

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

### § 1. Przedmiot Regulaminu

Regulamin określa zasady świadczenia Usług Telekomunikacyjnych na rzecz Abonentów Mix II 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, 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 Mix II** – osoba fizyczna, osoba prawna albo jednostka organizacyjna nieposiadająca 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 Telekomunikacyjnych świadczonych przez Operatora przy wykorzystaniu Karty SIM/USIM.
2. **Cennik** – cennik Usług Telekomunikacyjnych P4 sp. z o.o., stanowiący wykaz Usług Telekomunikacyjnych oraz innych usług świadczonych przez Operatora wraz z zestawieniem rodzajów i wysokości opłat oraz zasad ich naliczania.
3. **Dni Robocze** – dni od poniedziałku do piątku, z 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. **Hasło** – poufny ciąg znaków dostępny wyłącznie dla Abonenta Mix II i umożliwiający jego identyfikację dla potrzeb skorzystania z usług świadczonych przez Obsługę Klienta, jak również w celu dokonywania przez Abonenta Mix II innych czynności związanych z Umową.
6. **Kanały Zdalne** – środki komunikacji elektronicznej umożliwiające wymianę informacji pomiędzy Abonentem Mix II a Operatorem na odległość, w szczególności poczta elektroniczna, faks, SMS, a także strona internetowa Operatora.
7. **Karta SIM/USIM** – karta z mikroprocesorem, stanowiąca własność Operatora, przekazana Abonentowi Mix II 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.
8. **Kaucja** – kwota pieniężna wpłacona przez Abonenta Mix II, stanowiąca zabezpieczenie opłat z tytułu usług świadczonych przez Operatora na podstawie Umowy oraz innych należności powstałych w związku z wykonaniem Umowy.
9. **Kod PIN** (osobisty numer identyfikacyjny) – osobisty kod cyfrowy zapewniający Abonentowi Mix II możliwość jednoznacznego identyfikowania się przy uzyskiwaniu dostępu do Usług Telekomunikacyjnych.
10. **Kod PUK** (osobisty szyfr odblokowujący) – osobisty kod cyfrowy znoszący blokadę Kodu PIN.
11. **Konsument** – Abonent Mix II będący osobą fizyczną, który zawarł z Operatorem Umowę w celu niezwiązanym bezpośrednio z prowadzoną przez niego działalnością gospodarczą lub zawodową.
12. **Numer Abonenta Mix II** – numer identyfikacyjny nadany Abonentowi Mix II w systemie Operatora.
13. **Numer MSISDN** – numer telefonu Abonenta Mix II w sieci Operatora przypisany do Karty SIM/USIM.



14. **Obsługa Klienta [OK]** – jednostki w strukturze organizacyjnej Operatora, których zadaniem jest udzielanie Abonentowi Mix II 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 Mix II może doładować konto, odbierać połączenia na terenie Polski, skontaktować się z numerami alarmowymi. Ostatni dzień Okresu ważności połączeń przychodzących jest jednocześnie ostatnim dniem okresu ważności konta Abonenta Mix II.
17. **Okres ważności połączeń wychodzących** – określona w Cenniku liczba dni kalendarzowych, liczonych od ostatniego Doładowania konta Abonenta Mix II o danej wartości, w ciągu których Abonent Mix II może doładowywać konto, inicjować i odbierać połączenia oraz korzystać z innych usług dostępnych w ramach danej Oferty Operatora.
18. **Okres Zastrzeżony** – określony w Umowie maksymalny okres, w którym Abonent Mix II zobowiązuje się dokonać Doładowania konta do pełnej wysokości kwoty zobowiązania. Okres zastrzeżony kończy się w dniu dokonania przez Abonenta Mix II Doładowania konta na kwotę równą kwocie zobowiązania określonej w Umowie lub większą niż ta kwota.
19. **Operator Zagraniczny** – operator sieci telekomunikacyjnej zlokalizowanej i działającej poza granicami Rzeczypospolitej Polskiej, z którym Operator podpisał umowę roamingową.
20. **Pakiet Złotówek** – określona liczba jednostek rozliczeniowych przyznana w ramach danego Doładowania konta, która może być wykorzystana na wszystkie usługi dostępne w ramach oferty mix.
21. **Punkty Sprzedaży P4** – sklepy P4 oraz punkty obsługi Użytkowników oraz Abonentów, 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. **Regulamin świadczenia Usług Telekomunikacyjnych [Regulamin]** – niniejszy dokument.
24. **Sieć Telekomunikacyjna** – sieć telekomunikacyjna w rozumieniu Prawa Telekomunikacyjnego wykorzystywana przez Operatora do świadczenia Usług Telekomunikacyjnych.
25. **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, dopuszczone do pracy w Sieci Telekomunikacyjnej.
26. **Umowa** – umowa o świadczenie Usług Telekomunikacyjnych zawarta między Operatorem a Abonentem Mix II, której integralną część stanowią: Regulamin, Cennik oraz warunki promocyjne związane ze świadczeniem Usług Telekomunikacyjnych oraz usług, z których korzysta Abonent Mix II, określone w warunkach Oferty Promocyjnej.
27. **Usługa Telekomunikacyjna** – usługa w rozumieniu Prawa Telekomunikacyjnego świadczona Abonentowi Mix II przez Operatora.
28. **Użytkownik** - osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która korzysta z usług świadczonych przez Operatora na podstawie umowy zawartej w ramach oferty na usługi przedpłacone.
29. **Zużycie** – wykorzystanie przez Abonenta Mix II 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 Mix II zobowiązuje się do terminowego Doładowywania konta zgodnie z postanowieniami § 10 Regulaminu oraz wykonywania innych obowiązków określonych w Regulaminie



