

# Regulamin świadczenia Usług Telekomunikacyjnych dostępu do Internetu Stacjonarnego

przez P4 Sp. z o.o. dla Abonentów

## § 1. Przedmiot Regulaminu

Regulamin określa zasady świadczenia Usług Telekomunikacyjnych na rzecz Abonentów przez spółkę prowadzącą działalność pod firmą P4 spółka z ograniczoną odpowiedzialnością, z siedzibą w Warszawie, ul. Wynalazek 1, 02-677 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez

Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000217207, o numerze NIP: 951-21-20-077, zwaną dalej „P4” („My”). P4 prowadzi działalność telekomunikacyjną na podstawie wpisu do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych (nr wpisu: 92).

## § 2. Definicje

Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:

<b>Abonent („Ty”)</b>	osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej będąca stroną Umowy zawartej na piśmie z P4 albo, jeśli to umożliwiliśmy, zawartej w formie elektronicznej albo dokumentowej.
<b>Abonament</b>	stała opłata ponoszona przez Abonenta z tytułu zapewnienia Abonentowi stałego dostępu do Sieci Telekomunikacyjnej i możliwości korzystania przez Abonenta z Usług świadczonych przez P4, a także z tytułu świadczenia innych usług określonych w Cenniku, Ofertach Promocyjnych lub innych właściwych regulaminach.
<b>Awaria</b>	czasowy brak możliwości korzystania z Usługi spowodowany wadliwą pracą Sieci lub Modemu, w tym także pogorszenie jakości sygnału utrudniające lub uniemożliwiające korzystanie z Usługi, z wyłączeniem przerw spowodowanych koniecznością przeprowadzenia prac konserwacyjnych lub modernizacyjnych.
<b>Cennik</b>	cennik Usługi oraz innych usług świadczonych przez P4 wraz z zestawieniem rodzajów i wysokości opłat oraz zasad ich naliczania.
<b>Dni Robocze</b>	dni od poniedziałku do piątku, z wyjątkiem dni uznanych w Rzeczypospolitej Polskiej za ustawowo wolne od pracy.
<b>Gniazdo Abonenckie</b>	zakończenie Sieci w Lokalu, umożliwiające podłączenie Modemu i dostęp do Sieci w celu korzystania z Usług.
<b>Gniazdo Dodatkowe</b>	drugie lub kolejne Gniazdo Abonenckie, za które opłaty pobierane są zgodnie z Cennikiem.
<b>Hasło</b>	poufny ciąg znaków dostępny wyłącznie dla Abonenta i umożliwiający jego identyfikację dla potrzeb skorzystania z usług świadczonych przez Obsługę Klienta, jak również w celu dokonywania przez Abonenta innych czynności związanych z Umową.
<b>Instalacja</b>	wykonanie Gniazda Abonenckiego w celu zapewnienia dostępu do Sieci, podlegające opłacie zgodnie z Cennikiem.
<b>Kanały Zdalne</b>	środki komunikacji elektronicznej umożliwiające wymianę informacji pomiędzy Abonentem a P4 na odległość, w szczególności poczta elektroniczna, SMS, a także strona internetowa <a href="http://www.play.pl">www.play.pl</a> .
<b>Kaucja</b>	kwota pieniężna wpłacona przez Abonenta, stanowiąca zabezpieczenie opłat z tytułu usług świadczonych przez P4 na podstawie Umowy oraz innych należności powstałych w związku z wykonaniem Umowy.

<b>Konsument</b>	abonent będący osobą fizyczną, który zawarł z P4 Umowę w celu niezwiązanym bezpośrednio z prowadzoną przez niego działalnością gospodarczą lub zawodową.
<b>Lokal</b>	budynek lub lokal mieszkalny lub użytkowy wskazany w Umowie, jako miejsce świadczenia Usługi.
<b>Modem</b>	urządzenie umożliwiające korzystanie z usług świadczonych przez P4, dopuszczone do pracy w Sieci Telekomunikacyjnej.
<b>Obsługa Klienta (OK)</b>	osoby w P4, których zadaniem jest udzielanie Abonentowi pomocy oraz informacji niezbędnych do realizacji Umowy.
<b>Oferta Promocyjna</b>	dokument zawierający warunki świadczenia Usług Telekomunikacyjnych inne niż określone w Regulaminie i w Cenniku.
<b>Okres Rozliczeniowy</b>	okres, za który dokonywane są rozliczenia zobowiązań Abonenta wobec P4 z tytułu świadczonych Usług Telekomunikacyjnych oraz innych usług, rozpoczynający się i kończący się w dniach miesiący kalendarzowych wskazanych przez P4 w Umowie lub na Rachunku Telekomunikacyjnym.
<b>Punkty Sprzedaży P4</b>	sklepy firmowe P4, autoryzowane przez P4 sklepy oraz punkty obsługi Abonentów i Użytkowników, w których oferowane są usługi P4.
<b>Prawo Telekomunikacyjne</b>	ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne.
<b>Przedstawiciel Operatora</b>	osoba występująca w imieniu P4, posiadająca identyfikator i upoważnienie do wykonywania stosownych czynności.
<b>Rachunek Telekomunikacyjny</b>	dokument księgowy (np. rachunek, faktura VAT) do opłacenia, który wystawiamy Ci za Usługi Telekomunikacyjne i inne usługi.
<b>Regulamin świadczenia Usług Telekomunikacyjnych (Regulamin)</b>	niniejszy dokument.
<b>RODO</b>	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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych).
<b>Sprzęt odbiorczy</b>	telekomunikacyjne urządzenie końcowe należące do Abonenta, służące do odbioru sygnału dostarczanego przez P4, np. odbiornik telewizyjny, radiowy, aparat telefoniczny, komputer.
<b>Sieć Telekomunikacyjna (Sieć)</b>	sieć telekomunikacyjna w rozumieniu Prawa Telekomunikacyjnego wykorzystywana przez P4 do świadczenia Usługi.
<b>Umowa</b>	umowa o świadczenie usługi dostępu do internetu stacjonarnego zawarta między P4 a Abonentem, której integralną część stanowią: Regulamin, Cennik oraz warunki promocyjne związane ze świadczeniem Usługi oraz usług, z których korzysta Abonent, określone w szczególności w warunkach Oferty Promocyjnej.
<b>Usługa (usługa dostępu do internetu stacjonarnego)</b>	usługa telekomunikacyjna w rozumieniu Prawa Telekomunikacyjnego świadczona Abonentowi przez P4.

### § 3. Zawarcie Umowy

- Przez zawarcie Umowy zobowiązujemy się do świadczenia Usługi zgodnie z Umową i Regulaminem, a Ty zobowiązujesz się do terminowego uiszczania opłat za wykonaną Usługę i przestrzegania postanowień Regulaminu i Umowy. W przypadku, gdy zawieramy Umowę w ramach Oferty Promocyjnej, nasze wzajemne prawa i obowiązki określa także Oferta Promocyjna.
- Umowa zawierana jest w formie pisemnej, a jeżeli dopuściliśmy taką możliwość, to:
  - w formie dokumentowej (np.: z wykorzystaniem kanału telefonicznego poprzez kontakt z Obsługą Klienta lub za pośrednictwem [www.play.pl](http://www.play.pl)),
  - w formie elektronicznej (umowa z kwalifikowanym podpisem elektronicznym).
- Powyższe dotyczy również zmian Umowy, z tym zastrzeżeniem, że do zmiany wymagana jest taka sama forma w jakiej zawarliśmy Umowę.
- W naszym imieniu Umowę zawiera osoba przez nas upoważniona.
- Ty, jako przyszły Abonent, możesz zawrzeć Umowę osobiście lub przez należycie umocowanego przedstawiciela.
- Zobowiązujemy się rozpocząć świadczenie Usługi (dokonać aktywacji) w czasie nie dłuższym niż 2 (dwa) Dni Robocze od Instalacji. W przypadku niedotrzymania powyższego terminu, przysługuje Ci prawo do odstąpienia od

Umowy, a w przypadku gdy wpłaciłeś Kaucję – niezwłocznie zwrócimy ją na wskazane przez Ciebie konto.

