

# Regulamin świadczenia Usług Telekomunikacyjnych dla Użytkowników Play NEXT

Ten regulamin obowiązuje od 24 września 2018 roku

## I. Postanowienia ogólne

Regulamin określa zasady świadczenia usług telekomunikacyjnych w ramach oferty przedpłaconej na rzecz Użytkowników Play Next przez P4 Sp. z o.o., z siedzibą przy ul. Taśmowa 7, 02-677 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000217207, NIP: 951-21-20-077, REGON: 015808609 zwaną dalej „Operatorem” lub „P4”. Operator prowadzi działalność telekomunikacyjną w oparciu o wpis do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych pod numerem 92.

## II. Definicje

<b>Aplikacja mobilna</b>	oprogramowanie mobilne udostępniane przez P4 w platformach dystrybucji aplikacji mobilnych, służące m.in. do: założenia konta Użytkownika, zamówienia Karty SIM/USIM i jej aktywacji oraz korzystania i zarządzania kontem Użytkownika w P4.
<b>Aktywacja</b>	czynność Użytkownika polegająca na zeskanowaniu za pomocą Telefonu kodu QR Karty SIM/USIM Operatora lub wpisaniu numeru Karty SIM/USIM Operatora w Aplikacji mobilnej Play NEXT
<b>Awaria</b>	przerwa w działaniu Usług Telekomunikacyjnych, z wyłączeniem przerw spowodowanych siłą wyższą, planowanymi pracami służb technicznych Operatora lub przyczynami leżącymi po stronie Użytkownika
<b>Cennik</b>	Cennik Usług Telekomunikacyjnych, stanowiący wykaz Usług Telekomunikacyjnych oraz innych usług świadczonych przez Operatora wraz z zestawieniem rodzaju i wysokości opłat oraz zasad ich naliczania
<b>Doładowanie skarbonki</b>	czynność Użytkownika polegająca na przedpłaconym zwiększeniu środków w Skarbonce w sposób ustalony przez Operatora w celu korzystania z Usług Telekomunikacyjnych zgodnie z Cennikiem
<b>Skarbonka</b>	określona w złotych kwota umożliwiająca Użytkownikowi korzystanie z Usług Telekomunikacyjnych zgodnie z Cennikiem
<b>Kanały zdalne</b>	środki komunikacji elektronicznej umożliwiające wymianę informacji pomiędzy Użytkownikiem a Operatorem na odległość, w szczególności: czat, poczta elektroniczna, SMS, a także strona internetowa Operatora.
<b>Karta SIM/USIM</b>	karta z mikroprocesorem, stanowiąca własność Operatora, udostępniona Użytkownikowi przez Operatora, spełniająca wymagania Sieci Telekomunikacyjnej oraz warunki określone w specyfikacji technicznej dla Karty SIM/USIM, umożliwiająca dostęp do Usług Telekomunikacyjnych, z którą związane są: Kod PIN i Kod PUK

<b>Kod PIN (osobisty numer identyfikacyjny)</b>	osobisty kod cyfrowy zapewniający Użytkownikowi możliwość jednoznacznego identyfikowania się przy uzyskiwaniu dostępu do Usług Telekomunikacyjnych
<b>Kod PUK (osobisty szyfr odblokowujący)</b>	osobisty kod cyfrowy znoszący blokadę Kodu PIN
<b>Konsument</b>	osoba fizyczna, która zawiera umowę w celu niezwiązanym bezpośrednio z prowadzoną przez nią działalnością gospodarczą lub zawodową.
<b>Obsługa Klienta</b>	Jednostki w strukturze organizacyjnej Operatora, których zadaniem jest udzielenie Użytkownikowi pomocy oraz informacji niezbędnych do realizacji Umowy.
<b>Oferta Promocyjna</b>	warunki świadczenia Usług Telekomunikacyjnych inne niż określone w Regulaminie i w Cenniku opisane w osobnym regulaminie
<b>Operator Zagraniczny</b>	operator Sieci Telekomunikacyjnej zlokalizowanej i działającej poza granicami Rzeczypospolitej Polskiej, z którym Operator podpisał umowę roamingową
<b>Partner</b>	podmiot dostarczający Kartę SIM/USIM we wskazane przez Użytkownika Aplikacji miejsce lub podmiot u którego można odebrać Kartę SIM/USIM oraz potwierdzić zgodność danych w procesie Rejestracji
<b>Powiadomienia</b>	informacje udostępniane i przekazywane Użytkownikowi za pośrednictwem Aplikacji mobilnej
<b>Prawo telekomunikacyjne</b>	ustawa z dnia 16 lipca 2004r. – Prawo telekomunikacyjne
<b>Regulamin</b>	Regulamin świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez P4– niniejszy dokument
<b>Rejestracja</b>	czynność Użytkownika polegająca na przekazaniu w Aplikacji mobilnej Play NEXT lub w inny dopuszczalny przez P4 sposób danych w celach określonych w niniejszym Regulaminie
<b>Sieć Telekomunikacyjna</b>	sieć telekomunikacyjna w rozumieniu Prawa telekomunikacyjnego, wykorzystywana przez Operatora do świadczenia Usług Telekomunikacyjnych
<b>Subskrypcja</b>	pakiet cenowy określony w Cenniku
<b>Telefon</b>	aparat telefoniczny lub inne urządzenie elektroniczne umożliwiające za pośrednictwem Karty SIM/USIM korzystanie z Usług Telekomunikacyjnych, posiadające odpowiedni dokument lub oznaczenie zgodności z obowiązującymi przepisami prawa, dopuszczone do pracy w Sieci Telekomunikacyjnej
<b>Umowa</b>	umowa o świadczenie Usług Telekomunikacyjnych zawarta pomiędzy Operatorem a Użytkownikiem, której integralną część stanowią: Regulamin, Cennik oraz promocyjne warunki związane ze świadczeniem Usług Telekomunikacyjnych oraz usług, z których korzysta Użytkownik.
<b>Usługa Telekomunikacyjna (Usługa)</b>	usługa świadczona przez Operatora na rzecz Użytkownika, której zakres określa Regulamin lub regulamin Oferty Promocyjnej.
<b>Użytkownik</b>	osoba fizyczna będąca konsumentem, która zawarła z P4 Umowę lub zamierza ją zawrzeć
<b>Obsługa klienta</b>	jednostki w strukturze organizacyjnej Operatora, udzielające Użytkownikowi informacji, pomocy i wskazówek niezbędnych do realizacji Umowy.
<b>Zużycie</b>	Wykorzystanie przez Użytkownika określonej liczby jednostek rozliczeniowych ze Skarbonki oraz Subskrypcji

