§ 1. PRZEDMIOT

1. Regulamin określa zasady świadczenia Usług Telekomunikacyjnych na rzecz Abonentów przez VikingCo Poland spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą we Wrocławiu (ul. Tadeusza Kościuszki 29, 50-011 Wrocław), wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia Fabrycznej VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000484436, o numerze NIP: 897-17-93-639, REGON 022284492, kapitale zakładowym: 11 244 200 PLN wpłaconym w całości — zwaną dalej ”Operatorem” albo „VikingCo Poland”.

2. Operator prowadzi działalność telekomunikacyjną na podstawie wpisu do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych (nr wpisu: 10691).

§ 2. DEFINICJE

Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:

1. **Abonent** – podmiot, który jest stroną umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartej z dostawcą publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych.

2. **ADRUM** – Alternatywny Dostawca Usług Roamingu Międzynarodowego na terenie Europejskiego Obszaru Gospodarczego („EOG”).

3. **Cennik** – cennik Usług Telekomunikacyjnych VikingCo Poland 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.

4. **Dane aktywacyjne –** dane Abonenta określone w art. 60b ust. 1 Prawa telekomunikacyjnego: (1) w przypadku Abonenta będącego osobą fizyczną: (a) imię i nazwisko, (b) numer PESEL, jeżeli go posiada, albo nazwa, seria i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej - numer paszportu lub karty pobytu; (2) w przypadku abonenta niebędącego osobą fizyczną: (a) nazwa, (b) numer identyfikacyjny REGON lub NIP lub numer w Krajowym Rejestrze Sądowym albo ewidencji działalności gospodarczej, lub innym właściwym rejestrze.

5. **Dezaktywacja Karty SIM/USIM** – stan bezpowrotnej utraty możliwości korzystania z Usług Telekomunkacyjnych dla danej Karty SIM/USIM.

6. **Doładowanie** – zwiększenie Limitu jednostek rozliczeniowych w wyniku wniesienia przedpłaty za Usługi telekomunikacyjne.

7. **Hasło** – poufny ciąg znaków nadawany przez Abonenta podczas zakładania Internetowego Konta Abonenta oraz wykorzystywany do logowania się do niego.

8. **Help Desk** - osoby w strukturze organizacyjnej Operatora, których zadaniem jest obsługa Abonentów, udzielanie pomocy oraz informacji, sprzedaż usług, a także wykonywanie czynności faktycznych związanych z przenoszeniem numeru.

9. **Internetowe Konto Abonenta** - zbiór funkcji, danych i ustawień dla Abonenta, dostępnych na Stronie www, wymagający podania Hasła i adresu e-mail Abonenta.

10. **ISP** - (Internet Service Provider) dostawca usługi internetu.

11. **Kanały Zdalne** – środki komunikacji elektronicznej umożliwiające wymianę informacji pomiędzy Abonentem a Operatorem na odległość, w szczególności poczta elektroniczna, SMS, a także strona internetowa Operatora.

12. **Karta SIM/USIM** – karta z mikroprocesorem, stanowiąca własność Operatora, udostępniona Abonentowi przez Operatora, spełniająca wymagania Sieci Telekomunikacyjnej Operatora oraz warunki określone w specyfikacji technicznej dla Karty SIM, umożliwiająca dostęp do Usług Telekomunikacyjnych świadczonych przez Operatora, z którą związane są: Numer MSISDN, osobisty numer identyfikacyjny – Kod PIN i kod odblokowujący – Kod PUK.

13. **Karta Zdrapka** – zasłonięty ścieralną substancją i wydrukowany na specjalnej karcie kod umożliwiający zwiększenie wartości konta przypisanego do Karty SIM/USIM.

14. **Kod PIN** – osobisty numer identyfikacyjny: osobisty kod cyfrowy zapewniający Abonentowi możliwość jednoznacznego identyfikowania się przy uzyskiwaniu dostępu do Usług Telekomunikacyjnych.

15. **Kod PUK** – osobisty szyfr odblokowujący: osobisty kod cyfrowy znoszący blokadę Kodu PIN.