- i Umowie. W przypadku gdy Abonent Mix II 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 Mix II, na przykład za pomocą telefonicznego kontaktu z Obsługą Klienta lub składania dyspozycji zmian na stronie WWW Operatora, po uprzedniej autoryzacji Abonenta Mix II zgodnie z postanowieniami § 13 ust. 4. Opis zmian w Umowie możliwych do wprowadzenia w formie innej niż pisemna jest dostępny na stronie WWW Operatora.
  3. Podmiot zainteresowany zawiera z Operatorem Umowę na czas określony.
  4. Po zawarciu Umowy Operator zobowiązany jest wydać do używania Abonentowi Mix II Kartę SIM/USIM i przyznać Numer MSISDN albo, w przypadku przeniesienia numeru z sieci innego operatora – przyporządkować przenoszony numer do Karty SIM/USIM.
  5. W związku z zawarciem Umowy Abonentowi Mix II przysługuje prawo zakupu Telefonu po specjalnej cenie określonej w aktualnym, odpowiednim cenniku telefonów.
  6. W imieniu Operatora Umowę zawiera osoba przez niego upoważniona.
  7. Abonent Mix II zawiera Umowę osobiście lub przez należycie umocowanego przedstawiciela.
  8. Umowa zostaje zawarta z osobą, która poda aktualne dane niezbędne do zawarcia Umowy oraz okaże ważne oryginały lub poświadczone notarialnie kopie dokumentów, o których mowa w § 4, a także spełni ewentualne inne wymagania, określone w szczególności w Ofercie Promocyjnej.
  9. 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 Mix II przysługuje prawo odstąpienia od Umowy, a w przypadku wpłacenia Kaucji – prawo żądania jej zwrotu.
  10. Przy zawarciu Umowy Operator dostarczy Abonentowi Mix II Regulamin oraz Cennik. Dokumenty te są również dostępne w Punktach Sprzedaży P4, a także na stronie WWW Operatora.
  11. Abonent Mix II 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 niezawartą. Konsument jest zobowiązany 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.
  12. Operator ma prawo do określenia limitu zakupu. Przez „limit zakupu” należy rozumieć liczbę Umów, jakie Abonent Mix II 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.
  13. W przypadkach określonych w niniejszym Regulaminie Operator może uzależnić podpisanie Umowy z Abonentem Mix II 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 przy-



padku, gdy wartość należnych opłat będzie wyższa od kwoty 4000 PLN.