7. Wraz z Umową dostarczymy Ci Regulamin, Cennik oraz, jeśli będzie miał zastosowanie, odpowiedni regulamin Oferty Promocyjnej. Dokumenty te są również dostępne w Punktach Sprzedaży P4, a także na [www.play.pl](http://www.play.pl).

---

#### § 4. Dokumenty do zawarcia Umowy

1. Przy zawieraniu Umowy będziemy potrzebowali dokumentu potwierdzającego tożsamość, jeśli zawierasz Umowę jako osoba fizyczna lub osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą. W przypadku pozostałych osób, oraz dodatkowo w przypadku osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą będziemy potrzebowali stosownych dokumentów potwierdzających rejestrację podmiotu (np. aktualnego na dzień zawierania Umowy odpisu z KRS lub odpisu z Ewidencji Działalności Gospodarczej, umowy spółki) oraz numeru NIP i REGON.
2. Przy zawieraniu Umowy możemy poprosić o dokumenty potwierdzające możliwość wykonania przez Ciebie zobowiązania wynikającego z Umowy.
3. Pełnomocnictwo do zawarcia Umowy powinno być sporządzone w formie pisemnej z podpisem poświadczonym notarialnie. Przedstawiciel lub pełnomocnik Abonenta (lub osoby ubiegającej się o zawarcie Umowy) zobowiązany jest okazać dokument potwierdzający tożsamość.
4. Z przedłożonych stron dokumentów zawierających dane niezbędne do zawarcia Umowy sporządzamy kserokopie.
5. Lista dokumentów jest dostępna na [www.play.pl](http://www.play.pl) oraz w Punktach Sprzedaży P4.
6. Zastrzegamy sobie jako warunek skorzystania z Oferty Promocyjnej możliwość wymiany z innymi operatorami informacji dotyczących numeru ewidencyjnego PESEL, NIP lub REGON oraz numeru i nazwy dokumentu potwierdzającego tożsamość osoby ubiegającej się o zawarcie Umowy, za jej zgodą. Jeśli w wyniku takiej wymiany okaże się, że osoba ubiegająca się o zawarcie Umowy na warunkach Oferty Promocyjnej nie uregulowała należności wobec innego operatora, skorzystanie z tych warunków nie będzie możliwe lub będzie uwarunkowane wpłaceniem Kaucji.

---

#### § 5. Przyczyny odmowy zawarcia Umowy

1. Możemy odmówić zawarcia Umowy w przypadku:
  - a) niespełnienia przez Ciebie warunków wynikających z Regulaminu, w szczególności dotyczących dostarczenia dokumentów określonych w §4 lub przedstawienia dokumentów, których autentyczność budzi uzasadnione wątpliwości,
  - b) niespełnienia przez Ciebie warunków opisanych w Ofercie Promocyjnej, jeśli będziesz chciał zawrzeć Umowę w ramach Oferty Promocyjnej,

- c) podania przez Ciebie błędnych lub nieaktualnych danych przy zawarciu Umowy;
  - d) uprzedniego wypowiedzenia przez nas innej Umowy zawartej z Tobą z przyczyn leżących po Twojej stronie,
  - e) negatywnej oceny w odniesieniu do możliwości wykonania zobowiązań przez Ciebie wobec nas. Oceny dokonamy na podstawie informacji dostarczonych przez Ciebie lub informacji będących w naszym posiadaniu, albo udostępnionych nam przez innych operatorów lub przez biuro informacji gospodarczej. Powiadomimy Cię o wystąpieniu takiego zastrzeżenia,
  - f) Twojej odmowy wpłacenia Kaucji w przypadkach opisanych w Regulaminie,
  - g) braku możliwości świadczenia Usługi w Lokalu.
2. W przypadku, gdy w danym Lokalu znajduje się tylko jedno Gniazdo Abonenckie, nie dopuszczamy możliwości zawarcia jednocześnie dwóch odrębnych Umów z różnymi Abonentami.

---

#### § 6. Cesja

Do cesji Umowy (zmiany Abonenta) na inną osobę wymagana jest nasza zgoda oraz spełnienie przez tę osobę warunków jak dla zawarcia Umowy, opisanych w niniejszym Regulaminie. Informacje dotyczące zasad przenoszenia praw i obowiązków wynikających z Umowy, uzyskasz w Punktach Sprzedaży P4 lub kontaktując się z Obsługą Klienta.

---

#### § 7. Zasady pobierania Kaucji

1. Możemy uzależnić zawarcie Umowy lub jej wykonanie od wpłacenia przez Ciebie Kaucji w przypadku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej dotyczącej Ciebie, dokonanej przy zawieraniu Umowy lub w trakcie jej wykonywania, w szczególności w sytuacjach opisanych w § 4 ust. 6 lub § 5 ust. 1 pkt e) Regulaminu.
2. Wysokość Kaucji jest określona w Cenniku.
3. Rozliczymy się z Kaucji najpóźniej po potrąceniu naszych wymagalnych wierzytelności wynikających z Umowy.
4. Kaucja nie ma charakteru zaliczki ani przedpłaty z tytułu jakichkolwiek należności i jest zdeponowana na naszym odrębnym, nieoprocentowanym rachunku bankowym.
5. W czasie obowiązywania Umowy możemy potrącić swoją wymagalną wierzytelności z tytułu świadczenia Usług Telekomunikacyjnych i innych usług świadczonych na podstawie Umowy z kwoty Kaucji wniesionej przez Ciebie. W takim przypadku poprosimy Cię o uzupełnienie Kaucji do jej pierwotnej wysokości w terminie 7 dni od daty otrzymania od nas pisemnego wezwania do uzupełnienia Kaucji.