### III. Umowa, Rejestracja

1. Umowa zostaje zawarta z chwilą dokonania Aktywacji. Aktywacja możliwa jest jedynie w ciągu 10 dni liczonych od daty odebrania zamówionej Karty SIM/USIM od Partnera. Po tym terminie Karty SIM/USIM nie będzie można aktywować.
2. Operator zastrzega, że rozpoczęcie świadczenia Usług może nastąpić w terminie 24 godzin od Aktywacji.
3. Umowa zawierana jest na czas nieoznaczony, chyba że coś innego wynika z warunków Oferty Promocyjnej.

4. W celu Aktywacji, przed zamówieniem Karty SIM/USIM, należy dokonać Rejestracji.
5. **W trakcie Rejestracji podawane są następujące dane w Aplikacji mobilnej:**
  - 5.1. Imię i nazwisko,
  - 5.2. PESEL, jeśli dana osoba go posiada albo nazwa, seria i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej - numer paszportu lub karty pobytu.
6. Zgodność podanych danych z danymi zawartymi w dokumencie potwierdzającym tożsamość osoby fizycznej weryfikuje i potwierdza Partner. Ponadto, o ile P4 stosuje takie środki, zgodność danych może być potwierdzona drogą elektroniczną z wykorzystaniem:
  - 6.1. środków identyfikacji elektronicznej służących do uwierzytelniania w systemie teleinformatycznym banku krajowego
  - 6.2. danych weryfikowanych za pomocą bezpiecznego podpisu elektronicznego weryfikowanego za pomocą ważnego kwalifikowanego certyfikatu;
  - 6.3. środków identyfikacji elektronicznej służących do uwierzytelniania w systemie teleinformatycznym dostawcy usług telekomunikacyjnych, jeżeli dane abonenta zostały już zweryfikowane w związku z inną umową;
  - 6.4. środków identyfikacji elektronicznej służących do uwierzytelniania w systemie teleinformatycznym, który spełnia wymagania określone w przepisach wydanych na podstawie art. 20a ust. 3 ustawy z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne (Dz.U. z 2014 r., poz. 1114, oraz z 2016 r., poz. 352).
7. Prawidłowa Rejestracja jest warunkiem przekazania Karty SIM/USIM osobie zamawiającej, dokonania Aktywacji i rozpoczęcia świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez P4.
8. W przypadku uzasadnionej wątpliwości Operatora co do prawdziwości lub poprawności jakichkolwiek przekazanych danych, Operator ma prawo odmówić Rejestracji. W takich sytuacjach Operator jest uprawniony do żądania przedstawienia określonych dokumentów.
9. Wszelkie opłaty za korzystanie z Usług Telekomunikacyjnych należne Operatorowi, w tym Doładowanie skarbonki, Użytkownik może dokonywać w sposób bezgotówkowy poprzez Aplikację mobilną Play NEXT.
10. Użytkownik ma obowiązek niezwłocznie poinformować Operatora o zmianie danych, które przekazał w procesie Rejestracji.
11. P4 nie ponosi odpowiedzialności za negatywne dla Użytkownika skutki spowodowane brakiem poinformowania P4, z przyczyn od niej niezależnych, o zmianie danych Użytkownika lub spowodowane podaniem nieprawdziwych lub niepełnych danych.