#### § 4. Wymagane dokumenty

1. Umowa może zostać zawarta po dostarczeniu przez potencjalnego Abonenta Mix II dokumentów potwierdzających możliwość wykonania wobec Operatora zobowiązania 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 poświadczonym notarialnie. Przedstawiciel lub pełnomocnik Abonenta Mix II 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 zastrzeża 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 Mix II 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 Mix II dokumentów, których autentyczność budzi uzasadnione wątpliwości;
- c) niespełnienia przez Abonenta Mix II lub osobę ubiegającą się o zawarcie Umowy w ramach akcji promocyjnej ogłoszonej przez Operatora warunków opisanych w Ofercie Promocyjnej;
- d) podania przez Abonenta Mix II błędnych lub nieaktualnych danych przy zawarciu Umowy;
- e) uprzedniego rozwiązania przez Operatora innej Umowy z winy Abonenta Mix II 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 Mix II, 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 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (Dz. U. 2010 nr 81 poz. 530 z późn. zm.); Operator powiadamia Abonenta Mix II 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 Mix II wynikających z Umowy na inny podmiot wymagana jest zgoda Operatora oraz spełnienie



przez Abonenta Mix II 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.

- Warunki przeniesienia Numeru MSISDN do sieci telekomunikacyjnej innego operatora lub z takiej sieci są określone w odrębnych regulaminach dostępnych na stronie WWW Operatora oraz w Punktach Sprzedaży P4.

### § 7. Zasady pobierania Kaucji

- Operator ma prawo uzależnić podpisanie Umowy lub jej wykonywanie od wpłacenia Kaucji.
- Operator może wezwać do wpłacenia Kaucji w przypadku:
  - negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta Mix II 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;
  - aktywacji lub korzystania z usług o podwyższonym ryzyku kredytowym, usług roamingu, usług premium.
- Wysokość Kaucji jest określona w Regulaminie lub w Ofercie Promocyjnej.
- Operator dokona rozliczenia Kaucji najpóźniej w dniu ostatecznego rozliczenia z Abonentem Mix II w związku z rozwiązaniem lub wygaśnięciem Umowy, po potrąceniu wymagalnych wierzytelności wynikających z Umowy.
- Kaucja nie ma charakteru zaliczki ani przedpłaty z tytułu jakichkolwiek należności Operatora i jest zdeponowana na odrębnym, nieoprocentowanym rachunku bankowym Operatora.
- Osoba ubiegająca się o zawarcie Umowy lub Abonent Mix II zobowiązani są wpłacić Kaucję na żądanie Operatora w wyznaczonym przez Operatora terminie.

- 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 wniesionej przez Abonenta Mix II. W takim przypadku Abonent Mix II 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

- Abonenci Mix II za pośrednictwem Sieci Telekomunikacyjnej mają dostęp do sieci telekomunikacyjnych innych operatorów krajowych i zagranicznych, z którymi Operator ma zawarte stosowne umowy.
- 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.
- 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.
- Usługi Telekomunikacyjne i inne usługi świadczone na podstawie Umowy przez Operatora wraz z opłatami określa Cennik lub Umowa.
- Pozostałe kwestie związane ze świadczonymi przez Operatora Usługami Telekomunikacyjnymi określone zostały w Ofercie Promocyjnej, do której przystąpił Abonent Mix II.
- 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.
- Opłaty za wysłanie wiadomości SMS, podane w Cenniku, dotyczą długości pojedynczej wiadomości SMS. Długość pojedynczej wiadomości SMS wysłanej z telefonu GSM lub UMTS, zgod-



nie 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.

#### 9. 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 przypisanego do danego numeru;
- b) istnieje możliwość wykonywania połączeń, 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 jest 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.

10. Operator stale rozwija zakres Usług Telekomunikacyjnych dostępnych dla Abonentów Mix II. Zakresy usług dostępnych w miejscach, w których można korzystać 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.

11. Operator zapewnia połączenia z numerami alarmowymi.
12. 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 połączenia 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.
13. 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 Mix II.
14. 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.
15. 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**.
16. 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.
17. 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.
  18. W przypadku, gdy Abonent Mix II za pośrednictwem Karty SIM/USIM może inicjować transmisję danych, Operator oferuje pakiety transmisji danych. Abonent Mix II ma możliwość uruchomienia pakietów 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 Mix II 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 Mix II o tym fakcie za pośrednictwem wiadomości SMS lub notyfikacji (powiadomienie elektroniczne wysyłane na Telefon).
  19. 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](http://www.play.pl).