## § 8. Zakres i zasady świadczenia Usługi

1. W ramach Abonamentu otrzymujesz dostęp do sieci internet o określonej (w Cenniku lub Ofercie Promocyjnej) prędkości od Modemu i do Modemu.
2. Usługę i inne usługi świadczone na podstawie Umowy wraz z opłatami określa Cennik lub Umowa. W ramach Usługi nie świadczymy połączeń na numery alarmowe.
3. Cennik wraz z Regulaminem dostępne są w Punktach Sprzedaży P4 oraz na [www.play.pl](http://www.play.pl).
4. W celu zapewnienia zgodnych z obowiązującymi w Polsce normami parametrów sygnału telekomunikacyjnego dostarczanego do Gniazda Abonenckiego, stosowane są wewnętrzne procedury pomiaru i organizacji ruchu w Sieci. Polegają one na stałym monitorowaniu obciążenia Sieci w charakterystycznych jej punktach lub na styku z sieciami innych operatorów, współpracy z podmiotami dostarczającymi infrastrukturę w przypadku Usług świadczonych przy wykorzystaniu sieci innego operatora, zarządzaniu transmisją danych oraz zarządzaniu infrastrukturą i urządzeniami służącymi do świadczenia Usług, aby zapobiec osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza. Stosowane procedury mają na celu zachowania jakości świadczonych Usług.
5. Zobowiązujemy się dochować należytej staranności w celu zapewnienia właściwej jakości świadczonych Usług, odpowiedniej do posiadanych możliwości sprzętowych i technicznych, z zachowaniem standardów świadczenia Usług, określonych w specyfikacji technicznej. Specyfikacja techniczna oraz dane o jakości Usług publikowane są dodatkowo na [www.play.pl](http://www.play.pl)
6. Z zastrzeżeniem punktu poniżej, stosowane środki zarządzania ruchem w Sieci Telekomunikacyjnej, co do zasady nie mają wpływu na jakość treści, aplikacji i usług dostępnych w ramach Usługi Telekomunikacyjnej, prywatność Abonentów i ochronę ich danych osobowych. Stosowane środki w szczególności nie blokują, nie spowalniają, nie zmieniają, nie ograniczają, nie pogarszają jakości ani nie faworyzują określonych treści, aplikacji, usług lub szczególnych ich kategorii, ani też nie ingerują w nie.
7. Szczególne środki zarządzania ruchem, które mogą wpływać na jakość treści, aplikacji i usług dostępnych w ramach Usługi Telekomunikacyjnej, prywatność Abonentów i ochronę ich danych osobowych, stosowane są tylko w przypadku i w celu:
  - a) pozostawania w zgodności z przepisami prawa, którym podlegamy lub ze zgodnymi z prawem środkami służącymi wykonaniu takich aktów prawnych, w tym orzeczeń sądowych lub decyzji organów publicznych dysponujących odpowiednimi uprawnieniami,
  - b) utrzymania integralności i bezpieczeństwa Sieci Telekomunikacyjnej, usług świadczonych za pośrednictwem tej sieci oraz Modemów i Sprzętu odbiorczego,
  - c) zapobiegania grożącym przeciążeniom Sieci oraz łagodzeniu skutków wyjątkowego lub tymczasowego przeciążenia Sieci Telekomunikacyjnej (np. Awarie),
- z zapewnieniem równego traktowania poszczególnych treści, aplikacji i usług, ich rodzajów oraz rodzajów transmisji danych.
8. Szczególne środki zarządzania ruchem stosowane są jedynie tak długo, jak to jest konieczne do realizacji celów, dla których zostały wdrożone.
9. Zastosowanie środków zarządzania ruchem może wpłynąć na jakość Usługi, tzn. oddziaływać na ogólne parametry jakości (np. prędkości pobierania i wysyłania danych) w ramach Usługi, jak również na funkcjonalność konkretnych rodzajów usług lub aplikacji dostępnych z wykorzystaniem Usługi (np. transmisja wideo, transmisja wideo w technologii HD, usługi P2P, VoIP) przy jednoczesnym zapewnieniu równego traktowania rodzajów transferu danych.
10. Wymienione powyżej szczególne środki zarządzania ruchem co do zasady nie wpływają na prywatność Abonentów oraz ochronę ich danych osobowych, chyba że ograniczenie prywatności i związane z tym przetwarzanie danych osobowych jest niezbędne w celu ustalenia przyczyn lub usunięcia skutków przypadków wyszczególnionych w § 8 pkt. 7 lit. a)–c) Regulaminu.
11. W ramach świadczonej Usługi nie stosujemy limitów ilości pobierania i wysyłania danych.
12. Na Usługę, oprócz prędkości pobierania i wysłania danych, wynikających z Umowy mogą w praktyce wpływać inne parametry, takie jak: opóźnienia, wahania opóźnień oraz utraty pakietów transmisji danych. Wspomniane parametry są nierozzerwalnie związane i wynikają z technologii przesyłania danych cyfrowych. Mogą one wpływać na jakość dostępu do treści, aplikacji i usług. Rodzaj tego wpływu będzie zależał od kategorii i specyfiki poszczególnych treści, aplikacji i usług. Na jakość połączenia w grach internetowych i rozmowach głosowych online w głównej mierze wpływa opóźnienie i wahanie opóźnienia pakietów, podczas gdy na usługę strumieniowania danych (np. serwisy z treściami wideo) w głównej mierze ma wpływ prędkość pobierania danych. Pogorszenie innych parametrów może na przykład powodować zacięcia i przerwy w grach, przerywanie i opóźnienia głosu w komunikacji głosowej oraz przerywanie odtwarzania treści wideo.
13. Oprócz usługi dostępu do internetu stacjonarnego możemy oferować usługi niebędące usługą dostępu do internetu stacjonarnego, zoptymalizowane dla określonych treści, aplikacji lub usług, lub ich połączenia, w przypadku gdy optymalizacja taka jest niezbędna do spełnienia wymogów określonego poziomu jakości treści, aplikacji (tzw. usługi specjalistyczne). Jesteśmy zobowiązani do zapewnienia przepustowości Sieci Telekomunikacyjnej wystarczającej do świadczenia usług specjalistycznych oprócz usług dostępu do internetu stacjonarnego oraz żeby świadczenie usług specjalistycznych nie wpływało co do zasady na ogólną jakość Usługi.
14. W przypadku wystąpienia sytuacji, w których konieczne jest zastosowanie szczególnych środków zarządzania



- ruchem (opisanych w punkcie 7) świadczenie usług specjalistycznych może wyjątkowo wpływać na jakość usługi dostępu do internetu stacjonarnego poprzez obniżenie jej parametrów, przy jednoczesnym zachowaniu zasady równego traktowania treści, aplikacji i usług oraz ich poszczególnych kategorii. Szczegółowe informacje dotyczące praktycznego wpływu usług specjalistycznych na Usługę zawarte są w regulaminach szczegółowych poszczególnych usług specjalistycznych.
15. Oprócz czynników wynikających z zarządzania Siecią Telekomunikacyjną na rzeczywiste parametry prędkości oraz na inne parametry (określone w punkcie 12) uzyskiwane przez Ciebie dla Usługi Telekomunikacyjnej, dla poszczególnych treści, aplikacji i usług dostępnych w ramach Usługi Telekomunikacyjnej, w praktyce mogą mieć wpływ także czynniki, na które nie mamy wpływu. Przede wszystkim będą to czynniki zależne od poszczególnych, indywidualnych dostawców (innych niż my) tych treści, aplikacji i usług występujące na ich serwerach.
  16. Na wartość parametrów prędkości oraz innych parametrów mogą w szczególności wpływać uwarunkowania fizyczne związane ze Sprzętem odbiorczym (np. zgodność ze standardami Wi-Fi, czułość Sprzętu, zainstalowane oprogramowanie typu antywirus, firewall lub ogólna wydajność programowa i sprzętowa) oraz z warunkami lokalizacji tego Sprzętu (np. zakłócenia innych urządzeń wykorzystujących łączność radiową lub emitujących silne pole elektromagnetyczne, czynniki związane z przeszkodami fizycznymi w przypadku łączności bezprzewodowej – budowle, budynki, ściany, stropy czy stałe elementy krajobrazu).
  17. Poza uwarunkowaniami dla technologii Wi-Fi, wymienionymi powyżej, prędkości dla połączeń realizowanych w technologii Wi-Fi mogą odbiegać od prędkości uzyskiwanych przy podłączeniu Sprzętu odbiorczego przez połączenie kablowe, ze względu na ograniczenia związane z charakterystyką standardów łączności bezprzewodowej Wi-Fi (standardy IEEE 802.11a, b, g, n).
  18. Na parametry dotyczące prędkości i na inne parametry mogą mieć wpływ takie czynniki jak pora korzystania z Usługi związana z obciążeniem sieci i ogólną ilością aktywnych użytkowników sieci internet. Podobnym czynnikiem mogącym mieć wpływ na prędkość oraz jakość innych parametrów, występującym w stosunku do konkretnych treści, aplikacji czy usług, może być nagły wzrost popularności danej treści, aplikacji czy usługi.
  19. Wpływ na prędkości i inne parametry Usługi oraz poszczególnych treści, aplikacji i usług dostępnych za pośrednictwem Usługi ma wybrany przez Ciebie sposób wykorzystania Usługi. Podłączenie lub korzystanie w ramach jednej Usługi z wielu Sprzętów odbiorczych lub wielu treści, aplikacji i usług, działających w tym samym czasie, będzie powodowało rozłożenie prędkości i ogólne pogorszenie parametrów na tych poszczególnych Sprzętach oraz dla poszczególnych treści, aplikacji i usług. Pogorszenie będzie proporcjonalne do ilości uruchomionych Sprzętów, treści, aplikacji i usług.
  20. Dla realizowanych przez Ciebie połączeń internetowych, w których uczestniczy duża ilość urządzeń uczestniczących w przekazywaniu sygnału oraz duża ilość poszczególnych odcinków sieci, wartość parametrów prędkości oraz innych parametrów może być pogarszana przez każde z ww. urządzeń lub odcinków sieci, przy czym nie mamy wpływu na te czynniki w związku z rozproszonym zarządzaniem globalną siecią internetu. Podobne objawy pogorszenia parametrów mogą występować w razie wystąpienia istotnych awarii globalnych, szkieletowych odcinków sieci internetowej (np. uszkodzenie połączeń międzykontynentalnych) lub awarii istotnych urządzeń świadczących kluczowe dla działania sieci internetu usługi (np. awaria globalnych serwerów DNS).
  21. Nawet znaczne odstępstwa od maksymalnych (deklarowanych prędkości pobierania i wysyłania danych co do zasady nie powodują pozbawienia prawa do uzyskania dostępu do danych informacji i treści oraz do ich rozpowszechniania, a także do korzystania z wybranych aplikacji i usług oraz ich udostępniania, jak również do korzystania z wybranego Sprzętu odbiorczego, niezależnie od lokalizacji użytkownika końcowego lub dostawcy usług, czy też od lokalizacji, miejsca pochodzenia lub miejsca docelowego informacji, treści, aplikacji lub usługi. Takie ograniczenie lub pozbawienie praw może występować tylko w przypadku spadku prędkości do bardzo niskich wartości, w przypadku Awarii urządzeń i/lub Sieci Telekomunikacyjnej, czy innych podmiotów lub gdy indywidualny dostawca treści, aplikacji lub usług (inny niż my) uzależnił na podstawie osobnych warunków – ze względów formalnych lub technologicznych – uzyskanie praw określonych powyżej od osiągnięcia określonych przez niego w tych warunkach prędkości (np. uzależnienie dostępu do serwera gier od uzyskania odpowiednich wartości prędkości).
  22. Znaczne odstępstwa od wymienionych w poprzednim punkcie prędkości mogą wpływać na jakość dostępu do danych, informacji i treści, jakość ich rozpowszechniania, jakość działania aplikacji lub usług oraz jakość udostępniania, głównie poprzez wydłużenie czasu dostępu i pogorszenie ogólnej jakości innych parametrów, z tym zastrzeżeniem, że taka sytuacja może mieć miejsce głównie jeśli dostawca treści, aplikacji lub usług (inny niż my) przewidział minimalne wymagania dotyczące prędkości na poziomie wyższym niż prędkości uzyskiwane w wyniku wystąpienia znacznych odstępstw od prędkości wymienionych w zdaniu pierwszym (np. uzależnienie jakości dostępu do treści wideo od odpowiedniego poziomu prędkości).
  23. W przypadku dokonywania przez Ciebie pomiaru prędkości rekomendujemy, aby pomiar ten dla swojej dokładności i wiarygodności przeprowadzony był przy łącznym spełnieniu następujących warunków:
    - a) pomiaru dokonuje się na Sprzęcie odbiorczym podłączonym bezpośrednio do Modemu poprzez połączenie kablowe,
    - b) podczas dokonywania pomiaru do Modemu nie mogą być podłączone żadne inne Sprzęty odbiorcze korzystające z Usługi,

