

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


§ 1. Przedmiot Regulaminu



Regulamin określa zasady świadczenia Usług Telekomunikacyjnych na rzecz Abonentów Mix III 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 Go-

spodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000217207, o numerze NIP: 951-21-20-077, z siedzibą pod adresem 02-677 Warszawa, ul. Wynalazek 1, 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:

Abonent Mix III	osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, będąca stroną Umowy zawartej z Operatorem na piśmie albo, jeżeli Operator dopuścił taką możliwość, w formie elektronicznej albo dokumentowej oraz korzystająca z Usług Telekomunikacyjnych świadczonych przez Operatora przy wykorzystaniu Karty SIM/USIM.
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.
Dni Robocze	dni od poniedziałku do piątku, z wyjątkiem dni uznanych w Rzeczypospolitej Polskiej za ustawowo wolne od pracy.
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.
Doładowanie konta kwotą kontraktową zwane również „Kwotą kontraktową”	jednorazowe Doładowanie konta, które jest opłatą za pakiet usług określony w Cenniku lub regulaminie Oferty Promocyjnej, zaliczane na poczet Zobowiązania Umownego.
Hasło	poufny ciąg znaków dostępny wyłącznie dla Abonenta Mix III i umożliwiający jego identyfikację dla potrzeb skorzystania z usług świadczonych przez Obsługę Klienta, jak również w celu dokonywania przez Abonenta Mix III innych czynności związanych z Umową.
Kanały Zdalne	środki komunikacji elektronicznej umożliwiające wymianę informacji pomiędzy Abonentem Mix III a Operatorem na odległość, w szczególności poczta elektroniczna, SMS, a także strona internetowa Operatora.
Karta SIM/USIM 	karta z mikroprocesorem, stanowiąca własność Operatora, przekazana Abonentowi Mix III 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.
Kaucja	kwota pieniężna wpłacona przez Abonenta Mix III stanowiąca zabezpieczenie opłat z tytułu usług świadczonych przez Operatora na podstawie Umowy oraz innych należności powstałych w związku z wykonaniem Umowy.
Kod PIN (osobisty numer identyfikacyjny)	osobisty kod cyfrowy zapewniający Abonentowi Mix III możliwość jednoznacznego identyfikowania się przy uzyskiwaniu dostępu do Usług Telekomunikacyjnych.

Kod PUK (osobisty szyfr odblokowujący)	osobisty kod cyfrowy znoszący blokadę Kodu PIN.
Konsument	Abonent Mix III będący osobą fizyczną, który zawarł z Operatorem Umowę w celu niezwiązanym bezpośrednio z prowadzoną przez niego działalnością gospodarczą lub zawodową.
Numer Abonenta Mix III	numer identyfikacyjny nadany Abonentowi Mix III w systemie Operatora.
Numer MSISDN	numer telefonu Abonenta Mix III w sieci Operatora przypisany do Karty SIM/USIM.
Obsługa Klienta 	jednostki w strukturze organizacyjnej Operatora, których zadaniem jest udzielanie Abonentowi Mix III pomocy oraz informacji niezbędnych do realizacji Umowy.
Oferta Promocyjna	dokument zawierający warunki świadczenia Usług Telekomunikacyjnych inne niż określone w Regulaminie i w Cenniku.
Okres ważności połączeń przychodzących	liczba dni kalendarzowych liczonych od ostatniego Doładowania o danej wartości, w ciągu których Abonent Mix III 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 III.
Okres ważności połączeń wychodzących	określona w Cenniku liczba dni kalendarzowych liczonych od ostatniego Doładowania konta Abonenta Mix III o danej wartości, w ciągu których Abonent Mix III może doładowywać konto, inicjować i odbierać połączenia oraz korzystać z innych usług dostępnych w ramach danej Oferty Operatora.
Operator Zagraniczny	operator sieci telekomunikacyjnej zlokalizowanej i działającej poza granicami Rzeczypospolitej Polskiej, z którym Operator podpisał umowę roamingową.
Pakiet Złotówek	Określona liczba jednostek rozliczeniowych przyznana w ramach danego Doładowania konta, która może być wykorzystana na wszystkie usługi dostępne w ramach oferty mix.
Punkty Sprzedaży P4	sklepy P4 oraz punkty obsługi Użytkowników oraz Abonentów, w których oferowane są usługi Operatora.
Prawo Telekomunikacyjne	ustawa z 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (tekst jednolity Dz. U. z 2014 r., poz. 243 z późn.zm.).
Regulamin świadczenia Usług Telekomunikacyjnych [Regulamin]	niniejszy dokument
Sieć Telekomunikacyjna	sieć telekomunikacyjna w rozumieniu Prawa Telekomunikacyjnego wykorzystywana przez Operatora do świadczenia Usług Telekomunikacyjnych.
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.
Umowa	umowa o świadczenie Usług Telekomunikacyjnych zawarta między Operatorem a Abonentem Mix III, której integralną część stanowią: Regulamin, Cennik oraz warunki promocyjne związane ze świadczeniem Usług Telekomunikacyjnych oraz usług, z których korzysta Abonent Mix III, określone w warunkach Oferty Promocyjnej.
Usługa Telekomunikacyjna	usługa w rozumieniu Prawa Telekomunikacyjnego świadczona Abonentowi Mix III przez Operatora.
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.
Zobowiązanie Umowne	Zobowiązanie Abonenta Mix III do dokonania Doładowań konta Kwotą kontraktową, których liczba i wysokość jest określona w Umowie.
Zużycie	wykorzystanie przez Abonenta Mix III 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 III zobowiązuje się do Doładowywania konta Kwotą kontraktową zgodnie z postanowieniami § 10 Regulaminu oraz wykonywania innych obowiązków określonych w Regulaminie i Umowie. W przypadku gdy Abonent Mix III 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 albo, jeżeli Operator dopuścił taką możliwość, w formie dokumentowej, albo elektronicznej. Do zmiany Umowy wymagana jest forma pisemna albo, jeżeli Operator dopuścił taką możliwość, elektroniczna albo dokumentowa (np.: z wykorzystaniem kanału telefonicznego kontaktu z Obsługą Klienta lub strony internetowej Operatora po dokonaniu autoryzacji Abonenta Mix III zgodnie z postanowieniami § 13 ust. 3).
3. Podmiot zainteresowany zawiera z Operatorem Umowę na czas nieokreślony, w której zobowiązuje się do spełnienia Zobowiązania Umownego.
4. Po zawarciu Umowy Operator zobowiązany jest wydać do używania Abonentowi Mix III 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 III przysługuje prawo zakupu Telefonu po specjalnej cenie określonej w aktualnym, odpowiednim cenniku telefonów – chyba że Oferta Promocyjna stanowi inaczej.
6. W imieniu Operatora Umowę zawiera osoba przez niego upoważniona.
7. Abonent Mix III 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 III przysługuje prawo odstąpienia od Umowy, a w przypadku wpłacenia Kaucji – prawo żądania jej zwrotu.
10. Przy zawarciu Umowy Operator dostarczy Abonentowi Mix III Regulamin oraz Cennik. Dokumenty te są również dostępne w Punktach Sprzedaży P4, a także na stronie WWW Operatora.