## § 9. Odpowiedzialność Stron

1. Z zastrzeżeniem postanowień § 10 ust. 3 oraz § 14 ust. 12 Regulaminu odpowiedzialność Abonenta Mix II 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 Mix II lub nieprzestrzegania przez Abonenta Mix II 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 Mix II połączeń w sieciach telekomunikacyjnych Operatorów Zagranicznych oraz sieciach innych operatorów.
4. Operator nie ponosi odpowiedzialności za przerwę w świadczeniu Usług Telekomunikacyjnych wynikające z nieosiągnięcia parametrów technicznych zgodnych ze standardami ETSI przez Telefon używany przez Abonenta Mix II, 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 Mix II odpowiedzialność w zakresie poniesionej przez Abonenta 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 Mix II 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 Mix II pozostaje stroną Umowy krócej niż 3 miesiące – średniego Zużycia z okresu, w jakim



Abonent Mix II pozostaje stroną Umowy, za każde kolejne rozpoczęte 24 godziny przerwy.

7. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu poszczególnych Usług Telekomunikacyjnych dostępnych dla Abonenta Mix II Abonentowi Mix II 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 Mix II pozostaje stroną Umowy krócej niż 3 miesiące – średniego Zużycia z okresu, w jakim Abonent Mix II pozostaje stroną Umowy, za każde kolejne rozpoczęte 24 godziny przerwy.
8. Wypłata kary umownej następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta Mix II 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 Mix II 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 Mix II korzystającego z Usług Telekomunikacyjnych i innych usług,
  - b) zabezpieczenie danych oraz oprogramowania używanego przez Abonenta Mix II znajdujących się w Telefonie oraz urządzeniach do niego przyłączonych,
  - c) szkody wynikłe z braku stosowania przez Abonenta Mix II zabezpieczeń danych oraz oprogramowania Telefonu oraz urządzeń do niego przyłączonych.
12. Operator nie gwarantuje przepustowości transmisji danych oraz ich bezpieczeństwa w przypadku,

gdy dane te opuszczają infrastrukturę Sieci Telekomunikacyjnej oraz teleinformatycznej Operatora.

13. W celu zapewnienia należytego poziomu bezpieczeństwa przechowywanych danych Abonenta Mix II i innych danych Operator zastrzega sobie prawo do identyfikacji Abonenta Mix II podczas kontaktu Abonenta Mix II z Operatorem.

## § 10. Prawa i obowiązki Abonenta Mix II

1. Abonent Mix II 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 bez zgody Operatora do Sieci Telekomunikacyjnej lub sieci innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych za pomocą jakichkolwiek urządzeń telekomunikacyjnych przy użyciu Karty SIM/USIM otrzymanej przez Abonenta Mix II ruchu pochodzącego z innych sieci telekomunikacyjnych. Stosowanie urządzeń realizujących funkcje zakończenia sieci stałej (ang. Fixed Cellular Terminals, zwanych dalej Urządzeniami FCT) lub działających 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 Mix II postępowania likwidacyjnego lub układowego.

2. W Okresie Zastrzeżonym Abonent Mix II jest zobowiązany do Doładowania konta przed upływem Okresu ważności połączeń wychodzących. Przekroczenie Okresu ważności połączeń wychodzących w Okresie Zastrzeżonym stanowi naruszenie warunków Umowy i powoduje wydłużenie Okresu Zastrzeżonego. Okres Zastrzeżony zostaje wydłużony o czas liczony od dnia następującego po