16. **Kod Krótki (USSD)** - (*Unstructured Supplementary Service Data*) komunikacja pomiędzy Telefonem a elementami Sieci Telekomunikacyjnej, inicjowana bezpośrednio przez Abonenta za pomocą klawiatury poprzez wprowadzenie odpowiedniej sekwencji znaków.

17. **Konsument** – konsument w rozumieniu art. 22^1 Kodeksu cywilnego, tj. osoba dokonująca czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

18. **Limit jednostek rozliczeniowych** - ilość lub czas połączeń, SMS-ów, pakietu danych w GB lub innych jednostek służących do mierzenia ilości Usług telekomunikacyjnych, możliwych do realizacji w określonym terminie.

19. **Numer MSISDN** - (*Mobile Station International Subscriber Directory Number*) – numer Abonenta sieci komórkowej (potocznie: numer telefonu). Numer MSISDN jest przechowywany na karcie SIM.

20. **Okres ważności połączeń przychodzących** – określona w Cenniku liczba dni kalendarzowych, liczonych od ostatniego Doładowania o danej wartości, w ciągu których Abonent może doładować konto, odbierać połączenia, kontaktować się z Help Desk, numerami alarmowymi lub wykonywać inne czynności określone w Cenniku.

21. **Okres ważności połączeń wychodzących** – określona w Cenniku liczba dni kalendarzowych, liczonych od ostatniego Doładowania konta Abonenta o danej wartości, w ciągu których Abonent może inicjować połączenia.

22. **Ostatni dzień ważności konta Abonenta** – ostatni dzień Okresu ważności połączeń przychodzących.

23. **Oferta Promocyjna** – dokument zawierający warunki świadczenia Usług Telekomunikacyjnych inne niż określone w Regulaminie i Cenniku.

24. **Operator Zagraniczny** – operator Sieci Telekomunikacyjnej zlokalizowanej i działającej poza granicami Rzeczypospolitej Polskiej.

25. **Pakiet** – określona liczba jednostek rozliczeniowych przyznana w ramach danego Doładowania konta.

26. **Prawo Telekomunikacyjne** – Ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. nr171 poz. 1800 ze zm.).

27. **Potwierdzenie zgodności Danych aktywacyjnych –** potwierdzenie zgodności Danych Aktywacyjnych podanych przez Abonenta w celu rozpoczęcia świadczenia Usług telekomunikacyjnych w sposób stosowany przez Operatora i określony w art. 60b ust. 3 Prawa telekomunikacyjnego.

28. **Prędkość deklarowana** – jest to prędkość podawana przez ISP w reklamach w związku z promocją, sprzedażą lub dostawą Usługi.

29. **Prędkość maksymalna** – jest to prędkość podana przez ISP dla danej Usługi. Jest to prędkość, która może być maksymalnie osiągnięta bez obciążenia sieci do świadczenia Usługi w stosowanej przez ISP technologii.

30. **Przedsiębiorca telekomunikacyjny P4 sp. z o.o.** – przedsiębiorca telekomunikacyjny, od którego Operator hurtowo zakupuje usługi telekomunikacyjne, a którym jest P4 sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (ul. Taśmowa 7, 02-677 Warszawa).

31. **Regulamin** – niniejszy dokument.

32. **Rejestracja** – podanie przez Abonenta Danych aktywacyjnych, wprowadzenie ich do systemu Operatora i potwierdzenie zgodności Danych aktywacyjnych przez Operatora.

33. **Rejestracja dodatkowa** – dobrowolne podanie przez Abonenta danych osobowych w zakresie wykraczających poza Dane aktywacyjne.

34. **Sieć Telekomunikacyjna** – sieć telekomunikacyjna w rozumieniu Prawa Telekomunikacyjnego, wykorzystywana przez Operatora do świadczenia Usług Telekomunikacyjnych.

35. **Siła Wyższa** – zdarzenie zewnętrzne o charakterze nadzwyczajnym niezależne od Operatora i Abonenta, któremu nie można zapobiec przy dołożeniu najwyższej staranności, w szczególności: wojny, katastrofy naturalne itp.