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

§ 4. Wymagane dokumenty

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

§ 5. Przyczyny odmowy zawarcia Umowy

1. Operator ma prawo odmowy zawarcia Umowy w przypadku:
 - a) braku możliwości technicznych świadczenia Usług Telekomunikacyjnych;
 - b) niespełnienia przez osobę ubiegającą się o zawarcie Umowy lub Abonenta Mix III 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 III

- dokumentów, których autentyczność budzi uzasadnione wątpliwości;
- c) niespełnienia przez Abonenta Mix III lub osobę ubiegającą się o zawarcie Umowy w ramach akcji promocyjnej ogłoszonej przez Operatora warunków opisanych w Ofercie Promocyjnej;
 - d) podania przez Abonenta Mix III błędnych lub nieaktualnych danych przy zawarciu Umowy;
 - e) uprzedniego rozwiązania przez Operatora innej Umowy z winy Abonenta Mix III 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 III, 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 (tekst jednolity Dz. U. z 2014 r., poz. 1015 z późn. zm.); Operator powiadamia Abonenta Mix III 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 III wynikających z Umowy na inny podmiot wymagana jest zgoda Operatora oraz spełnienie przez Abonenta Mix III i podmiot zainteresowany przejściem takich praw i obowiązków określonych warunków. Zasady dotyczące przenoszenia praw i obowiązków wynikających z Umowy są dostępne na stronie WWW Operatora oraz w Punktach Sprzedaży P4.
2. Warunki przeniesienia Numeru MSISDN do 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

1. Operator ma prawo uzależnić zawarcie Umowy od wpłaty Kaucji.
2. Operator może wezwać do wpłaty Kaucji w przypadku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta Mix III dokonanej przy zawieraniu Umowy.
3. Wysokość Kaucji jest określona w Regulaminie lub w Ofercie Promocyjnej.
4. Operator dokona rozliczenia Kaucji najpóźniej w dniu ostatecznego rozliczenia z Abonentem Mix III w związku z rozwiązaniem lub wygaśnięciem Umowy, po potrąceniu wymagalnych wierzytelności wynikających z Umowy.