- dniu, w którym upłynął Okres ważności połączeń wychodzących, do dnia Doładowania konta.
3. Jeśli w Okresie Zastrzeżonym Abonent Mix II nie dokona Doładowania konta w terminie 20 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 Mix II 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 Mix II 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 Mix II zasad dotyczących sposobu realizacji Doładowania może spowodować dezaktywację Karty SIM/USIM, utratę Pakietu Złotówek oraz wszelkich dodatkowych komponentów, usług i pakietów przyznanych Abonentowi Mix II w Okresie Zastrzeżonym.
  6. Kwota Doładowania to Pakiet Złotówek do wykorzystania na wszystkie opisane w Cenniku usługi podstawowe, usługi dodane, połączenia głosowe i wideo na numery specjalne, wysyłanie SMS-ów i MMS-ów na numery specjalne oraz na połączenia głosowe, wideo, SMS-y i MMS-y międzynarodowe. Korzystanie z usług dostępnych w ramach oferty mix pomniejsza Pakiet Złotówek.
  7. W rezultacie Doładowania konta, po otrzymaniu potwierdzenia o Doładowaniu Abonentowi Mix II jest przyznawany Pakiet Złotówek.
  8. Kolejność wykorzystania jednostek rozliczeniowych na usługi podstawowe określa Cennik.
  9. Zasady zmiany świadczenia usług przedpłaconych na usługi mix:
    - a) Użytkownik ma możliwość zmiany usług przedpłaconych na usługi mix po podpisaniu Umowy;
    - b) warunkiem zmiany usług przedpłaconych na usługi mix jest pozostawanie Użytkownika w Okresie ważności połączeń wychodzących w dniu złożenia wniosku;
    - c) z chwilą zawarcia Umowy Użytkownik staje się Abonentem Mix II i zachowuje dotychczasowy Numer MSISDN (numer telefonu);
    - d) Pakiet Złotówek niewykorzystany w usłudze przedpłaconej jest udostępniany Abonentowi Mix II do wykorzystania w ramach usługi mix w terminie 30 dni od daty zawarcia Umowy; wszystkie inne dodatkowe usługi, komponenty i pakiety przyznane Użytkownikowi w ramach usług przedpłaconych są anulowane.
    - e) zmiana usług przedpłaconych na usługi mix następuje w ciągu 10 (dziesięciu) Dni Roboczych od daty podpisania Umowy, bez pobierania dodatkowej opłaty.
  10. Zmiana oferty abonamentowej na ofertę mix nie jest możliwa, chyba że warunki Oferty Promocyjnej stanowią inaczej.
  11. Zmiana usług mix na usługi przedpłacone nie jest możliwa, chyba że warunki Oferty Promocyjnej stanowią inaczej.
  12. Zasady zmiany usług mix na usługi abonamentowe:
    - a) Zmiana usług mix na usługi abonamentowe jest możliwa po upływie Okresu zastrzeżonego.
    - b) Zmiana usług mix wiąże się z podpisaniem umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych w ofercie abonamentowej.
    - c) Abonent Mix II, dokonując zmiany usług mix na usługi abonamentowe, zachowuje dotychczasowy Numer MSISDN (numer telefonu).
    - d) Z chwilą zmiany usług mix na usługi abonamentowe niewykorzystany Pakiet Złotówek zostaje przeliczony Abonentowi, zgodnie ze stawkami usług podstawowych określonymi w Cenniku, na jednostki rozliczeniowe liczone w minutach, które mogą być wykorzystane na krajowe po-