- c) na Sprzęcie odbiorczym, na którym dokonywany jest pomiar, nie powinny działać w momencie dokonywania pomiaru żadne programy lub usługi systemowe (np. svchost.exe dla systemu Windows) wykorzystujące Usługę Internetu,
  - d) na Sprzęcie odbiorczym powinny być wyłączone wszelkie programy, usługi, sterowniki, które dodatkowo filtrują, skanują, optymalizują czy przekierowują pakiety danych (np. antywirus, zapora internetowa, oprogramowanie typu VPN i podobne),
  - e) Sprzęt odbiorczy powinien być wolny od złośliwego oprogramowania (np. trojany, wirusy),
  - f) karta sieciowa Sprzętu odbiorczego, na którym dokonywany jest pomiar, powinna mieć zainstalowane oficjalne i aktualne sterowniki w stabilnej wersji i mieć parametry umożliwiające uzyskanie prędkości zgodnych z Umową lub Regulaminem,
  - g) konfiguracja sprzętowa oraz programowa Sprzętu odbiorczego powinna spełniać minimalne wymagania wydajnościowe związane z możliwością pobierania oraz wysyłania danych o wartościach zgodnych z Umową lub Regulaminem,
  - h) Sprzęt odbiorczy, na którym dokonywany jest pomiar, nie powinien wykorzystywać funkcji udostępniania sieci internetowej,
  - i) ustawienia sieciowe karty i parametrów protokołu TCP/IP powinny być zgodne z dostarczonymi przez P4 i pobranymi automatycznie przez usługę DHCP z serwera P4,
  - j) w razie wykorzystywania do pomiaru przeglądarki stron www, przeglądarka nie powinna mieć otwartych żadnych innych kart oprócz narzędzia pomiarowego oraz powinna mieć wyłączone wszystkie dodatki, które mogą generować ruch lub filtrować pakiety danych,
  - k) do pomiaru powinien wybrać najbliższe geograficznie Sprzętowi odbiorczemu narzędzie, eliminujące ryzyko wystąpienia zewnętrznych, niezależnych od nas, czynników wpływających w sposób istotny na parametry prędkości oraz inne parametry Usługi internetu.
24. Spełnienie niektórych z powyższych wymogów może wymagać od Ciebie zaawansowanej wiedzy technicznej i narażać na ryzyko braku umiejętności przywrócenia ustawień systemowych do pierwotnego – bezpiecznego czy zgodnego z Twoimi oczekiwaniami stanu. Nie ponosimy odpowiedzialności za negatywne skutki samodzielnego dokonywania przez Ciebie zmian ustawień systemowych celem wykonania pomiaru prędkości.
25. Informujemy, że zasadniczo wyższa prędkość przesyłania danych oraz niższe opóźnienia w ich przesyłaniu pozwalają na korzystanie z bardziej zaawansowanych usług, aplikacji i treści. Zgodnie z dokumentami Komisji Europejskiej, aktualnymi na dzień publikacji tych zapisów, szybki dostęp do internetu to nie mniej niż 30 Mb/s pobierania danych. Ultraszybki dostęp do internetu to nie mniej niż 100 Mb/s pobierania danych. Dla poszczególnych zastosowań można określić następujące przykłady parametrów: usługi telefoniczne VoIP – 64 kb/s pobierania oraz wysyłania, opóźnienie 150 ms; przeglądanie stron www – 1 Mb/s pobierania, opóźnienie 200 ms; oglądanie wideo w jakości SD – 2 Mb/s pobierania, opóźnienie 200 ms; oglądanie wideo w jakości HD – 6 Mb/s pobierania, opóźnienie 200 ms; oglądanie wideo w jakości 4K – 18 Mb/s pobierania, opóźnienie 200 ms; rozmowy wideo HD – 1,5 Mb/s pobierania oraz wysyłania, opóźnienie 150 ms; gry sieciowe czasu rzeczywistego – 2 Mb/s pobierania i 1,5 Mb/s wysyłania, opóźnienie 30 ms.
26. Prędkość pobierania oraz wysyłania danych przez pojedynczy Sprzęt odbiorczy może być ograniczona przez prędkość pojedynczego portu Modemu, do którego podłączony jest ten Sprzęt. W szczególności dotyczy to prędkości deklarowanych 1 Gb oraz wyższych. Ze względu na powyższe ograniczenia testy prędkości całej Usługi, przeprowadzone na jednym Sprzęcie odbiorczym, mogą być niemiernodajne. Informujemy, że rzeczywiste prędkości możliwe do osiągnięcia na jednym porcie 1 GB w praktyce wynoszą ~940 Mb/s.
27. Szczegółowe wyjaśnienia dotyczące: charakterystyki poszczególnych usług i ich rodzajów; wpływu różnego rodzaju czynników na parametry prędkości i inne parametry Usługi internetu; sposoby i wymagania oraz wytyczne dotyczące dokonywania przez Ciebie pomiarów parametrów Usługi internetu – dostępne są na [www.play.pl](http://www.play.pl).
28. Zalecamy, abyś we własnym zakresie dołożył wszelkich starań w celu zabezpieczenia swojego komputera przed generowanymi w sieci internet zagrożeniami, takimi jak m.in. wirusy, konie trojańskie, włamania do komputerów, spam, itd., w szczególności przez zastosowanie odpowiedniego oprogramowania antywirusowego i stałej jego aktualizacji.
29. Roszczenia opisane w paragrafie § 11 Regulaminu oraz informacje o zasadach dochodzenia roszczeń opisane w § 15 Regulaminu mają odpowiednie zastosowanie również w przypadku jakichkolwiek stałych lub regularnie powtarzających się rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem Usługi pod względem prędkości lub innych parametrów jakości usług a wykonaniem Umowy zgodnie z niniejszym paragrafem, co nie wyłącza odpowiedzialności Operatora za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług w pozostałym zakresie.