## IV. Zakres usług

1. Operator świadczy usługi głosowe, SMS i MMS, transmisji danych oraz usługi dodatkowe.
2. Operator może świadczyć usługi również z wykorzystaniem sieci telekomunikacyjnych innych operatorów krajowych, z którymi Operator ma zawarte stosowne umowy.
3. Użytkownicy za pośrednictwem Sieci Telekomunikacyjnej mają dostęp do sieci telekomunikacyjnych Operatorów Zagranicznych, z którymi Operator ma zawarte stosowne umowy.
4. Aktualna lista operatorów krajowych i Operatorów Zagranicznych, o których mowa w ust. 2 i 3 powyżej, oraz lista krajów dostępne są w Punktach Sprzedaży P4 oraz na stronie internetowej [www.play.pl](http://www.play.pl). Operator może korzystać z sieci telekomunikacyjnej wybranych operatorów lub – w przypadku terytorium Polski – świadczyć Usługi Telekomunikacyjne wyłącznie w oparciu o własną sieć.
5. W przypadku korzystania z dostępu do sieci innych operatorów jakość świadczonych Usług Telekomunikacyjnych może odbiegać od jakości Usług Telekomunikacyjnych świadczonych w oparciu o własną Sieć Operatora.

6. Usługi Telekomunikacyjne i inne usługi świadczone na podstawie Umowy przez Operatora wraz z opłatami, a także koszty usług serwisowych określa Cennik.
7. Cennik wraz z Regulaminem dostępne są na stronie internetowej [www.next.play.pl](http://www.next.play.pl).
8. Operator świadczy Usługi Telekomunikacyjne w ramach istniejących możliwości technicznych, o jakości zgodnej z normami ETSI (European Telecommunications Standards Institute).
9. Usługi Telekomunikacyjne świadczone są 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu.
10. Operator stale rozwija zakres Usług Telekomunikacyjnych dostępnych dla Użytkowników. Zakresy usług dostępnych w miejscach, w których możliwe jest korzystanie z Usług Telekomunikacyjnych Operatora, mogą się nieznacznie różnić od siebie. Szczegółowe informacje na temat zakresu dostępnych Usług Telekomunikacyjnych można uzyskać na stronie internetowej [www.play.pl](http://www.play.pl).
11. Po dezaktywacji karty SIM/USIM dostęp do informacji na niej zawartych może zostać zablokowany.
12. Operator zapewnia połączenia z numerami alarmowymi.
13. **Ograniczenia w kierowaniu połączeń na numery alarmowe:**
  - 13.1. w przypadku gdy numery alarmowe typu 9XX (gdzie X oznacza pozostałe cyfry zdefiniowane w planie numeracji krajowej dla poszczególnych numerów alarmowych) są zajęte, P4 może skierować połączenia na numer alarmowy 112;
  - 13.2. w przypadku gdy połączenie na numer alarmowy wykonywane z danego obszaru administracyjnego (powiat, gmina) jest realizowane za pośrednictwem stacji bazowej znajdującej się na sąsiednim obszarze geograficznym (może to nastąpić, gdy dany obszar geograficzny nie pokrywa się z zasięgiem stacji bazowej z tego obszaru), połączenie takie może być skierowane do jednostki znajdującej się na terenie tego sąsiedniego obszaru geograficznego.
14. W przypadku połączeń na numery alarmowe Operator gromadzi dane o lokalizacji Telefonu. W pozostałych przypadkach dane o lokalizacji Telefonu gromadzone są tylko i wyłącznie za uprzednią zgodą.
15. Ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z usług lub aplikacji znajdują się w regulaminach Ofert Promocyjnych lub poszczególnych regulaminach korzystania z tych usług bądź Aplikacji, jeżeli Operator wprowadził takie ograniczenia.
16. Operator stosuje procedury dotyczące pomiaru i organizacji ruchu we własnej 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](http://www.play.pl). Operator może stosować środki zarządzania ruchem oparte o obiektywne różnice w wymogach dotyczących technicznej jakości usług. Procedury i środki opisane powyżej nie powinny wpływać negatywnie na jakość usług dostępu do Internetu oraz prywatność użytkowników końcowych. Środki, które może stosować Operator w odniesieniu do usługi dostępu do Internetu, nie są dyskryminacyjne i mają na celu optymalizację ogólnej jakości transmisji.
17. Operator może stosować szczególne środki zarządzania ruchem wykraczające poza środki określone w ust. 15 powyżej, w przypadkach, w których jest to konieczne, aby:
  - 17.1. zapewnić zgodność z przepisami prawa, którym podlega Operator, jak również z dotyczącymi Operatora orzeczeniami sądowymi lub decyzjami organów publicznych;
  - 17.2. utrzymać integralność i bezpieczeństwo sieci, usług świadczonych za pośrednictwem sieci oraz urządzeń końcowych użytkowników, w szczególności: - wyeliminować przekaz komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu lub integralności Sieci Telekomunikacyjnej lub Usług Telekomunikacyjnych; - przerwać lub ograniczyć świadczenie Usług Telekomunikacyjnych na zakończeniu Sieci Telekomunikacyjnej, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci Telekomunikacyjnej lub Usług Telekomunikacyjnych;
  - 17.3. zapobiec grożącym przeciążeniom sieci oraz złagodzić skutki wyjątkowego lub tymczasowego przeciążenia sieci (w takim przypadku równoważne rodzaje transferu danych są traktowane jednakowo).
18. Szczególne środki zarządzania ruchem stosowane są wyłącznie przez okres konieczny do osiągnięcia celów opisanych powyżej i mogą wiązać się z pogorszeniem parametrów jakości usługi dostępu do Internetu.