- łączenia głosowe w ofercie abonamentowej w ciągu 30 dni od daty podpisania Umowy.
- e) Zmiana usług mix na usługi abonamentowe następuje bez pobierania dodatkowej opłaty.
13. Abonent Mix II zobowiązuje się do chronienia Karty SIM/USIM przed kradzieżą, zniszczeniem, uszkodzeniem, zagubieniem lub utratą w inny sposób. Abonent Mix II 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 lub Hasła.
  14. Abonent Mix II zobowiązuje się niezwłocznie telefonicznie poinformować Obsługę Klienta o zagubieniu, kradzieży, zniszczeniu, uszkodzeniu lub utracie w inny sposób Karty SIM/USIM.
  15. Operator po przyjęciu informacji od Abonenta Mix II niezwłocznie blokuje Kartę SIM/USIM w sposób uniemożliwiający korzystanie z usług świadczonych przez Operatora.
  16. Abonent Mix II zobowiązuje się pisemnie potwierdzić fakt zagubienia, kradzieży lub utraty Karty SIM/USIM na adres Obsługi Klienta najpóźniej w terminie 5 (pięciu) Dni Roboczych od daty zgłoszenia, zgodnie z ust. 14 powyżej. Do potwierdzenia należy załączyć dowód zgłoszenia kradzieży poświadczony we właściwej jednostce policji.
  17. W przypadku braku pisemnego potwierdzenia przez Abonenta Mix II faktu zagubienia lub kradzieży Karty SIM/USIM zgodnie z ust. 16 powyżej, Operator dołoży należytych starań w celu uzyskania potwierdzenia o zgłoszeniu dokonany zgodnie z ust. 14 powyżej. W przypadku braku możliwości skontaktowania się z Abonentem Mix II w sposób bezpośredni Operator prześle Abonentowi Mix II pisemne powiadomienie o zgłoszeniu dokonany zgodnie z ust. 14 powyżej, wyznaczając Abonentowi Mix II dodatkowy termin na wypełnienie przez Abonenta Mix II obowiązku określonego w ust. 16 powyżej.
  18. Operator odblokuje Kartę SIM/USIM, umożliwiając tym samym korzystanie z Usług Telekomunikacyjnych:
    - a) na żądanie Abonenta Mix II, lub
    - b) po bezskutecznym upływie dodatkowego terminu wyznaczonego zgodnie z ust. 17 powyżej. Operator nie odpowiada za szkody poniesione przez Abonenta Mix II na skutek niewypełnienia przez Abonenta Mix II obowiązku określonego w ust. 16 powyżej.
  19. Obsługa Klienta potwierdza Abonentowi Mix II datę i godzinę otrzymania pisma, o którym mowa w ust. 16 powyżej, na adres mailowy, który został zadeklarowany w Umowie lub, w przypadku jego braku – pisemnie na podany w Umowie adres korespondencyjny Abonenta Mix II.
  20. 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 Mix II.
  21. W terminie 7 dni od dnia poinformowania Operatora przez Abonenta Mix II, na wniosek Abonenta Mix II Karta SIM/USIM może być wymieniona z zachowaniem dotychczasowego numeru. W przypadku niezłożenia przez Abonenta Mix II wniosku o wydanie Karty SIM/USIM po upływie 7 dni od dnia poinformowania Operatora przez Abonenta Mix II o zagubieniu, kradzieży, zniszczeniu, uszkodzeniu lub utracie w inny sposób Karty SIM/USIM Operator może rozwiązać umowę ze skutkiem natychmiastowym.
  22. Za skutki używania przez osoby trzecie zagubionej lub skradzionej Karty SIM/USIM spowodowane niezgłoszeniem lub niepotwierdzeniem tych faktów do Obsługi Klienta wyłączną odpowiedzialność ponosi Abonent Mix II.
  23. Abonent Mix II powinien używać w Sieci Telekomunikacyjnej wyłącznie Telefonów spełniających wymagania Sieci Telekomunikacyjnej.
  24. Numer MSISDN nadany Abonentowi Mix II może być zmieniony na pisemny wniosek Abonenta Mix II,



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 Mix II z przyczyn zależnych od Operatora Operator powiadomi Abonenta Mix II przed zmianą numeru MSISDN nie później niż na 30 (trzydzieści) dni przed wprowadzeniem zmiany.

25. Zmiana Numeru MSISDN Abonenta Mix II wykonywana jest na jego wniosek i następuje na koszt Abonenta Mix II, zgodnie z Cennikiem. W pozostałych przypadkach zmiana Numeru MSISDN Abonenta Mix II następuje na koszt Operatora.
26. 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 będą rozliczane zgodnie z Cennikiem, z tym zastrzeżeniem, że Abonent Mix II 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 Mix II usług na warunkach określonych w Regulaminie, Umowie oraz Ofercie Promocyjnej.
2. Karta SIM/USIM wydana Abonentowi Mix II przy zawarciu Umowy, jak i w przypadku opisanym w § 10 ust. 21, stanowi własność Operatora. W chwili rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy Abonent Mix II jest zobowiązany do zwrotu Karty SIM/USIM.

## § 12. Reklamacje

1. Abonent Mix II może złożyć reklamację w sprawie niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy pisemnie na adres korespondencyjny Operatora, telefonicznie za pośrednictwem Obsługi Klienta, pocztą elektroniczną lub za pośrednictwem strony internetowej Operatora.