36. **Strona www** – strona internetowa Sieci Mobile Vikings, dostępna pod domeną www.mobilevikings.pl.

37. **Telefon** – urządzenie elektroniczne umożliwiające za pośrednictwem Karty SIM korzystanie z usług świadczonych przez Operatora, posiadające odpowiedni dokument lub oznaczenie zgodności z obowiązującymi przepisami prawa, dopuszczone do pracy w Sieci Telekomunikacyjnej.

38. **Umowa** – umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawarta z VikingCo Poland poprzez Włączenie się do sieci, na podstawie której VikingCo Poland zobowiązuje się do świadczenia usług telekomunikacyjnych dla Abonenta zgodnie z Regulaminem.

39. **Usługa Telekomunikacyjna** – usługa w rozumieniu Prawa Telekomunikacyjnego, świadczona na rzecz Abonenta przez Operatora.

40. **Zestaw Startowy** – Karta SIM/USIM wraz z określonym Doładowaniem.

41. **Zużycie** – wykorzystanie przez Abonenta określonej liczby jednostek rozliczeniowych z Pakietu.

42. **Włączenie się do sieci** – czynność Abonenta dokonana po nabyciu (w wyniku wniesienia przedpłaty za Usługi telekomunikacyjne) Karty SIM i Rejestracji, polegająca na wprowadzeniu unikalnego kodu aktywującego (dostarczanego przez Operatora) w Internetowym Koncie Abonenta. W przypadku numerów przenoszonych od innego operatora, karta SIM/USIM zostaje włączona do sieci w dniu przenoszenia numeru.

§ 3. ZAWARCIE UMOWY, REJESTRACJA, REJESTRACJA DODATKOWA

1. Umowa zostaje zawarta z chwilą Włączenia się do sieci.

2. Umowa zostaje zawarta na czas nieokreślony, chyba że Strony (Operator i Abonent) postanowią inaczej.

3. W celu zawarcia Umowy Abonent zobowiązany jest do dokonania Rejestracji.

4. Nie ma możliwości Włączenia się do sieci i Umowa nie zostaje zawarta, jeżeli Abonent nie przeprowadził Rejestracji, nie można Potwierdzić zgodności danych aktywacyjnych lub Potwierdzenie zgodności danych aktywacyjnych zakończyło się negatywnie.

5. Abonent może podać Operatorowi dodatkowe dane i dokonać Rejestracji uzupełniającej w celu otrzymywania informacji i zawiadomień w przypadkach określonych w Prawie telekomunikacyjnym.

6. Jeżeli skorzystanie przez Abonenta z uprawnień określonych w Regulaminie i Prawie telekomunikacyjnym lub z niektórych usług świadczonych przez Operatora, wymaga podania przez Abonenta danych wykraczających poza Dane aktywacyjne, Operator uzależnia możliwość skorzystania z tych uprawnień, usług lub funkcjonalności od przeprowadzenia Rejestracji dodatkowej.

§ 4. ZAKRES, JAKOŚĆ I WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG

1. Operator świadczy usługi głosowe, połączenia video, SMS, MMS, transmisji danych oraz usługi dodatkowe w ramach stanu konta wynikającego z Doładowania.

2. Operator świadczy usługi w zakresie technicznych możliwości Sieci Telekomunikacyjnej przedsiębiorcy telekomunikacyjnego P4 sp. z o.o. oraz umożliwia Abonentowi korzystanie z sieci telekomunikacyjnych innych operatorów krajowych i

zagranicznych. Lista operatorów krajowych i zagranicznych oraz lista krajów dostępna jest na Stronie www.

3. W przypadku korzystania z dostępu do sieci i usług innych operatorów, zasady rozliczeń oraz jakość świadczonych (niezależne od Operatora) Usług Telekomunikacyjnych mogą różnić się od stosowanych przez Operatora.

4. Usługi Telekomunikacyjne i inne usługi świadczone przez Operatora wraz z opłatami i zasadami ich naliczania, a także koszty usług serwisowych określa Cennik, który wraz z Regulaminem dostępny jest na Stronie www.