5. Kaucja nie ma charakteru zaliczki ani przedpłaty z tytułu jakichkolwiek należności Operatora i jest zdeponowana na odrębnym, nieoprocentowanym rachunku bankowym Operatora.
6. Osoba ubiegająca się o zawarcie Umowy zobowiązana jest do wpłaty Kaucji na żądanie Operatora w wyznaczonym przez Operatora terminie.
7. W czasie obowiązywania Umowy Operator jest uprawniony do potrącenia swojej wymagalnej wierzytelności z tytułu świadczenia Usług Telekomunikacyjnych i innych usług świadczonych na podstawie Umowy z kwoty Kaucji wniesionej przez Abonenta Mix III. W takim przypadku Abonent Mix III jest zobowiązany do uzupełnienia Kaucji do jej pierwotnej wysokości w terminie 7 dni od daty otrzymania od Operatora pisemnego wezwania do uzupełnienia Kaucji.

§ 8. Zakres Usług

1. Operator może świadczyć usługi z wykorzystaniem sieci telekomunikacyjnej innych operatorów krajowych oraz Operatorów Zagranicznych, z którymi Operator ma zawarte stosowne umowy.
2. Aktualna lista operatorów krajowych i Operatorów Zagranicznych, z którymi Operator ma zawarte umowy, oraz lista krajów dostępne są w Punktach Sprzedaży P4 oraz na stronie internetowej WWW Operatora. Operator może korzystać z sieci telekomunikacyjnej wybranych operatorów lub – w przypadku terytorium Polski – świadczyć Usługi Telekomunikacyjne wyłącznie w oparciu o własną sieć.
3. 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.
4. 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.
5. Usługi Telekomunikacyjne i inne usługi świadczone na podstawie Umowy przez Operatora wraz z opłatami określa Cennik lub Umowa.
6. Pozostałe kwestie związane ze świadczonymi przez Operatora Usługami Telekomunikacyjnymi określone zostały w Ofercie Promocyjnej, do której przystąpił Abonent Mix III.
7. Operator świadczy Usługi Telekomunikacyjne w ramach istniejących możliwości technicznych, o jakości zgodnej z normami ETSI (European Telecommunications Standards Institute).
8. Usługi Telekomunikacyjne świadczone są 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu.
9. Opłaty za wysłanie wiadomości SMS, podane w Cenniku, dotyczą długości pojedynczej wiadomości SMS. Długość

- pojedynczej wiadomości SMS wysłanej z telefonu GSM lub UMTS, zgodnie z normami technologicznymi ETSI (European Telecommunications Standards Institute), została określona na nie więcej niż 160 znaków. W przypadku jednorazowego przesłania wiadomości zawierającej więcej niż 160 znaków lub więcej niż 1120 bitów tekst lub dane są dzielone na odpowiednią liczbę wiadomości SMS, z których każda obciążana jest opłatą indywidualnie, zgodnie z Cennikiem. W przypadku korzystania z aparatu telefonicznego kodującego polskie znaki (np. ą, ę, ż) w trybie UNICODE jeden SMS może zawierać mniej niż 160 znaków.
10. Połączenia, SMS-y, MMS-y na numery specjalne:
 - a) wysłanie wiadomości SMS lub MMS na numer specjalny zawsze powoduje naliczenie opłaty zgodnie 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.
 11. Operator stale rozwija zakres Usług Telekomunikacyjnych dostępnych dla Abonentów Mix III. 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.
 12. Operator zapewnia połączenia z numerami alarmowymi.
 13. Ograniczenia w kierowaniu połączeń na numery alarmowe:
 - a) w przypadku gdy zestawienie połączenia na numer alarmowy 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.
 14. W przypadku połączeń na numery alarmowe Operator gromadzi dane o lokalizacji Telefonu. W pozostałych przypadkach dane o lokalizacji Telefonu są gromadzone tylko i wyłącznie za uprzednią zgodą Abonenta Mix III.
 15. Ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z usług lub aplikacji znajdują się w regulaminach Ofert Promocyjnych lub poszczególnych regulaminach korzystania z tych usług bądź aplikacji, jeżeli Operator wprowadził takie ograniczenia.
 16. Operator stosuje procedury dotyczące pomiaru i organizacji ruchu we własnej infrastrukturalnie Sieci Telekomunikacyjnej. Szczegółowe informacje w zakresie niestanowiącym tajemnicy przedsiębiorstwa, dotyczące wpływu tych procedur na jakość świadczonych Usług Telekomunikacyjnych prezentowane są na stronie www.play.pl. 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. 16 powyżej w przypadkach, w których jest to konieczne, aby:
 - a) zapewnić zgodność z przepisami prawa, którym podlega Operator, jak również z dotyczącymi Operatora orzeczeniami sądowymi lub decyzjami organów publicznych;
 - b) 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;
 - c) 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.
- 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:

1	2	3	4	5
zły	slaby	akceptowalny	dobry	doskonaly

19. W przypadku, gdy Abonent Mix III za pośrednictwem Karty SIM/USIM może inicjować transmisję danych, Operator oferuje pakiety transmisji danych. Abonent Mix III 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 III zawarł Umowę, lub w poszczególnych regulaminach usług pakietowych transmisji danych) lub za pośrednictwem serwisu Play24 (www.24.play.pl). W przypadku wyczerpania jednostek transmisji danych Operator niezwłocznie informuje Abonenta Mix III o tym fakcie za pośrednictwem wiadomości SMS lub notyfikacji (powiadomienie elektroniczne wysyłane na Telefon). Minimalna oferowana jakość usługi transmisji danych odpowiada przepływności danych w kierunku do Abonenta Mix III i od Abonenta Mix III (downlink/uplink) na poziomie 16 kbps przez 95% czasu trwania transmisji danych.