2. Za dzień wniesienia reklamacji telefonicznej przyjmuje się dzień przyjęcia zgłoszenia telefonicznego przez pracownika Obsługi Klienta.
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 Obsługi Klienta 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 Mix II otrzymuje niezwłocznie pisemne potwierdzenie jej wniesienia. W przypadku wniesienia reklamacji do Obsługi Klienta pisemnie lub za pomocą Kanału Zdalnego Abonent Mix II otrzymuje w terminie 14 dni pisemne potwierdzenie jej wniesienia. Rozpatrzenie reklamacji w terminie 14 dni od dnia jej wniesienia zwalnia Operatora z obowiązku pisemnego potwierdzania wniesienia reklamacji.
5. Reklamacja powinna określać:
  - a) imię i nazwisko lub nazwę Abonenta Mix II wraz z adresem zamieszkania albo siedziby;
  - b) przedmiot reklamacji oraz czas 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 Mix II w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej;
  - g) w przypadku gdy Abonent Mix II żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności – wysokość żądanej kwoty oraz numer rachunku bankowego bądź adres właściwy do przesłania wpłaty albo



wniosek o jej 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 Mix II w terminie wskazanym w ust. 8.
7. Jeżeli przedmiotem reklamacji jest niewykonana lub nienależycie wykonana usługa lub nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczonej usługi, to obowiązek zapłaty kwestionowanej kwoty zostaje zawieszony od momentu wniesienia przez Abonenta Mix II 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 nierozpatrzona w tym terminie jest uznawana za uwzględnioną.
9. Po otrzymaniu od Operatora odpowiedzi na reklamację, w której Operator nie uwzględnił roszczeń Abonenta Mix II w całości lub w części, Abonent Mix II 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 Działu Rozpatrywania Odwołań 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 z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usług Telekomunikacyjnych lub innych usług przysługuje Abonentowi Mix II po wy-

czerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego. Drogę postępowania reklamacyjnego uznaje się za wyczerpaną w momencie otrzymania przez Abonenta Mix II odpowiedzi na reklamację lub upływu terminu zgodnie z ust. 8 powyżej.

### § 13. Zakres obsługi serwisowej

1. Operator zapewnia obsługę serwisową świadczonych usług następującymi sposobami:
  - a) poprzez możliwość skontaktowania się z Obsługą Klienta;
  - b) oferując usługi 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 Mix II oraz Użytkowników.
3. Autoryzacja Abonenta Mix II jest dokonywana za pośrednictwem Hasła, weryfikacji okazanego dokumentu tożsamości lub na podstawie danych Abonenta zgodnych z zawartą Umową.
4. Jeżeli dane Abonenta Mix II zawarte w zgłoszeniu nie są wystarczające do identyfikacji lub poprawnego obsłużenia zgłoszenia Abonenta Mix II, Operator zastrzega sobie prawo do telefonicznej weryfikacji danych Abonenta Mix II.
5. Operator zastrzega możliwość żądania dodatkowych dokumentów, jeżeli tożsamość Abonenta Mix II budzi wątpliwości. Prawidłowa autoryzacja jest warunkiem realizacji obsługi Abonenta Mix II przez Obsługę Klienta.