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 Użytkownik za pośrednictwem Karty SIM/USIM może inicjować transmisję danych, Operator oferuje pakiety transmisji danych. Użytkownik ma możliwość uruchomienia pakietów i kontrolowania stanu jednostek transmisji danych poprzez kontakt z Obsługą Klienta lub za pośrednictwem Aplikacji mobilnej Play NEXT. W przypadku wyczerpania jednostek transmisji danych Operator niezwłocznie informuje Użytkownika o tym fakcie za pośrednictwem wiadomości SMS, notyfikacji (powiadomienie elektroniczne wysyłane na Telefon) lub poprzez Aplikację mobilną Play NEXT. Minimalna oferowana jakość usługi transmisji danych odpowiada przepływności danych w kierunku do Użytkownika i od Użytkownika (down link/uplink) na poziomie 16 kbps przez 95% czasu trwania transmisji danych.
21. Prędkości usługi dostępu do Internetu oraz przepływności aplikacji i serwisów wykorzystywanych przez Użytkownika w usłudze dostępu do Internetu mają bezpośredni wpływ na ilość danych wysyłanych i odbieranych przez Użytkownika, co może w niektórych przypadkach doprowadzić do osiągnięcia limitu transmisji danych.
22. Prędkość usługi dostępu do Internetu wynosząca:
  - 22.1. 16-32 kbps – zazwyczaj umożliwia oglądanie nieskomplikowanych, przeważnie tekstowych stron internetowych zawierających małą ilość danych, pobieranie wiadomości e-mail o małych wielkościach, wymianę informacji tekstowej za pomocą komunikatora, przy czym wszystkie wyżej wymienione aktywności mogą być czasochłonne, a ich jednoczesna realizacja utrudniona;
  - 22.2. 1-2 Mbps – pozwala zasadniczo na korzystanie z większości aplikacji i serwisów w dostępie do Internetu, w tym np. oglądanie wideo w średniej jakości, z wyłączeniem danych przygotowanych z przeznaczeniem dla wyższych prędkości transmisji danych takich jak materiały wideo w wysokiej jakości czy treści nadawane na żywo;
  - 22.3. 5-8 Mbps – umożliwia elastyczne korzystanie ze zdecydowanej większości funkcjonalności aplikacji i serwisów w dostępie do Internetu, w tym np. pobierania materiałów wideo o wysokiej jakości, z zastrzeżeniem usług, które wymagają szczególnie wysokiej prędkości transmisji danych (np. materiały wideo o bardzo wysokiej rozdzielczości lub liczbie klatek na sekundę).
23. Pozostałe parametry jakości usługi dostępu do Internetu, takie jak np. opóźnienie i jego zmienność (tzw. jitter), mają istotny wpływ w szczególności na aplikacje realizujące telefonię IP, wideokonferencje oraz gry interaktywne.
24. Operator wskazuje, że 1 GB transmisji danych szacunkowo wystarcza na 100 minut pobierania pliku wideo w rozdzielczości 480p z prędkością 1,3 Mbps, albo 40 minut pobierania pliku wideo w rozdzielczości 720p z prędkością 3,3 Mbps, albo 7 godzin pobierania plików audio w formacie MP3.
25. Informacje wskazane w ust. 21 i 23 powyżej to dane orientacyjne, mogą ulegać zmianie w zależności od rodzaju usługi (w tym m.in. stosowanego poziomu kompresji plików) oraz wraz z rozwojem technologii i standardów.
26. Szacunkowa maksymalna prędkość przesyłania danych w rozumieniu Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/2120 z dnia 25 listopada 2015 r. ustanawiającego środki dotyczące dostępu do otwartego internetu oraz zmieniającego dyrektywę 2002/22/WE w sprawie usługi powszechnej i związanych z sieciami i usługami łączności elektronicznej praw użytkowników, a także rozporządzenie (UE) nr 531/2012 w sprawie roamingu w publicznych sieciach łączności ruchomej wewnątrz Unii (dalej „Rozporządzenie o otwartym Internecie”) wynosi 50 Mbps dla danych pobieranych i 10 Mbps dla danych wysyłanych. Cennik, Umowa, regulamin Oferty Promocyjnej lub inny regulamin Operatora mogą określać inną wysokość szacunkowej prędkości maksymalnej w rozumieniu Rozporządzenia o otwartym Internecie.
27. Na możliwą do osiągnięcia w danym momencie prędkość wymiany danych wpływają m.in. następujące warunki: technologia przesyłania danych, z której w danym momencie korzysta użytkownik końcowy, aktualne obciążenie danej stacji nadawczej, siła odbieranego sygnału stacji nadawczej (odległość od stacji bazowej,

