 w celu świadczenia usług, 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 Użytkowników 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 Użytkownikom dostęp do własnych danych osobowych i ich poprawianie.
5. Wszelką korespondencję w sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych Użytkownik 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 Użytkownikowi 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. Zakres danych transmisyjnych odzwierciedlających Usługi Telekomunikacyjne wykonywane przez Operatora na rzecz Użytkownika, w tym dane lokalizacyjne, które oznaczają wszelkie dane przetwarzane przez Operatora w Sieci Telekomunikacyjnej wskazujące położenie geograficzne urządzenia końcowego użytkownika korzystającego z publicznie dostępnych Usług Telekomunikacyjnych, obejmuje dane dotyczące przekazywania komunikatów w Sieciach Telekomunikacyjnych lub służące do naliczania opłat za Usługi Telekomunikacyjne.
8. Operator przetwarza dane transmisyjne odzwierciedlające Usługi Telekomunikacyjne wykonywane przez Operatora na rzecz Użytkownika, 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 wzrastającej. Ponadto dane te będą przetwarzane na potrzeby prowadzenia analiz gospodarczych. Dane te będą przetwarzane w okresie obowiązywania umowy o świadczeniu 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 księgowa), jak również ze względu na realizację przez uprawnione organy zadań i obowiązków na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego, a także ewentualne spory cywilnoprawne dotyczące umowy o świadczenie usług lub jej wykonywanie.
9. Użytkownik ma możliwość wpływu na zakres przetwarzania danych jego dotyczących poprzez określenie zakresu Usług Telekomunikacyjnych świadczonych zgodnie z jego żądaniem lub zakresu jego uprawnień.
10. Podczas korzystania z usług w sieciach partnerów roamingowych lokalne zasady dotyczące przechowywania i transferu danych Użytkownika mogą być inne niż stosowane w Sieci Telekomunikacyjnej Operatora.
11. Operator zastrzega sobie możliwość szczegółowego uregulowania kwestii dotyczących przetwarzania danych w zakresie świadczenia usług drogą elektroniczną w odrębnych regulaminach.

§ 12. Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych postanowieniami niniejszego Regulaminu mają zastosowanie odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego oraz Prawa Telekomunikacyjnego wraz z przepisami wykonawczymi.
2. Wszelką korespondencję kierowaną do Użytkownika Zarejestrowanego pod ostatni wskazany adres uznaje się za prawidłowo doręczoną ze skutkiem prawnym.
3. Sędem właściwym do rozstrzygnięcia wszelkich sporów jest sąd właściwy dla siedziby Operatora. Postanowienie to nie dotyczy sporów, w której stroną jest konsument.
4. Regulamin obowiązuje od dnia 6 lipca 2009 r.