---

## § 9. Instalacja Gniazda Abonenckiego

1. Instalacja może wymagać dodatkowych prac np. wiercenie otworów, montaż niezbędnych elementów przyłącza, Gniazda abonenckiego i położenia kabla.
2. Montaż przyłącza i Gniazda Abonenckiego w Lokalu obędzie się zgodnie z zasadami sztuki budowlanej i obowiązującymi normami, do miejsca wskazanego przez Ciebie. Kable zostaną poprowadzone możliwie najkrótszą drogą do Gniazda Abonenckiego.
3. W celu wykonania Instalacji w umówionym terminie będziesz musiał udostępnić nam Lokal i przygotować Lokal do montażu (na przykład przestawić meble i wyposażenie

- znajdujące się w Lokalu celem udostępnienia miejsca na Instalację.
4. W czasie Instalacji powinniśmy przebywać w Lokalu.
  5. Do dokonywania wszelkich zmian, konserwacji, montażu dodatkowych Gniazd Abonenckich, a także usuwania Awarii upoważnione są wyłącznie nasze służby techniczne.
  6. Na Twój wniosek Gniazdo Abonenckie może być rozbudowane Gniazda Dodatkowe na warunkach i za dodatkową opłatą określonymi w Cenniku.
  7. Warunki Instalacji i korzystania z Gniazda Abonenckiego dotyczące osób prawnych (w szczególności hoteli, pensjonatów, itp.) będą ustalone w Umowach zawartych z tymi podmiotami. W takich przypadkach, o ile Umowa nie ureguluje warunków świadczenia Usługi inaczej, zastosowanie będzie miał niniejszy Regulamin.
  8. Do Gniazda Abonenckiego jak i do Gniazda Dodatkowego możesz przyłączyć tylko jeden Modem, o ile Umowa nie stanowi inaczej. W przypadku stwierdzenia nieuprawnionego przyłączenia do Gniazda Abonenckiego lub Gniazda Dodatkowego, będziemy mogli obciążyć Cię opłatą określoną w Cenniku.

#### **§ 10. Zasady korzystania z udostępnionego Modemu**

1. Przekazany Ci Modem, stanowi naszą własność, o ile w Umowie nie zostało to określone inaczej. Możesz używać Modemu przez okres obowiązywania Umowy.
2. Możesz używać wyłącznie Modemu przekazanego przez nas.
3. Nie możesz rozporządzać Modemem, a w szczególności nie możesz udostępniać go osobom trzecim.
4. Jesteś zobowiązany do korzystania z Modemu w sposób zgodny z jego przeznaczeniem, do utrzymywania go w stanie niepogorszonym, nieprzekraczającym zużycia wynikającego z normalnej eksploatacji. Nie możesz dokonywać w Modemie jakichkolwiek zmian technicznych (programowych, ani sprzętowych) niezleconych przez nas. Wszelkie nieprawidłowości w pracy Modemu należy do nas niezwłocznie zgłaszać.
5. Z chwilą otrzymania Modemu ryzyko jego utraty lub uszkodzenia przechodzi na Ciebie.
6. Po wygaśnięciu Umowy (niezależnie od jego przyczyn) Modem (kompletny zestaw) należy zwrócić do P4 w stanie niepogorszonym z uwzględnieniem normalnego zużycia.
7. Modem zwróć w ciągu 30 dni od dnia wygaśnięcia Umowy. Możesz to zrobić w każdym Punkcie Sprzedaży P4. Zwrotu dokonujesz na swój koszt.
8. Jeżeli nie zwrócisz Modemu w terminie, mamy prawo, po uprzednim wezwaniu, naliczyć karę umowną. Wysokość kary będzie równa wartości Modemu podanej w Umowie.

9. W przypadku gdy zwrócony Modem będzie niekompletny, uszkodzony, noszący ślady zmian, mamy prawo żądać odszkodowania, które pokryje koszty doprowadzenia go do stanu pierwotnego, z uwzględnieniem normalnego zużycia.
10. Jeżeli wysokość naszej szkody przewyższa wysokość opłaty (kary umownej), przysługuje nam prawo dochodzenia odszkodowania przewyższającego wysokość opłaty (kary umownej).
11. Mamy prawo do wymiany używanego przez Ciebie Modemu oraz wprowadzenia lub aktualizacji jego oprogramowania. W tych przypadkach nie przysługują Ci roszczenia wobec nas.
12. W przypadku ujawnienia się w trakcie Instalacji lub w okresie obowiązywania Umowy wad Modemu, wynikających z przyczyn w nim tkwiących albo w przypadku zmiany technologii świadczenia Usług, dokonujemy nieodpłatnej wymiany takiego Modemu.

---

#### **§ 11. Odpowiedzialność P4**

1. Ponosimy odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek siły wyższej, z Twojej winy lub nieprzestrzegania przez Ciebie postanowień Regulaminu, Umowy albo postanowień regulaminu Ofert Promocyjnych, o ile mają zastosowanie.
2. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy ponosimy wobec Ciebie odpowiedzialność w zakresie poniesionej szkody, przy uwzględnieniu zasad określonych poniżej. Jeśli nie jesteś Konsumentem naprawienie szkody z tytułu utraconych korzyści jest wyłączone.
3. W przypadku przerwy w świadczeniu Usługi trwającej dłużej niż 24 godziny, masz prawo zażądać zapłaty odszkodowania w wysokości 1/30 wartości średniej opłaty miesięcznej (liczonej według ostatnich trzech Rachunków Telekomunikacyjnych, a w przypadku, gdy otrzymałeś mniej niż trzy Rachunki Telekomunikacyjne – średniej opłaty miesięcznej z wszystkich wystawionych rachunków) za każde kolejne rozpoczęte 24 godziny przerwy.
4. W przypadku Konsumentów uprawnienie do żądania odszkodowania, nie wyłącza prawa dochodzenia na zasadach ogólnych naprawienia szkody z tytułu wszelkich przypadków niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy w pełnej wysokości, w tym przenoszącej wysokość odszkodowania.
5. W przypadkach, o których mowa powyżej, nie możesz żądać zapłaty odszkodowania za przerwę w świadczeniu Usług Telekomunikacyjnych po upływie 12 miesięcy od zdarzenia uzasadniającego roszczenie o odszkodowanie oraz za okres przerwy dłuższy niż 12 miesięcy.
6. Nie ponosimy odpowiedzialności za wadliwe funkcjonowanie Usługi w przypadku stosowania przez Ciebie Sprzętu odbiorczego nie spełniającego naszych wymogów. Minimalne wymagania co do Sprzętu

odbiorczego znajdziesz na [www.play.pl](http://www.play.pl) oraz w Punktach Sprzedaży P4.