tłumienie sygnału przez fizyczne przeszkody), maksymalna prędkość, rodzaj technologii i pasma radiowe (w tym możliwość ich agregacji) obsługiwane przez urządzenie użytkownika końcowego oraz warunki atmosferyczne, jak również liczba, rodzaj, przeznaczenie i zachowanie jednocześnie wykorzystywanych funkcjonalności aplikacji, serwisów oraz urządzeń (w tym aplikacji obniżających prędkość transmisji takich jak programy antywirusowe lub programy typu firewall).

28. Osiągnięcie szacunkowej maksymalnej prędkości wskazanej w Regulaminie wymaga korzystania z transmisji danych w technologii LTE (lub bardziej zaawansowanej, jeżeli jest oferowana przez Operatora) i może nie być możliwe poza własną infrastrukturalnie Siecią Telekomunikacyjną Operatora.
29. Z uwagi na przesłanki wskazane w ust. 26 i 27 powyżej, w wielu przypadkach osiągnięcie szacunkowej prędkości maksymalnej może nie być możliwe.
30. Operator może świadczyć usługi specjalistyczne inne niż usługa dostępu do Internetu, które mogą wpłynąć na jakość usługi dostępu do Internetu z uwagi na korzystanie przez te usługi z tych samych zasobów Sieci Telekomunikacyjnej. Operator jest przy tym zobowiązany do zapewnienia, aby przepustowość Sieci Telekomunikacyjnej była wystarczająca do świadczenia tych usług oprócz usług dostępu do Internetu i żeby świadczenie usług specjalistycznych nie wpływało na ogólną jakość usługi dostępu do Internetu. Korzystanie z usług specjalistycznych przez Użytkownika w wielu przypadkach będzie skutkowało pogorszeniem parametrów usługi dostępu do Internetu. Szczegółowe informacje w tym zakresie będą zamieszczane w dokumentach umownych dotyczących poszczególnych usług specjalistycznych.
31. Operator realizuje komunikację z elementami sieci Internet w oparciu o protokół komunikacyjny IP wersji czwartej (Internet Protocol v4), co nie wyklucza możliwości wspierania nowszych wersji protokołu IP.
32. Roszczenia opisane w pkt 5 poniżej oraz informacje o zasadach dochodzenia roszczeń opisane w pkt 8 poniżej mają odpowiednie zastosowanie również w przypadku jakichkolwiek stałych lub regularnie powtarzających się rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem usługi dostępu do Internetu pod względem prędkości lub innych parametrów jakości usług a wykonaniem Umowy zgodnie z postanowieniami ust. 15-17 i 20-29 powyżej, co nie wyłącza odpowiedzialności Operatora za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług w pozostałym zakresie.
33. 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).

## V. Odpowiedzialność Operatora

1. Operator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi Telekomunikacyjnej, chyba że jej niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek siły wyższej, winy Użytkownika lub nieprzestrzegania przez Użytkownika postanowień Regulaminu, Umowy lub wymagań związanych z Ofertami Promocyjnymi.
2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy w przypadku braku możliwości świadczenia Usług Telekomunikacyjnych podczas realizowania przez Użytkownika połączeń w sieciach telekomunikacyjnych Operatorów Zagranicznych.
3. Operator nie ponosi również odpowiedzialności za przerwy w świadczeniu Usług Telekomunikacyjnych wynikające z nieosiągnięcia parametrów technicznych zgodnych ze standardami ETSI przez Telefon 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, przy uwzględnieniu zasad określonych poniżej
4. W przypadku przerwy w świadczeniu wszystkich Usług Telekomunikacyjnych trwającej dłużej niż 24 godziny Użytkownik może żądać zapłaty kary umownej w wysokości 1/30 wartości średniego Zużycia z 3 ostatnich miesięcy kalendarzowych od daty wniesienia 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 przerwy.

5. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu poszczególnych Usług Telekomunikacyjnych dostępnych dla Użytkowników, Użytkownikowi przysługuje odszkodowanie w formie kary umownej w wysokości 1/60 średniego Zużycia dotyczącego tych usług z 3 ostatnich miesięcy kalendarzowych od daty wniesienia 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 przerwy.
6. Kary określone w ust. 4 i 5 powyżej nie podlegają kumulacji oraz nie wyłączają możliwości dochodzenia na zasadach ogólnych naprawienia szkody z tytułu wszelkich przypadków niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy w pełnej wysokości, w tym przenoszącej wysokość zastrzeżonych kar umownych.
7. 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 przerwy dłuższy niż 12 miesięcy.
8. Operator nie ponosi odpowiedzialności za:
  - 8.1. treść informacji przekazywanych lub przesyłanych przez Użytkownika korzystającego z Usług Telekomunikacyjnych i innych usług;
  - 8.2. zabezpieczenie danych oraz oprogramowania używanego przez Użytkownika znajdujących się w Telefonie oraz urządzeniach do niego przyłączonych;
  - 8.3. szkody wynikłe z braku stosowania przez Użytkownika zabezpieczeń danych oraz oprogramowania Telefonu oraz urządzeń do niego przyłączonych.
9. P4 nie gwarantuje przepustowości transmisji danych oraz ich bezpieczeństwa w przypadku, gdy dane te opuszczają infrastrukturę Sieci Telekomunikacyjnej oraz teleinformatycznej Operatora.
10. W celu zapewnienia należytego poziomu bezpieczeństwa przechowywanych danych Użytkownika i innych danych Operator zastrzega sobie prawo do identyfikacji Użytkownika podczas kontaktu Użytkownika z Operatorem.

## VI. Zobowiązania Użytkownika

1. Użytkownik zobowiązuje się:
  - 1.1. do niepodejmowania jakichkolwiek działań powodujących albo mogących powodować zakłócenia pracy urządzeń aktywnych podłączonych do Sieci Telekomunikacyjnej lub sieci teleinformatycznej Operatora oraz sieci Internet;
  - 1.2. 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 Użytkownika ruchu pochodzącego z innych sieci telekomunikacyjnych; realizowanie połączeń za pomocą urządzeń końcowych przeznaczonych do przyłączenia do sieci stacjonarnej lub działających na podobnej zasadzie (zwanym dalej Urządzeniami FCT), w których wykorzystywane będą karty SIM/USIM działające w Sieci Telekomunikacyjnej, co wymaga uzyskania od Operatora uprzedniej pisemnej zgody;
  - 1.3. do korzystania z usług zgodnie z obowiązującym prawem.
2. 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.
3. Użytkownik, który udostępnił dane, powinien niezwłocznie poinformować telefonicznie Obsługę Klienta o zagubieniu, kradzieży, zniszczeniu, uszkodzeniu lub utracie w inny sposób Karty SIM/USIM.
4. Operator po przyjęciu informacji od Użytkownika, o którym mowa w ust. 3 powyżej, niezwłocznie blokuje Kartę SIM/USIM w sposób uniemożliwiający korzystanie z usług świadczonych przez Operatora.

5. Za skutki wynikające z używania przez osoby trzecie zagubionej lub skradzionej Karty SIM/USIM spowodowane niezgłoszeniem lub niepotwierdzeniem tych faktów do Obsługi Klienta wyłączną odpowiedzialność ponosi Użytkownik.
6. W przypadkach wymienionych w ust. 3 Użytkownik, może wymienić Kartę SIM/USIM na warunkach określonych w Cenniku.

## VII. Zobowiązania Operatora

1. Operator zobowiązuje się do świadczenia na rzecz Użytkownika usług na warunkach określonych w Regulaminie i Umowie.
2. Karta SIM/USIM wydana Użytkownikowi stanowi własność Operatora do chwili zaprzestania świadczenia usług.
3. Operator zobowiązuje się do przyjmowania danych, podanych podczas Rejestracji przez Użytkownika na warunkach określonych w pkt 3 Regulaminu.
4. Operator zobowiązuje się do przyjmowania i rozpatrywania reklamacji na warunkach określonych w pkt 8 Regulaminu.