20. Prędkości usługi dostępu do Internetu oraz przepływności aplikacji i serwisów wykorzystywanych przez Abonenta Mix III w usłudze dostępu do Internetu mają bezpośredni wpływ na ilość danych wysyłanych i odbieranych przez Abonenta Mix III, co może w niektórych przypadkach doprowadzić do osiągnięcia limitu transmisji danych.

21. Prędkość usługi dostępu do Internetu wynosząca:

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;
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;
5–8 Mbps	umożliwia elastyczne korzystanie ze zdecydowanej większości funkcjonalności aplikacji i serwisów w dostępie do Internetu, w tym np. pobierania materiałów wideo wysokiej jakości, z zastrzeżeniem usług, które wymagają szczególnie wysokiej prędkości transmisji danych (np. materiały wideo o bardzo wysokiej rozdzielczości lub liczbie klatek na sekundę)

22. 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.

23. 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.

24. 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.

25. 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.

26. 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).

27. 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.

28. Z uwagi na przesłanki wskazane w ust. 26 i 27 powyżej, w wielu przypadkach osiągnięcie szacunkowej prędkości maksymalnej może nie być możliwe.

29. 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 Abonenta Mix III 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.

30. 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.
31. Roszczenia opisane w paragrafie § 9 poniżej oraz informacje o zasadach dochodzenia roszczeń opisane w § 12 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. 16 i 18 i 21–30 powyżej, co nie wyłącza odpowiedzialności Operatora za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług w pozostałym zakresie.
32. Informacje na temat potencjalnych zagrożeń związanych ze świadczonymi przez Operatora Usługami Telekomunikacyjnymi, w tym na temat sposobów ochrony bezpieczeństwa i prywatności, są publikowane na stronie www.play.pl.

§ 9. Odpowiedzialność Stron

1. Operator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi Telekomunikacyjnej, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek siły wyższej, winy Abonenta Mix III lub nieprzestrzegania przez Abonenta Mix III postanowień Regulaminu, Umowy albo wymagań związanych z Ofertami Promocyjnymi.
2. 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 III połączeń w sieciach telekomunikacyjnych Operatorów Zagranicznych oraz sieciach innych operatorów. Niniejsze postanowienie nie dotyczy Konsumentów.
3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w świadczeniu Usług Telekomunikacyjnych wynikające z nieosiągnięcia parametrów technicznych zgodnych ze standardami ETSI przez Telefon używany przez Abonenta Mix III, który nie posiada znaku zgodności z zasadniczymi wymaganiami oraz nie obsługuje poszczególnych rodzajów Usług Telekomunikacyjnych.
4. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy Operator:
 - a) ponosi wobec Abonenta Mix III odpowiedzialność w zakresie poniesionej przez Abonenta Mix III szkody, przy uwzględnieniu zasad określonych poniżej;
 - b) w przypadku Abonentów Mix III niebędących Konsumentami wyłącza się możliwość dochodzenia naprawienia szkody z tytułu utraconych korzyści.
5. W przypadku przerwy w świadczeniu wszystkich Usług Telekomunikacyjnych trwającej dłużej niż 24 godziny Abonent Mix III 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 III pozostaje stroną Umowy krócej niż 3 miesiące – średniego Zużycia z okresu, w jakim Abonent Mix III pozostaje stroną Umowy, za każde kolejne rozpoczęte 24 godziny przerwy. Kara umowna opisana powyżej przysługuje również za każde kolejne 24 godziny przerwy.
6. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu poszczególnych Usług Telekomunikacyjnych dostępnych dla Abonenta Mix III Abonentowi Mix III 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 III pozostaje stroną Umowy krócej niż 3 miesiące – średniego Zużycia z okresu, w jakim Abonent Mix III pozostaje stroną Umowy, za każde kolejne rozpoczęte 24 godziny przerwy. Kara umowna opisana powyżej przysługuje również za każde kolejne 24 godziny przerwy.
7. Kary określone w ust. 5 i 6 powyżej nie podlegają kumulacji oraz – w przypadku Konsumentów – 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.
8. W przypadkach, o których mowa powyżej, Abonent Mix III 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.
9. Operator nie ponosi odpowiedzialności za:
 - a) treść informacji przekazywanych lub przesyłanych przez Abonenta Mix III korzystającego z Usług Telekomunikacyjnych i innych usług,
 - b) zabezpieczenie danych oraz oprogramowania użytkownika przez Abonenta Mix III znajdujących się w Telefonie oraz urządzeniach do niego przyłączonych,
 - c) szkody wynikłe z braku stosowania przez Abonenta Mix III zabezpieczeń danych i oprogramowania Telefonu oraz urządzeń do niego przyłączonych.
10. Operator nie gwarantuje przepustowości transmisji danych oraz ich bezpieczeństwa w przypadku, gdy dane te opuszczają infrastrukturę Sieci Telekomunikacyjnej oraz teleinformatycznej Operatora.