5. Operator świadczy Usługi Telekomunikacyjne w ramach istniejących możliwości technicznych, o jakości zgodnej z normami ETSI (European Telecommunications Standards Institute).

6. Minimalna oferowana jakość usługi głosowej odpowiada wskaźnikowi MOS na poziomie 3,0 dla 95% wzorcowych próbek głosowych. Wskaźnik MOS (ang. Mean Opinion Score) jest zdefiniowany przez ITU-T (Sektor Normalizacji Telekomunikacji ITU Międzynarodowego Związku Telekomunikacyjnego) w skali pięciostopniowej od 1 do 5, gdzie poszczególne wartości mają następujące znaczenie 1=zły, 2=słaby, 3=akceptowalny, 4=dobry, 5=doskonały.

7. Usługi Telekomunikacyjne świadczone są 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu.

8. Operator stale rozwija zakres Usług Telekomunikacyjnych dostępnych dla Abonentów. Zakresy usług dostępnych w miejscach, w których możliwe jest korzystanie z Usług Telekomunikacyjnych Operatora, mogą się nieznacznie różnić od siebie.

9. Po upływie Okresu ważności połączeń przychodzących dostęp do informacji zawartych na Karcie SIM może zostać zablokowany (Dezaktywacja karty SIM/USIM).

10. Na Internetowym Koncie Abonenta, Operator dostarcza szczegółowy wykaz wykonanych Usług Telekomunikacyjnych za okres obowiązujący do dnia poprzedniego.

11. Na żądanie Abonenta, Operator dostarcza szczegółowy wykaz wykonanych Usług Telekomunikacyjnych obejmujący Usługi Telekomunikacyjne wykonane do dnia poprzedzającego żądanie, z zastrzeżeniem, że Operator może wyłącznie dostarczyć szczegółowy wykaz wykonanych Usług Telekomunikacyjnych za okres nie dłuższy niż 12 miesięcy poprzedzających datę złożenia żądania. Operator dostarcza szczegółowy wykaz w wersji elektronicznej lub w wersji papierowej, listem zwykłym na adres korespondencyjny wskazany przez Abonenta. W przypadku wersji papierowej może być naliczona opłata w wysokości określonej w Cenniku.

12. Operator zapewnia bezpłatne połączenia z numerami alarmowymi.

13. Możliwe są następujące ograniczenia w kierowaniu połączeń na numery alarmowe:
    a. w przypadku gdy numery alarmowe typu 9XX (gdzie X oznacza pozostałe cyfry zdefiniowane w planie numeracji krajowej dla poszczególnych numerów

alarmowych) są zajęte, Operator może skierować połączenie 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 wykonywania przez Abonenta połączeń na numery alarmowe, Operator gromadzi dane o lokalizacji Telefonu. W pozostałych przypadkach dane o lokalizacji gromadzone są tylko i wyłącznie za uprzednią zgodą Abonenta.

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. Abonenci korzystający z usługi dostępu do sieci Internet mają możliwość bieżącej kontroli stanu jednostek transmisji danych poprzez kontakt z Help Desk, Kody USSD oraz za pośrednictwem Strony www. W przypadku wyczerpania jednostek transmisji danych, Operator niezwłocznie Informuje Abonenta o tym fakcie za pośrednictwem wiadomości SMS.

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

    Prędkość usługi dostępu do Internetu:
    - 8-32 kbit/s – zazwyczaj umożliwia oglądanie nieskomplikowanych, przeważnie tekstowych stron internetowych zawierających małą ilość danych, pobieranie wiadomości e-mail o małych wielkościach, wymianę informacji tekstowej przy pomocy komunikatora, przy czym wszystkie wyżej wymienione aktywności mogą być czasochłonne, a ich jednoczesna realizacja utrudniona;

    - 1-2 Mbit/s – 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 Mbit/s – umożliwia na elastyczne korzystanie ze zdecydowanej większości funkcjonalności aplikacji i serwisów w dostępie do Internetu, w tym np. pobierania materiałów wideo o wysokiej jakości, z zastrzeżeniem usług, które wymagają szczególnie wysokiej prędkości transmisji danych (np. materiały wideo o bardzo wysokiej rozdzielczości lub liczbie klatek na sekundę).