7. Nie ponosimy odpowiedzialności za brak sygnału telekomunikacyjnego w Sieci Telekomunikacyjnej, nienależytą jego jakość lub szkody po Twojej stronie, wynikające z:
  - a) przyczyn niezależnych od nas takich jak: Siła Wyższa, działalność osób trzecich, za które nie ponosimy odpowiedzialności,
  - b) nielegalnego lub niezgodnego z Umową, Regulaminem lub regulaminem Oferty Promocyjnej korzystania z Sieci lub Usług,
  - c) uszkodzeń powstałych z przyczyn leżących po Twojej stronie, przy czym usunięcie takich uszkodzeń następuje na Twój wniosek i koszt,
  - d) wadliwego działania Twojego Sprzętu odbiorczego lub jego niedostosowania do obowiązujących standardów technicznych,
  - e) braku zasilania energetycznego w miejscu świadczenia Usługi (w Twoim lokalu),
  - f) uszkodzenia Modemu z Twojej winy do czasu przywrócenia jego poprawnego działania.
8. Nie ponosimy odpowiedzialności za:
  - a) treść i formę danych odebranych z wykorzystaniem Gniazda Abonenckiego, jak również za szkody wynikłe z zastosowania lub niemożności zastosowania informacji lub oprogramowania uzyskanych przez Ciebie z sieci internet,
  - b) nieprawidłowe funkcjonowanie Usługi uniemożliwiającej transmisję danych, z przyczyn leżących po Twojej stronie. W szczególności z powodu: zainfekowania Sprzętu odbiorczego złośliwym oprogramowaniem, nieprawidłowej konfiguracji lub instalacji Sprzętu odbiorczego, zakłóceń występujących w Lokalu (nie spowodowanych przez nas),
  - c) nieprawidłowe funkcjonowanie Usługi związane z ograniczeniami Sprzętu odbiorczego niespełniającego minimalnych wymagań sprzętowych i programowych przez nas określonych,
  - d) utrudnienie lub uniemożliwienie korzystania z bezprzewodowego dostępu do internetu, będące wynikiem właściwości technicznych Sprzętu odbiorczego.
  - e) zabezpieczenie Twoich danych zapisanych w Twoim Sprzęcie odbiorczym (na przykład w komputerze), w tym za zabezpieczenie tych danych przed ingerencją osób trzecich,
  - f) płatności dokonywane przez Ciebie za pośrednictwem sieci internet realizowane w dowolnej formie m.in. za pomocą kart kredytowych, kodów.

## § 12. Twoje prawa i obowiązki

1. Jesteś zobowiązany do:
  - a) udostępnienia na nasze żądanie Lokalu w zakresie, jaki jest niezbędny do kontroli stanu technicznego, funkcjonowania Gniazda Abonenckiego lub wymiany Modemu, wynikającej w szczególności ze zmiany technologii świadczenia Usługi. Osoby przeprowadzające kontrolę zobowiązane są – na Twoje żądanie

– okazać pisemne umocowanie do dokonania czynności określonych wyżej,

- b) używania Modemu zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa,
  - c) terminowego regulowania wszelkich należności związanych z korzystaniem z Usługi i innych świadczonych Ci przez nas Usług.
2. Poniższe Twoje działania stanowią naruszenie warunków Umowy:
    - a) podłączanie do Sieci urządzeń telekomunikacyjnych niespełniających wymagań określonych przez obowiązujące przepisy prawa lub urządzeń nieprzeznaczonych do dołączania do sieci telekomunikacyjnych,
    - b) dołączanie do Sieci urządzeń telekomunikacyjnych w punktach niebędących jej zakończeniem,
    - c) korzystanie z Sieci w sposób niezgodny z jej przeznaczeniem i powodującym zakłócenia w jej działaniu lub negatywne konsekwencje dla innych użytkowników,
    - d) ingerowanie w Gniazdo Abonenckie, jego uszkodzenie lub nieuprawniona rozbudowa,
    - e) udostępnianie bez naszej zgody Gniazda Abonenckiego lub Modemu, lub sygnału, choćby nieumyślnie, osobom trzecim, w tym podłączanie dodatkowych urządzeń do Gniazda Abonenckiego lub umożliwianie korzystania z Usługi za pomocą Sieci poza Lokalem,
    - f) dokonywanie jakichkolwiek zmian technicznych (programowych lub sprzętowych) w udostępnionym Modemie, w tym także używanie niezgodnie z przeznaczeniem (łamanie zabezpieczeń, przerabianie Modemu),
    - g) korzystaniu z Usługi z naruszeniem przepisów prawa.
  3. Jesteś zobowiązany do zabezpieczania przed nieuprawnionym użyciem, przez niepowołane podmioty, udostępnionych przez nas haseł, loginów i innych danych umożliwiających korzystanie z Usługi.

## § 13. Rachunek Telekomunikacyjny

1. Opłaty za Usługę i inne opłaty należne zgodnie z Umową określone są w Rachunku Telekomunikacyjnym wystawionym przez nas w Okresach Rozliczeniowych.
2. W Rachunku Telekomunikacyjnym określamy Okres Rozliczeniowy, za który został on wystawiony.
3. Rachunki Telekomunikacyjne będą Ci dostarczane listem zwykłym. Po uprzednim wprowadzeniu przez nas usługi i pod warunkiem Twojej zgody, będziemy Ci je dostarczali w formie elektronicznej (np. na podany przez Ciebie adres e-mail).
4. Gdy wartość należności przysługujących nam od Ciebie na podstawie Umowy przekroczy wartość określoną w przepisach ustawy z dnia 9 kwietnia 2010 r. (o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych) i nie uiścisz takich należności w terminie wskazanym w ww. ustawie, będziemy uprawnieni do przekazania biurom informacji gospodarczej danych o zaległych należnościach wraz z Twoimi danymi.



Poinformujemy Cię o zamiarze przekazania Twoich danych do danego biura informacji gospodarczej, podając nazwę i siedzibę takiego biura informacji gospodarczej.

## § 14. Płatności

1. Płatności wynikającej z Rachunku Telekomunikacyjnego dokonujesz na wskazany przez nas rachunek bankowy w terminie do 14 dni od daty jego wystawienia, przy czym możemy określić w rachunku dłuższy termin płatności.
  2. Za dzień dokonania zapłaty należności wynikającej z Rachunku Telekomunikacyjnego uważa się dzień uznania należności na naszym rachunku bankowym.
  3. W razie opóźnienia którejkolwiek płatności możemy Ci naliczyć odsetki od zaległej płatności w wysokości ustawowej za każdy dzień opóźnienia, poczynając od dnia następującego po dniu, w którym upłynął termin płatności.
  4. Na nasze żądanie zobowiązany jesteś do zapłaty należnych nam odsetek ustawowych.
  5. Możemy ograniczyć, zawiesić świadczenie usług lub wypowiedzieć Umowę, jeśli opóźniasz się z zapłatą Rachunku Telekomunikacyjnego przez okres dłuższy niż 14 dni. Zanim to się stanie, najpierw wezwiemy Cię do zapłaty, przy czym zawieszenie, ograniczenie świadczenia usług lub wypowiedzenie Umowy nie nastąpi wcześniej niż 7 dni od wezwania.
  6. Uiszczone przez Ciebie opłaty zmniejszają stan ich zadłużenia wobec nas. Jeśli posiadasz względem nas kilka długów i wskażesz przy dokonywaniu płatności, który z tych długów chcesz uregulować, zaliczymy taką wpłatę na poczet wskazanego przez Ciebie długu. Jeżeli posiadasz wcześniej wymagalne długi, wówczas możemy zaliczyć taką wpłatę na najstarsze wymagalne zadłużenie. Jeśli posiadasz względem nas kilka długów i nie wskażesz przy dokonywaniu płatności, który z tych długów chcesz uregulować, zaliczymy taką wpłatę na poczet najstarszego zadłużenia. W każdym z powyższych przypadków wpłata dokonana przez Ciebie na poczet danego długu może zostać w pierwszej kolejności zaliczona przez nas na zaległe należności uboczne, w szczególności na odsetki za opóźnienie w zapłacie.
  7. Zastrzegamy sobie prawo do powiadamiania Cię o istniejącym wobec nas zadłużeniu listownie oraz Kanałami Zdalnymi.
  8. Możesz dokonywać płatności w formie bezgotówkowej na konto wskazane każdorazowo na Rachunku Telekomunikacyjnym (fakturze) lub jeśli istnieje taka możliwość w danym Punkcie Sprzedaży P4, w formie gotówkowej.
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 nasz adres korespondencyjny, datę wskazaną w potwierdzeniu przyjęcia wiadomości elektronicznej wysłanej na adres poczty elektronicznej Obsługi Klienta lub datę wskazaną na formularzu przyjęcia reklamacji dostępnym na [www.play.pl](http://www.play.pl).
  4. W przypadku wniesienia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w Punkcie Sprzedaży P4 niezwłocznie otrzymujesz pisemne potwierdzenie jej wniesienia. W przypadku wniesienia reklamacji do Obsługi Klienta pisemnie lub za pomocą Kanału Zdalnego, potwierdzenie jej wniesienia otrzymasz w terminie 14 dni od dnia jej wniesienia. Rozpatrzenie reklamacji w terminie 14 dni od dnia jej wniesienia zwalnia nas z obowiązku potwierdzania wniesienia reklamacji. Potwierdzamy wniesienie reklamacji:
    - a) na papierze,
    - b) za Twoją zgodą w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego wskazanego przez Ciebie środka komunikacji elektronicznej,
    - c) za pośrednictwem tego samego środka komunikacji elektronicznej albo adresu poczty elektronicznej, z wykorzystaniem których złożyłeś reklamację, chyba że wskazałeś inny środek komunikacji elektronicznej albo adres poczty elektronicznej.
  5. Reklamacja powinna określać:
    - a) imię i nazwisko lub nazwę Abonenta wraz z adresem zamieszkania albo siedziby,
    - b) przedmiot reklamacji oraz reklamowany Okres Rozliczeniowy,
    - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
    - d) numer Usługi, której reklamacja dotyczy,
    - e) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi Telekomunikacyjnej – w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z naszej winy określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi,
    - f) podpis Abonenta w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej,
    - g) w przypadku, gdy żądasz wypłaty odszkodowania lub innej należności – wysokość żądanej kwoty oraz numer rachunku bankowego bądź adres właściwy do przesłania wpłaty albo wniosek o jej zaliczenie na poczet przyszłych należności wynikających z Umowy.
  6. Reklamacja może zostać złożona w terminie 12 (dwunastu) miesięcy od ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi, lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia Rachunku Telekomunikacyjnego zawierającego nieprawidłowe obliczenie należności. Reklamację złożoną po upływie powyższego terminu pozostawia się bez