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

§ 10. Prawa i obowiązki Abonenta Mix III

1. Abonent Mix III 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 III 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) do niezwłocznego poinformowania Operatora o wszczęciu wobec Abonenta Mix III postępowania likwidacyjnego lub układowego.
2. Abonent Mix III jest zobowiązany do spełnienia Zobowiązania Umownego oraz do utrzymywania Okresu ważności połączeń przychodzących. Brak dokonania określonej w Umowie liczby Doładowań konta Kwotą kontraktową w okresie obowiązywania Umowy stanowi naruszenie jej warunków i uprawnia Operatora do dochodzenia roszczeń określonych w § 14 ust. 15–17 Regulaminu.
3. Jeśli przekroczysz Okres ważności połączeń przychodzących i przez następne 30 dni nie doładowujesz konta Kwotą kontraktową, Umowa ulegnie rozwiązaniu w trybie natychmiastowym, bez zachowania okresu wypowiedzenia.
4. Abonent Mix III ma możliwość Doładowania konta poprzez wykonanie czynności wskazanych przez Operatora (podanych na stronie internetowej WWW Operatora oraz w materiałach informacyjnych Operatora).
5. Każde Doładowanie konta Kwotą kontraktową lub wyższą powoduje zmniejszenie Zobowiązania Umownego o 1 Doładowanie konta Kwotą kontraktową. Przykładowo: jeżeli Abonent Mix III doładowuje konto kwotą 120 zł, a Kwota kontraktowa wynosi 50 zł, to liczba obowiązkowych Doładowań konta Kwotą kontraktową ulega pomniejszeniu tylko o jedno Doładowanie.
6. Okresy ważności połączeń wychodzących sumują się.
7. Doładowanie konta kwotami niższymi od Kwoty kontraktowej nie stanowi wykonania obowiązku określonego w § 10 ust. 2 niniejszego Regulaminu, ponieważ kwoty Doładowań niższych od Kwoty kontraktowej nie sumują się na Kwotę kontraktową.
8. 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.
9. W rezultacie Doładowania konta po otrzymaniu potwierdzenia o Doładowaniu Abonentowi Mix III jest przyznawany Pakiet Złotówek.
10. Kolejność wykorzystania jednostek rozliczeniowych na usługi podstawowe określa Cennik.
11. Zasady zmiany świadczenia usług przedpłaconych na usługi mix:
 - a) Użytkownik ma możliwość zmiany usług przedpłaconych na usługi mix po zawarciu 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 III i zachowuje dotychczasowy Numer MSISDN (numer telefonu);
 - d) Pakiet Złotówek niewykorzystany w usłudze przedpłaconej jest udostępniany Abonentowi Mix III 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 zawarcia Umowy, bez pobierania dodatkowej opłaty.
12. Zmiana oferty abonamentowej na ofertę mix nie jest możliwa, chyba że warunki Oferty Promocyjnej stanowią inaczej.
13. Zmiana usług mix na usługi przedpłacone nie jest możliwa, chyba że warunki Oferty Promocyjnej stanowią inaczej.
14. Zasady zmiany usług mix na usługi abonamentowe:
 - a) zmiana usług mix na usługi abonamentowe jest możliwa po spełnieniu Zobowiązania Umownego;
 - b) zmiana usług mix wiąże się z zawarciem umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych w ofercie abonamentowej;
 - c) Abonent Mix III, dokonując zmiany usług mix na usługi abonamentowe, zachowuje dotychczasowy Numer MSISDN (numer telefonu);
 - d) z chwilą zmiany usługi 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 połączenia głosowe w ofercie abonamentowej w ciągu 30 dni od daty zawarcia Umowy;