## VIII. Reklamacje

1. Użytkownik może złożyć reklamację w sprawie niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy: pisemnie na adres korespondencyjny Operatora lub za pośrednictwem czata, telefonicznie za pośrednictwem Obsługi Klienta, pocztą elektroniczną.
2. Za dzień wniesienia reklamacji telefonicznej przyjmuje się dzień przyjęcia zgłoszenia telefonicznego przez pracownika Obsługi Klienta.
3. Za dzień wniesienia reklamacji pisemnej przyjmuje się: dzień wpływu pisma reklamacyjnego na adres korespondencyjny Operatora, datę wskazaną w potwierdzeniu przyjęcia wiadomości na czacie działającym w ramach Aplikacji mobilnej, datę wskazaną w potwierdzeniu przyjęcia wiadomości elektronicznej wysłanej na adres poczty elektronicznej Obsługi Klienta.
4. W przypadku wniesienia reklamacji do Obsługi Klienta pisemnie lub za pomocą Kanału Zdalnego - Użytkownik otrzymuje w terminie 14 dni potwierdzenie jej wniesienia. Rozpatrzenie reklamacji w terminie 14 dni od dnia jej wniesienia zwalnia Operatora z obowiązku potwierdzenia wniesienia reklamacji. Operator potwierdza wniesienie reklamacji:
  - 4.1. na papierze;
  - 4.2. za zgodą reklamującego w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej;
  - 4.3. za pośrednictwem tego samego środka komunikacji elektronicznej albo adresu poczty elektronicznej, z wykorzystaniem których reklamujący złożył reklamację, chyba że reklamujący wskazał inny środek komunikacji elektronicznej albo adres poczty elektronicznej.
5. Reklamacja powinna określać:
  - 5.1. imię i nazwisko Użytkownika;
  - 5.2. przedmiot reklamacji oraz czas, w którym miał miejsce przedmiot reklamacji;
  - 5.3. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
  - 5.4. numer telefonu, którego reklamacja dotyczy;
  - 5.5. w przypadku gdy Użytkownik żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności, wysokość żądanej kwoty oraz numer rachunku bankowego bądź adres właściwy do przesłania wpłaty;
  - 5.6. czytelny podpis Użytkownika w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
6. Reklamacja może zostać złożona w terminie 12 miesięcy 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 niezwłocznie powiadamia Użytkownika w terminie wskazanym w ust. 8 poniżej.

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 Użytkownika reklamacji spełniającej wymagania określone w ust. 4 powyżej do momentu rozpatrzenia reklamacji.
8. Operator udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od daty jej złożenia. Reklamacja nierozpatrzona w tym terminie jest uznawana za uwzględnioną. Odpowiedź udzielana jest:
  - 8.1. na papierze;
  - 8.2. za zgodą reklamującego w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej;
  - 8.3. za pośrednictwem tego samego środka komunikacji elektronicznej albo adresu poczty elektronicznej, z wykorzystaniem których reklamujący złożył reklamację, chyba że reklamujący wskazał inny środek komunikacji elektronicznej albo adres poczty elektronicznej.
9. 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:
  - 9.1. w dowolnym czasie skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym lub dochodzić roszczeń w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich albo
  - 9.2. złożyć odwołanie od odpowiedzi Operatora na złożoną reklamację do Działu Rozpatrywania Odwołań w terminie 30 dni od daty otrzymania odpowiedzi w trybie przewidzianym dla wnoszenia reklamacji opisanym w ust. 5 powyżej.
10. Prawo do dochodzenia odszkodowania przez Użytkownika z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usług Telekomunikacyjnych lub innych usług przysługuje Użytkownikowi po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego. Drogę postępowania reklamacyjnego uznaje się za wyczerpaną w momencie otrzymania przez Użytkownika odpowiedzi na reklamację zgodnie z ust. 8 powyżej.
11. W przypadku pozytywnego rozpatrzenia reklamacji kwestionowana kwota podlega zwrotowi zgodnie z dyspozycją określoną w treści reklamacji. W przypadku uwzględnienia reklamacji opłata z tytułu usługi wykazu szczegółowego uiszczona za miesiąc, w którym usługa telekomunikacyjna była niewykonana lub nienależycie wykonana, jest zwracana Użytkownikowi poprzez Doładowanie, chyba że strony ustalą inaczej.

## IX. Obsługa Klienta

1. Operator zapewnia obsługę serwisową świadczonych usług za pomocą Obsługi Klienta.
2. Użytkownicy mają możliwość:
  - 2.1. kontaktu z Obsługą Klienta,
  - 2.2. korzystania z usług obsługi posprzedażnej.
3. Obsługa Klienta może dotyczyć:
  - 3.1. oferowanych usług i zasad korzystania z usług,
  - 3.2. przyjmowania reklamacji,
  - 3.3. realizacji zleceń jednorazowych (dla Użytkowników, którzy dokonali Rejestracji),
  - 3.4. realizacji zleceń stałych (dla Użytkowników, którzy dokonali Rejestracji),
  - 3.5. trwających promocji, ofert specjalnych i lojalnościowych.
4. Autoryzacja Użytkowników jest dokonywana za pośrednictwem weryfikacji okazanego dokumentu tożsamości lub poprzez szczegółowe pytania w przypadku kontaktów kanałami zdalnymi.
5. Jeżeli dane Użytkownika zawarte w zgłoszeniu nie są wystarczające do identyfikacji lub poprawnego obsłużenia zgłoszenia Użytkownika, Operator zastrzega sobie prawo do telefonicznej weryfikacji danych Użytkownika.