## § 15. Reklamacje

1. Reklamację w sprawie niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy możesz złożyć pisemnie na nasz adres korespondencyjny, telefonicznie za pośrednictwem Obsługi Klienta, pocztą elektroniczną lub za pośrednictwem naszej strony internetowej.

- rozpoznania, o czym powiadomimy Cię 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 Ciebie reklamacji spełniającej wymagania określone w ust. 5 powyżej do momentu rozpatrzenia reklamacji.
  8. Udzielimy odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia. Reklamacja nierozpatrzona w tym terminie jest uznawana za uwzględnioną. Odpowiedź udzielana jest:
    - a) na papierze,
    - b) za twoją zgodą w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego wskazanego przez Ciebie środka komunikacji elektronicznej,
    - c) za pośrednictwem tego samego środka komunikacji elektronicznej albo adresu poczty elektronicznej, z wykorzystaniem których złożyłeś reklamację, chyba że wskazałeś inny środek komunikacji elektronicznej albo adres poczty elektronicznej.
  9. Po otrzymaniu odpowiedzi na reklamację, w której nie uwzględniliśmy Twoich roszczeń w całości lub w części, możesz wedle własnego uznania:
    - a) w dowolnym czasie skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym lub, w przypadku gdy jesteś Konsumentem, dochodzić roszczeń w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich,
    - b) złożyć odwołanie od naszej odpowiedzi na złożoną reklamację w terminie 30 dni od daty otrzymania odpowiedzi w trybie przewidzianym dla wnoszenia reklamacji opisanym w ust. 5 powyżej.
  10. Roszczeń tytułu niewykonania lub nienależyciego wykonania Usługi możesz dochodzić po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego. Drogę postępowania reklamacyjnego uznaje się za wyczerpaną w momencie otrzymania przez Ciebie odpowiedzi na reklamację.
  11. W przypadku pozytywnego rozpatrzenia reklamacji dotyczącej zapłaconego w całości Rachunku Telekomunikacyjnego rozliczenie nadpłaty nastąpi zgodnie z dokonaniem przez Ciebie i określonym w treści reklamacji wskazaniem.
    - c) podejmowaniu działań zmierzających do zabezpieczenia Sieci przed ingerencją osób nie powołanych,
    - d) asyście technicznej obejmującej udzielanie informacji dotyczących konfiguracji, instalacji Modemu,
    - e) dokonywaniu w Lokalu czynności związanych z konfiguracją lub instalacją Modemu i inną czynnością uzgodnioną z Tobą uprzednio.
2. Za usługi serwisowe, wymienione w pkt. 1 powyżej oraz za wezwanie serwisanta, będzie pobierana opłata w wysokości określonej w Cenniku.
  3. Zobowiązujemy się do podjęcia działań w celu usunięcia Awarii w możliwie najkrótszym czasie.
  4. Powinieneś zapewnić dostęp do miejsca wystąpienia Awarii, o ile jest podejrzenie, że miejsce jej występowania znajduje się w Lokalu lub innym miejscu kontrolowanym przez Ciebie.
  5. Awarie powstałe z przyczyn leżących po Twojej stronie, wynikające choćby z Twojego nieumyślnego działania będą usuwane na Twój koszt.
  6. Zapytania dotyczące Usługi serwisowej oraz zgłoszenia Awarii Usług mogą być dokonywane przez Ciebie za pomocą Obsługi Klienta (poprzez kontakt osobisty, mailowy lub telefoniczny) której dane kontaktowe zawarte są na [www.play.pl](http://www.play.pl).
  7. Celem skutecznego dokonania diagnozy i niezwłocznego usunięcia Awarii zaleca się zgłaszanie stwierdzonej Awarii z miejsca świadczenia Usługi. Nie wyklucza to możliwości zgłaszania Awarii z innego miejsca.
  8. W celu świadczenia usług serwisowych jesteś zobowiązany udzielić nam w niezbędnym zakresie informacji dotyczących m.in.: numeru Usługi (lub numeru Umowy), MAC adresu Modemu i karty sieciowej, rodzaju systemu operacyjnego, oprogramowania zainstalowanego na Twoim komputerze oraz rodzajów i liczby sprzętu zainstalowanego w Lokalu.
  9. Dokonywanie konserwacji i modernizacji Sieci może spowodować brak sygnału telekomunikacyjnego w Sieci lub nienależytą jego jakość.

---

## § 17. Czas obowiązywania Umowy oraz zawieszenie świadczenia Usługi

1. Umowa może być zawarta na czas określony lub na czas nieokreślony. Umowa zawarta na czas określony automatycznie przedłuża się po jego upływie na czas nieokreślony. Jeśli nie chcesz, aby tak się stało, musimy otrzymać od Ciebie oświadczenie w tej sprawie – najpóźniej 30 dni przed końcem obowiązywania Umowy na czas określony. Oświadczenie można złożyć tak samo jak wypowiedzenie.
2. Umowa wygasa wskutek:
  - a) utraty przez nas uprawnień do prowadzenia działalności telekomunikacyjnej,
  - b) śmierci Abonenta,

---

## § 16. Obsługa Klienta

1. W celu realizacji Umowy świadczone są usługi serwisowe polegające na:
  - a) nadzorze nad stanem technicznym Sieci mającym na celu zagwarantowanie ciągłego zasilania wszystkich aktywnych Gniazd Abonenckich i urządzeń końcowych w sygnał telekomunikacyjny,
  - b) okresowych przeglądach wszystkich elementów Sieci i ewentualnych wymaganych regulacjach,