- e) zmiana usług mix na usługi abonamentowe następuje bez pobierania dodatkowej opłaty.
15. Abonent Mix III zobowiązuje się do chronienia Karty SIM/USIM przed kradzieżą, zniszczeniem, uszkodzeniem, zagubieniem lub utratą w inny sposób. Abonent Mix III 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.
 16. Abonent Mix III zobowiązuje się niezwłocznie telefonicznie poinformować Obsługę Klienta o zagubieniu, kradzieży, zniszczeniu, uszkodzeniu lub utracie w inny sposób Karty SIM/USIM.
 17. Operator po przyjęciu informacji od Abonenta Mix III niezwłocznie blokuje Kartę SIM/USIM w sposób uniemożliwiający korzystanie z usług świadczonych przez Operatora.
 18. Abonent Mix III powinien niezwłocznie wystąpić do Operatora o wydanie nowej Karty SIM/USIM w miejsce dotychczasowej.
 19. 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 III.
 20. 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 III.
 21. Abonent Mix III powinien używać w Sieci Telekomunikacyjnej wyłącznie Telefonów spełniających wymagania Sieci Telekomunikacyjnej zgodne z międzynarodowymi standardami ustanawianymi przez European Telecommunications Standards Institute oraz 3rd Generation Partnership Project.
 22. Numer MSISDN nadany Abonentowi Mix III może być zmieniony na pisemny wniosek Abonenta Mix III, 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 III z przyczyn zależnych od Operatora Operator powiadomi Abonenta Mix III przed zmianą numeru MSISDN nie później niż na 90 (dziewięćdziesiąt) dni przed wprowadzeniem zmiany (lub w krótszym terminie, po uzyskaniu zgody Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej).
 23. Zmiana Numeru MSISDN Abonenta Mix III wykonywana jest na jego wniosek i następuje na koszt Abonenta Mix III, zgodnie z Cennikiem. W pozostałych przypadkach zmiana Numeru MSISDN Abonenta Mix III następuje na koszt Operatora.

§ 11. Prawa i Obowiązki Operatora

1. Operator zobowiązuje się do świadczenia na rzecz Abonenta Mix III usług na warunkach określonych w Regulaminie, Umowie oraz Ofercie Promocyjnej.
2. Karta SIM/USIM wydana Abonentowi Mix III przy zawarciu Umowy, jak i w przypadku opisanym w § 10 ust. 18, stanowi własność Operatora. W chwili rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy Abonent Mix III jest zobowiązany do zwrotu Karty SIM/USIM.

§ 12. Reklamacje

1. Abonent Mix III 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 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 III otrzymuje niezwłocznie pisemne potwierdzenie jej wniesienia. W przypadku wniesienia reklamacji do Obsługi Klienta pisemnie lub za pomocą Kanału Zdalnego Abonent Mix III otrzymuje w terminie 14 dni potwierdzenie jej wniesienia. Rozpatrzenie reklamacji w terminie 14 dni od dnia jej wniesienia zwalnia Operatora z obowiązku potwierdzania wniesienia reklamacji. Operator potwierdza wniesienie reklamacji:
 - a) na papierze;
 - b) za zgodą reklamującego w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej;
 - c) 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:
 - a) imię i nazwisko lub nazwę Abonenta Mix III 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 III 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 wnioski 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 III 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 III reklamacji spełniającej wymagania określone w ust. 5 powyżej do momentu rozpatrzenia reklamacji.
8. Operator udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od daty jej złożenia. Reklamacja nierozpoznana w tym terminie jest uznawana za uwzględnioną. Odpowiedź udzielana jest:
- a) na papierze;
- b) za zgodą reklamującego w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej;
- c) 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 Abonenta Mix III w całości lub w części, Abonent Mix III 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 w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich;
- 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 lub w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, odszkodowania z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usług Telekomunikacyjnych lub innych usług przysługuje Abonentowi Mix III po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego. Drogę postępowania reklamacyjnego uznaje się za wyczerpaną w momencie otrzymania przez Abonenta Mix III 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 III oraz Użytkowników.
3. Autoryzacja Abonenta Mix III jest dokonywana za pośrednictwem Hasła, weryfikacji okazanego dokumentu tożsamości lub na podstawie danych Abonenta zgodnych z zawartą Umową.
4. Jeżeli dane Abonenta Mix III zawarte w zgłoszeniu nie są wystarczające do identyfikacji lub poprawnego obsłużenia zgłoszenia Abonenta Mix III, Operator zastrzega sobie prawo do telefonicznej weryfikacji danych Abonenta Mix III.
5. Operator zastrzega możliwość żądania dodatkowych dokumentów, jeżeli tożsamość Abonenta Mix III budzi wątpliwości. Prawidłowa autoryzacja jest warunkiem realizacji obsługi Abonenta Mix III przez Obsługę Klienta.
6. Abonent Mix III zobowiązuje się dołożyć należytej staranności w celu ochrony poufności swojego Hasła, a także nie udostępniać Hasła osobom trzecim.
7. Abonent Mix III zobowiązuje się niezwłocznie powiadomić Operatora o każdym podejrzeniu wejścia w posiadanie jego Hasła przez osobę trzecią. Abonent Mix III ponosi wszelką odpowiedzialność za następstwa udostępnienia Hasła osobom trzecim.