6. Operator zastrzega możliwość żądania dodatkowych dokumentów, jeżeli tożsamość Użytkownika budzi wątpliwości. Prawidłowa identyfikacja jest warunkiem realizacji obsługi Użytkownika przez Obsługę Klienta.
7. Operator może rejestrować treść połączeń z Obsługą Klienta w celu udokumentowania dyspozycji przekazywanych konsultantom przez Użytkownika i usprawniania obsługi Użytkownika

## **X. Wygaśnięcie i wypowiedzenie Umowy oraz zawieszenie możliwości korzystania przez Użytkownika z usług**

1. 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.
2. Umowa wygasa po 90 dniach od daty wyłączenia przez Użytkownika Subskrypcji. Operator może według własnego wyboru wypowiedzieć Umowę w każdym momencie ze skutkiem natychmiastowym (bez wcześniejszego uprzedzenia Użytkownika) lub zawiesić świadczenia Usług Telekomunikacyjnych bez odszkodowania dla Użytkownika w przypadku:
  - 2.1. 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;
  - 2.2. podania przez Użytkownika nieprawdziwych danych przy Rejestracji;
  - 2.3. udostępniania usług Operatora innym osobom w celu uzyskania korzyści majątkowych bez zgody Operatora;
  - 2.4. gdy Użytkownik będzie kierował do sieci Operatora i 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 realizowania połączeń za pomocą urządzeń końcowych przeznaczonych do przyłączenia do sieci stacjonarnej lub działających na podobnej zasadzie (zwanym dalej Urządzeniami FCT), w których będą wykorzystywane karty SIM/ USIM działające w Sieci Telekomunikacyjnej, bez uzyskania uprzedniej pisemnej zgody Operatora;
  - 2.5. działania na szkodę Operatora lub korzystania z Usług Telekomunikacyjnych i usług Operatora niezgodnie z prawem lub Umową.
3. Użytkownik może wypowiedzieć Umowę w każdym momencie ze skutkiem na koniec ważności bieżącej Subskrypcji.

## **XI. Ochrona danych osobowych i tajemnica telekomunikacyjna**

1. Operator jest administratorem w rozumieniu Rozporządzenia PE i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE („RODO”).
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. Dane identyfikujące Użytkownika mogą być zamieszczone w spisie abonentów za zgodą Użytkownika, który może być wydawany w formie książkowej lub elektronicznej. 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.

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 RODO, w szczególności umożliwia Użytkownikowi dostęp do treści swoich danych osobowych, ich sprostowanie lub usunięcie, a także realizację prawa do sprzeciwu, do ograniczenia przetwarzania danych, do przenoszenia danych lub do tego, by nie podlegać decyzji, która opiera się wyłącznie na zautomatyzowanym przetwarzaniu, w tym profilowaniu.
5. Wszelką korespondencję w sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych Użytkownik powinien kierować na adres: ul. Taśmowa 7, 02-677 Warszawa, 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 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 transmisyjne odzwierciedlające 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 wzbogaconej. 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 księgową), 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 wykonywania.
9. Użytkownik ma możliwość wpływu na zakres przetwarzania danych go 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.

## XII. Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych postanowieniami niniejszego Regulaminu mają zastosowanie odpowiednie przepisy Kodeksu cywilnego oraz Prawa telekomunikacyjnego wraz z przepisami wykonawczymi.

2. Operator może dokonać zmiany warunków Umowy, w tym określonych w niniejszym Regulaminie. W takim przypadku Operator poinformuje Użytkownika o proponowanych zmianach warunków Umowy, w tym określonych w niniejszym Regulaminie z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem zmian w życie, poprzez podanie tego faktu i treści każdej proponowanej zmiany do publicznej wiadomości na stronie internetowej [www.next.play.pl](http://www.next.play.pl) oraz doręczy Użytkownikowi treść każdej proponowanej zmiany drogą elektroniczną na wskazany przez Użytkownika w tym celu adres poczty elektronicznej albo w inny uzgodniony z Użytkownikiem sposób, w szczególności poprzez Kanały Zdalne.
3. Użytkownik ma prawo wypowiedzieć Umowę w przypadku braku akceptacji zmian. Zmiany Regulaminu obowiązują Użytkownika, który nie wypowiedział Umowy, w terminie do dnia ich wejścia w życie.
4. Sędem właściwym do rozstrzygania wszelkich sporów jest sąd właściwy dla siedziby Operatora. Postanowienie to nie dotyczy sporów, w których stroną jest Konsument.