- c) utraty przez Ciebie bytu prawnego jeśli nie jesteś osobą fizyczną,
  - d) braku możliwości Instalacji z przyczyn niezależnych od nas w ciągu 180 dni od dnia zawarcia Umowy w tym dwukrotnego niedotrzymania przez Ciebie terminu Instalacji.
3. Zarówno Ty jak i my możemy wypowiedzieć Umowę z zachowaniem okresu wypowiedzenia. Okres wypowiedzenia wynosi 30 dni – liczymy go od pierwszego dnia następnego Okresu Rozliczeniowego. W przypadku zawarcia Umowy na czas określony i jej przekształcenia w Umowę na czas nieokreślony zgodnie z ust. 1, okres wypowiedzenia wynosi miesiąc od dnia złożenia wypowiedzenia. Dzień złożenia wypowiedzenia Umowy to dzień, w którym Ty lub my otrzymaliśmy wypowiedzenie. Jeśli zawarłeś z nami kilka Umów wypowiedzenie powinno wskazywać numer wypowiedzanej Umowy lub numer usługi, które znajdziesz na Umowie.
4. Twoje oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy możesz złożyć 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, w tym przez wysłanie wiadomości e-mail do Obsługi Klienta.
5. Wypowiedzenie przez nas Umowy następuje:
- a) listem na twój adres właściwy do korespondencji;
  - b) za pomocą wiadomości e-mail na adres email podany przy zawarciu lub w trakcie obowiązywania Umowy.
6. W okresie wypowiedzenia są naliczane opłaty wynikające z Umowy.
7. Możemy wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym lub zawiesić świadczenie Usługi, jeśli:
- a) zostanie wobec Ciebie wszczęte postępowanie likwidacyjne,
  - b) wystąpi siła wyższa lub inne wyjątkowe wydarzenia, przez które nie będziemy mogli świadczyć dobrze albo wcale Usługi,
  - c) podasz nieprawdziwe dane lub posłużysz się sfałszowanymi dokumentami przy zawieraniu Umowy,
  - d) udostępnisz odpłatnie bądź nieodpłatnie innym osobom, które nie pozostają z Tobą we wspólnym gospodarstwie domowym nasze usługi bez naszej zgody (poza okazjonalnymi przypadkami),
  - e) podejmiesz niezgodne z umową lub prawem działania powodujące zawieszenie, złą pracę lub blokowanie Sprzętu odbiorczego innych użytkowników Sieci lub sieci internet,
  - f) będziesz umyślnie stosować nielegalne lub naruszające prawa osób trzecich dane i programy komputerowe, rozpowszechniać wirusy i inne programy powodujące nieprawidłową pracę Sprzętu odbiorczego innych użytkowników,
  - g) będziesz umieszczać w Sieci oraz w sieci internet informacje i treści niezgodne z prawem lub naruszające prawa osób trzecich,
  - h) będziesz podłączać do Sieci urządzenia telekomunikacyjne, które nie spełniają wymagań określonych przepisami prawa lub są nieprzeznaczone do dołączania do sieci telekomunikacyjnych,
  - i) będziesz dołączając do Sieci urządzenia telekomunikacyjne w punktach, które nie są jej zakończeniem,
  - j) będziesz korzystać z Sieci w sposób niezgodny z jej przeznaczeniem i powodującym zakłócenia w jej działaniu lub negatywne konsekwencje dla innych użytkowników,
  - k) będziesz ingerować w Gniazdo Abonenckie, powodować jego uszkodzenie lub zastosujesz nieuprawnioną rozbudowę,
  - l) będziesz umyślnie udostępniać bez naszej zgody Gniazdo Abonenckie, Modem lub sygnał osobom trzecim, w tym podłączać dodatkowe urządzenia do Gniazda Abonenckiego lub umożliwiać korzystanie z Usługi za pomocą Sieci poza Lokalem,
  - m) będziesz dokonywać zmian technicznych (programowych lub sprzętowych) w udostępnionym Modemie, w tym używać go niezgodnie z przeznaczeniem (łamanie zabezpieczeń, przerabianie Modemu).
8. W przypadku podania przez Ciebie błędnych lub nieaktualnych danych w Umowie, mamy prawo do zawieszenia świadczenia Usługi lub uzależnienia dalszego świadczenia Usługi od przedstawienia aktualnych danych.
9. Możemy domagać się kary umownej, jeśli przed czasem wypowiedzisz Umowę lub my będziemy zmuszeni wypowiedzieć ją z przyczyn leżących po Twojej stronie. Zrobimy to, jeśli przy zawieraniu Umowy przyznaliśmy Ci ulgę. Maksymalna kara umowna jest równa wartości ulgi wskazanej na Umowie. Kara będzie tym mniejsza, im mniej dni zostało do końca Umowy.

---

## **§ 18. Ochrona danych osobowych oraz tajemnica telekomunikacyjna**

1. P4 jest administratorem w rozumieniu RODO.
2. Dane osobowe są przetwarzane przez P4 w celu zawarcia i realizacja Umowy, świadczenia usług, archiwizacji, sprzedaży produktów i usług, sprawdzania wiarygodności płatniczej, obsługi płatności i rozliczeń, obsługi czynności serwisowych, wykrywania i zapobiegania nadużyciom, ustalenia, obrony i dochodzenia roszczeń, archiwizacji danych i dokumentów (w tym w celach dowodowych), udzielania odpowiedzi na pisma, wnioski i reklamacje, dla potrzeb działań marketingowych, które podejmujemy samodzielnie lub we współpracy z innymi podmiotami, jak również na potrzeby prowadzenia analiz gospodarczych i statystyki.
3. Dane osobowe mogą być udostępniane w szczególności 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. P4 zapewnia realizację uprawnień wynikających z RODO, w szczególności umożliwia podmiotowi danych dostęp do treści swoich danych osobowych, ich sprostowanie lub usunięcie, a także realizację prawa do sprzeciwu, do ograniczenia przetwarzania danych, do przenoszenia danych, do wycofania zgody (jeśli była podstawą przetwarzania) 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 prosimy kierować na adres: 02-677 Warszawa, ul. Wynalazek 1, z dopiskiem „Dane Osobowe”.
  6. Pełna treść obowiązku informacyjnego wynikającego z RODO jest dostępna na stronie [www.play.pl](http://www.play.pl).
  7. P4 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. P4 dołoży należytej staranności przy zabezpieczaniu urządzeń telekomunikacyjnych, sieci telekomunikacyjnych oraz danych osobowych w zakresie uzasadnionym względami technicznymi i ekonomicznymi. W zakresie niezbędnym do świadczenia Usługi oraz innych usług, P4 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 – po poinformowaniu osób uczestniczących w połączeniu – P4 ma prawo włączyć się do trwającego połączenia lub je przerwać.
  8. Zakres danych transmisyjnych odzwierciedlających wykonywane przez nas Usługi Telekomunikacyjne na Twoją rzecz obejmują dane dotyczące przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych lub służące do naliczania opłat za Usługi Telekomunikacyjne.
  9. Przetwarzamy dane transmisyjne odzwierciedlające wykonywane przez nas Usługi Telekomunikacyjne, dla celów naliczania opłat za te usługi, jak również – na zasadach określonych w obowiązujących przepisach prawa – dla celów marketingu usług lub świadczenia 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. Masz możliwość (Ty lub użytkownik końcowy) wpływu na zakres przetwarzania danych Ciebie dotyczących, poprzez określenie zakresu Usług Telekomunikacyjnych świadczonych zgodnie z Twoim żądaniem lub zakresu Twoich uprawnień.
  11. Zastrzegamy sobie możliwość szczegółowego uregulowania kwestii dotyczących przetwarzania danych w zakresie świadczenia usług drogą elektroniczną w odrębnych regulaminach.
- 
- ## § 19. Postanowienia końcowe
1. Powiadomimy Cię o każdej proponowanej zmianie w Regulaminie z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie. 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.
  2. Masz prawo wypowiedzieć Umowę w przypadku braku akceptacji zmian, a w razie skorzystania z tego prawa nie przysługuje nam zwrot ulgi, chyba że konieczność wprowadzenia zmian wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa lub z decyzji Prezesa UKE.
  3. Zmiany Regulaminu obowiązują Cię, jeśli nie wypowiedziałeś Umowy w terminie do dnia ich wejścia w życie.
  4. Zobowiązujesz się zawiadamiać nas o zmianie swego miejsca zamieszkania lub siedziby, statusu prawnego, nazwy lub nazwiska niezwłocznie, ale nie później niż w terminie 7 dni od daty dokonania zmiany.
  5. Sądem właściwym do rozstrzygania wszelkich sporów jest sąd właściwy dla naszej siedziby. Postanowienie to nie dotyczy sporów, w których stroną jest Konsument.
  6. Regulamin obowiązuje osoby, które zawarły z nami Umowę od 7 października 2021 r.