8. Operator ma prawo rejestrować treść połączeń z Obsługą Klienta w celu udokumentowania dyspozycji przekazywanych konsultantom przez Abonenta Mix III i usprawniania obsługi Abonenta Mix III.

§ 14. Czas obowiązywania Umowy oraz zawieszenie usług

1. Umowa jest zawierana na czas nieokreślony.
2. Umowa wygasa wskutek:
 - a) utraty przez Operatora uprawnień do prowadzenia działalności telekomunikacyjnej;
 - b) śmierci Abonenta Mix III, z zastrzeżeniem ust. 4 poniżej;
 - c) utraty bytu prawnego przez Abonenta Mix III niebędącego osobą fizyczną.
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 III.
4. Spadkobiercy Abonenta Mix III mogą po uprawnieniu się postanowienia o stwierdzeniu nabycia spadku zawrzeć Umowę na takich warunkach, na jakich uprzednio obowiązywała umowa ze zmarłym Abonentem Mix III.
5. Zarówno Abonent Mix III, jak i Operator, są uprawnieni do wypowiedzenia Umowy z zachowaniem okresu wypowiedzenia, z zastrzeżeniem ust. 12 poniżej. Okres wypowiedzenia wynosi 30 dni od dnia złożenia wypowiedzenia.
6. Za dzień złożenia wypowiedzenia Umowy przyjmuje się dzień otrzymania oświadczenia o wypowiedzeniu przez drugą stronę. Umowa ulega rozwiązaniu z upływem okresu wypowiedzenia.
7. Jeśli Abonent Mix III zawarł z Operatorem więcej niż jedną Umowę, wypowiedzenie Umowy powinno zawierać oznaczenie numeru Umowy lub Numeru MSISDN, którego dotyczy Umowa.
8. Oświadczenie Abonenta o wypowiedzeniu Umowy może być złożone w następujący sposób:
 - a) pisemnie w Punkcie Sprzedaży P4,
 - b) listownie na nasz adres właściwy do korespondencji (ze względów dowodowych rekomendujemy wysłanie listu poleconego za zwrotnym poświadczeniem odbioru),
 - c) w formie dokumentowej.
9. Wypowiedzenie Umowy przez Operatora następuje:
 - a) listem na adres Abonenta właściwy do korespondencji,
 - b) za pomocą wiadomości e-mail na adres e-mail Abonenta Mix III podany przy zawarciu lub w trakcie obowiązywania Umowy.
10. W okresie wypowiedzenia są naliczane opłaty wynikające z Umowy.
11. W przypadku podania przez Abonenta Mix III błędnych lub nieaktualnych danych w Umowie Operator ma prawo do zablokowania możliwości inicjowania połączeń przez

Abonenta Mix III lub zawieszenia świadczenia wszelkich usług, lub uzależnienia dalszego świadczenia Usług Telekomunikacyjnych od przedstawienia aktualnych danych, lub do rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym.

12. 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 III 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 III nieprawdziwych danych lub posługiwania się przez niego podrobionymi lub przerobionymi dokumentami przy zawieraniu lub w trakcie wykonywania Umowy;
 - e) kierowania przez Abonenta Mix III do Sieci Telekomunikacyjnej lub sieci innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych, za pomocą jakichkolwiek urządzeń telekomunikacyjnych, przy użyciu Karty SIM/USIM otrzymanej przez Abonenta Mix III, ruchu pochodzącego 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;
 - f) udostępniania usług Operatora innym osobom w celu uzyskania korzyści majątkowych bez zgody Operatora;
 - g) w innych przypadkach przewidzianych w Regulaminie, w szczególności w § 10 ust. 3, § 14 ust. 11.
13. Umowa ulega także rozwiązaniu w trybie określonym w § 10 ust. 3 Regulaminu.
14. W przypadku stwierdzenia podjęcia przez Abonenta Mix III, działającego jako przedsiębiorca lub na rzecz innego przedsiębiorcy, działań, o których mowa w ust. 12 pkt f) i g), Abonent Mix III zapłaci Operatorowi karę umowną w wysokości maksymalnej kwoty odszkodowania za wypowiedzenie Umowy przed spełnieniem Zobowiązania Umownego, która jest wskazana w Umowie. Nie wyłącza to uprawnień Operatora do żądania od Abonenta odszkodowania przenoszącego wysokość kary umownej na zasadach ogólnych w sytuacji, gdy szkoda poniesiona przez Operatora przewyższy wysokość zastrzeżonej kary umownej. Roszczenia opisane w tym ustępie są niezależne od roszczeń opisanych w ust. 15 i 16 poniżej.
15. Operator może dochodzić od Abonenta Mix III naprawienia szkody w przypadku, w którym Abonent Mix III nie spełnił Zobowiązania Umownego w okresie obowiązywania Umowy. Dotyczy to następujących przypadków:

- a) wypowiedzenia Umowy przez Abonenta Mix III (z wyłączeniem wypowiedzenia z winy Operatora);
 - b) wypowiedzenia Umowy przez Operatora z winy Abonenta Mix III;
 - c) rozwiązania Umowy w przypadku opisanym w § 10 ust. 3 Regulaminu.
16. Odszkodowanie Operatora stanowi sumę Doładowań konta Kwotą kontraktową, których Abonent Mix III nie dokonał w okresie jej obowiązywania.
17. W przypadku wypowiedzenia przez Konsumenta Umowy przed rozpoczęciem świadczenia Usług, Operator może dochodzić naprawienia szkody tylko w przypadku, w którym Konsument zakupił urządzenie z ulgą udzieloną przez Operatora. W takim wypadku nasze roszczenie nie będzie wyższe niż kwota tej ulgi, która została wskazana w Umowie.
18. W dniu upływu okresu wypowiedzenia Umowy ulega ona rozwiązaniu, a Operator zaprzestaje świadczenia Abonentowi Mix III usług i wyłącza Kartę SIM/USIM.
19. Jeżeli Abonent Mix III 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, liczonemu od daty doręczenia wezwania do zapłaty odszkodowania zgodnie z § 14 ust. 14-17 powyżej, Operator:
- a) ma prawo przekazać do biura informacji gospodarczej dane o Abonencie Mix III, wobec którego przysługuje mu wymagalna wierzytelność;
 - b) korzystając z uprawnienia wskazanego w pkt a) powyżej, ma obowiązek pisemnie poinformować Abonenta Mix III o zamiarze przekazania jego danych do biura informacji gospodarczej, z podaniem nazwy i adresu siedziby biura informacji gospodarczej, któremu dane będą udostępnione.
- 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 Abonentowi Mix III dostęp do treści swoich danych osobowych, ich sprostowanie lub usunięcie, a także realizację prawa do sprzeciwu, do ograniczenia przetwarzania danych, do przeniesienia 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 ochroną danych osobowych Abonenta Mix III powinien kierować na adres Operatora, 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 III 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 III 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 III 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 III, w tym dane lokalizacyjne, które oznaczają wszelkie dane przetwarzane przez Operatora w sieci telekomunikacyjnej wskazujące położenie geograficzne urządzenia końcowego Abonenta Mix III korzystającego z publicznie dostępnych Usług Telekomunikacyjnych, obejmują dane dotyczące przekazywania komunikatów w sieciach

§ 15. Ochrona danych osobowych oraz 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 Abonenta Mix III są przetwarzane przez P4 w celu świadczenia usług, archiwizacji, a także sprzedaży produktów i usług Operatora oraz dla potrzeb działań marketingowych podejmowanych przez P4 samodzielnie lub we współpracy z innymi podmiotami, jak również na potrzeby prowadzenia analiz gospodarczych.
3. Dane osobowe Abonenta Mix III mogą być udostępniane współpracującym podmiotom, uprawnionym organom oraz biurom informacji gospodarczej, jak również – gdyby zaistniała taka potrzeba – instytucjom zajmującym się

telekomunikacyjnych lub służące do naliczania opłat za Usługi Telekomunikacyjne.

9. Operator przetwarza dane transmisyjne odzwierciedlające Usługi Telekomunikacyjne wykonywane przez Operatora na rzecz Abonenta Mix III, 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 świadczenie Usług Telekomunikacyjnych, a ponadto Operator będzie przetwarzał i przechowywał dane transmisyjne przez okres wskazany w przepisach prawa, w tym z uwagi na wymagania dotyczące dokumentowania działalności gospodarczej (dokumentacja księgową), jak również ze względu na realizację przez uprawnione organy zadań i obowiązków na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego, ewentualne spory cywilnoprawne dotyczące umowy o świadczenie usług lub jej wykonywania.
10. Abonent Mix III 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 III 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 III o każdej proponowanej zmianie w Regulaminie z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca 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 III ma prawo wypowiedzieć Umowę w przypadku braku akceptacji zmian, a w razie skorzystania z tego prawa Operatorowi nie przysługuje roszczenie o naprawienie szkody, chyba że konieczność wprowadzenia zmian wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa lub z decyzji Prezesa UKE.
4. Zmiany Regulaminu obowiązują Abonenta Mix III, który nie wypowiedział Umowy, w terminie do dnia ich wejścia w życie.
5. Abonent Mix III 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. Sędem właściwym do rozstrzygania wszelkich sporów jest sąd właściwy dla siedziby Operatora. Postanowienie to nie dotyczy sporów, w których stroną jest Konsument.
7. Regulamin obowiązuje osoby, które zawarą z P4 Umowę od 15 kwietnia 2021 r.