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

#### § 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 Mix II 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 Mix II, z zastrzeżeniem ust. 4 poniżej;
  - c) utraty bytu prawnego przez Abonenta Mix II niebędącego 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 Mix II.
4. Spadkobiercy Abonenta Mix II mogą po uprawnieniu się postanowienia o stwierdzeniu nabycia spadku zawrzeć Umowę na takich warunkach, na jakich uprzednio obowiązywała umowa ze zmarłym Abonentem Mix II.
5. Zarówno Abonent Mix II, 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 Mix II przyjmuje się dzień doręczenia na adres korespondencyjny Obsługi Klienta 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 do korespondencji.
9. W okresie wypowiedzenia są naliczane opłaty wynikające z Umowy.
10. W przypadku podania przez Abonenta Mix II błędnych lub nieaktualnych danych w Umowie Operator ma prawo do zablokowania możliwości inicjowania połączeń przez Abonenta Mix II 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 Mix II 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 stosownych regulaminach, o których mowa w § 6;
  - d) podania przez Abonenta Mix II nieprawdziwych danych lub posługiwania się przez niego podrobionymi lub przerobionymi dokumentami przy zawieraniu lub w trakcie wykonywania Umowy;
  - e) gdy Abonent Mix II będzie kierował do Sieci Telekomunikacyjnej lub sieci innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych, za pomocą jakichkolwiek urządzeń telekomunikacyjnych, przy Użyciu Karty SIM/USIM otrzymanej przez Abonenta Mix II, ruch pochodzący z innych sieci telekomunikacyjnych bez zgody Operatora lub w przypadku stosowania Urządzeń FCT lub działających na podobnej zasadzie, w których będą wykorzystywane 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 Mix II 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) działania na szkodę Operatora lub korzystania z usług świadczonych przez Operatora niezgodnie z prawem lub Umową.
12. Operator ma prawo żądania od Abonenta Mix II naprawienia szkody poprzez uiszczenie przez Abonenta Mix II opłaty specjalnej w wysokości określonej zgodnie z ust. 13 w przypadku stwierdzenia podjęcia przez Abonenta Mix II 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 Mix II przez Operatora ulgi, Operator może żądać od Abonenta Mix II wniesienia opłaty specjalnej z tytułu rozwiązania Umowy przez Abonenta Mix II lub przez Operatora z przyczyn leżących po stronie Abonenta Mix II przed upływem Okresu Zastrzeżonego w wysokości nieprzekraczającej 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 Mix II usług i wyłącza Kartę SIM/USIM.
15. Jeżeli Abonent Mix II nie uiścił Operatorowi należności określonej przepisami ustawy z dnia 14 lutego 2003 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych (Dz.U. z 2003 r. nr 50 poz. 424), czyli co najmniej 200 zł w przypadku Konsumenta oraz co najmniej 500 zł w przypadku przedsiębiorcy, w terminie w niej wskazanym, liczonym 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 Mix II, wobec którego przysługuje mu wymagalna wierzytelność;
  - b) korzystając z uprawnienia wskazanego w pkt a) powyżej, ma obowiązek pisemnie poinformować Abonenta Mix II 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**
1. Operator jest administratorem danych osobowych w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (tj. Dz.U. z 2002 r. nr 101 poz. 926 ze zm.).
  2. Dane osobowe Abonenta Mix II 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 Mix II 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 Mix II dostęp do własnych danych osobowych i ich poprawianie.
  5. Wszelką korespondencję w sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych Abonenta Mix II powinien on 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 Mix II 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 dla utrzymania 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 Mix II mogą być ujawniane za pośrednictwem służb informacyjnych Operatora, a także zamieszczone w spisie Abonentów (książce adresowej), który może być wydawany w formie książkowej lub elektronicznej, jeżeli Abonent Mix II wyrazi na to zgodę. Ponadto dane te mogą być udostępnione innym przedsiębiorcom telekomunikacyjnym prowadzącym spisy Abonentów lub świadczącym usługę informacji o numerach telefonicznych, w tym usługę ogólnokrajowego spisu Abonentów oraz informacji o numerach obejmującej wszystkich Abonentów publicznych sieci telefonicznych. Dane zawarte w spisie Abonentów mogą być wykorzystane w celach rozpowszechniania informacji handlowych, w tym marketingowych, przez osoby korzystające ze spisu.
  8. Dane transmisyjne odzwierciedlające Usługi Telekomunikacyjne wykonywane przez Operatora na rzecz Abonenta Mix II, w tym dane lokalizacyjne, które oznaczają wszelkie dane przetwarzane przez Operatora w sieci telekomunikacyjnej wskazujące położenie geograficzne urządzenia końcowego Abonenta Mix II 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 wykonywane przez Operatora na rzecz Abonenta Mix II, 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 wzbożaconej. 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 dokumen-



towania 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 Mix II lub użytkownik końcowy ma możliwość wpływu na zakres przetwarzania danych go 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 Mix II 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 Mix II 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 Mix II 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 Mix II, który nie wypowiedział Umowy, w terminie 14 dni od dnia powiadomienia Abonenta Mix II o zmianach.
5. Abonent Mix II 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 Mix II obowiązków, o których mowa w ust. 5, Operator może ograniczyć zakres świadczonych Usług Telekomunikacyjnych.
7. Sędem właściwym do rozstrzygania wszelkich sporów jest sąd właściwy dla siedziby Operatora. Postanowienie to nie dotyczy sporów, w których stroną jest Konsument.
8. Regulamin obowiązuje od dnia 19 stycznia 2013 r. (dla osób zawierających Umowę w okresie od 19 stycznia 2013 r. do odwołania).