    Podane wyżej informacje to dane orientacyjne, mogą ulegać zmianie w zależności od rodzaju usługi oraz wraz z rozwojem technologii i standardów.

    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.

Operator wskazuje, że 1 GB transmisji danych szacunkowo wystarcza na 100 minut pobierania pliku wideo w rozdzielczości 480p z prędkością 1,3 Mbit/s albo 40 minut pobierania pliku wideo w rozdzielczości 720p z prędkością 3,3 Mbit/s albo 7 godzin pobierania plików audio w formacie mp3. Podane wyżej informacje 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.

18. 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 2022/612 z dnia 6 kwietnia 2022 r. w sprawie roamingu w publicznych sieciach łączności ruchomej wewnątrz Unii („Rozporządzenie o otwartym Internecie") wynosi 50 Mbit/s dla danych pobieranych i 10 Mbit/s 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.

Jeżeli prędkość przesyłania danych wskazana przez Operatora w Cenniku, Regulaminie Oferty Promocyjnej lub innym regulaminie jest niższa niż wartość wskazana w zdaniu poprzednim, należy przyjąć, że stanowi ona szacunkową maksymalną prędkość transmisji danych w rozumieniu Rozporządzenia o otwartym Internecie.

Jednocześnie w sytuacji, w której wskazana przez Operatora w Cenniku, Regulaminie Oferty Promocyjnej lub innym regulaminie prędkość przesyłania danych jest wyższa niż określona powyżej szacunkowa prędkość maksymalna w rozumieniu Rozporządzenia o otwartym Internecie, należy ją rozumieć jako maksymalną prędkość technologiczną, tj. prędkość teoretycznie możliwą do osiągnięcia w idealnych warunkach, we własnej infrastrukturalnie Sieci Telekomunikacyjnej Przedsiębiorcy telekomunikacyjnego P4 sp. z o.o., zgodnie z warunkami technicznymi wskazywanymi przez dostawcę infrastruktury teleinformatycznej i w oparciu o pasma radiowe wykorzystywane przez Przedsiębiorcę telekomunikacyjnego P4 sp. z o.o. w celu świadczenia Usług Telekomunikacyjnych.

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). 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 Przedsiębiorcy telekomunikacyjnego P4 sp. z o.o.

Z uwagi na powyższe, w wielu przypadkach osiągnięcie szacunkowej prędkości maksymalnej może nie być możliwe.

Operator i Przedsiębiorca telekomunikacyjny P4 sp. z o.o. może świadczyć usługi 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 i Przedsiębiorca telekomunikacyjny P4 sp. z o.o. 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 innych niż transmisja danych nie wpływała na ogólną jakość usługi dostępu do Internetu. Korzystanie z usługi innej niż usługa dostępu do Internetu przez Abonenta w wielu przypadkach będzie skutkowało pogorszeniem parametrów usługi dostępu do Internetu. Szczegółowe informacje w tym zakresie będą zamieszczane w dokumentach umownych dotyczących poszczególnych usług innych niż usługa dostępu do Internetu.

Roszczenia opisane w paragrafie Odpowiedzialność Operatora oraz postanowienia paragrafu Reklamacje 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 opisanym zgodnie z powyższymi postanowieniami.

19. Informacje na temat potencjalnych zagrożeń związanych ze świadczonymi Usługami Telekomunikacyjnymi, w tym informacje odnoszące się do sposobów ochrony bezpieczeństwa i prywatności są publikowane na Stronie www.

20. Przedsiębiorca telekomunikacyjny P4 sp. z o.o. 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 Przedsiębiorcy telekomunikacyjnego P4 sp. z o.o.: www.play.pl.

    Przedsiębiorca telekomunikacyjny P4 sp. z o.o. 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 Przedsiębiorca telekomunikacyjny P4 sp. z o.o. w odniesieniu do usługi dostępu do Internetu, nie są dyskryminacyjne i mają na celu optymalizację ogólnej jakości transmisji.

    Przedsiębiorca telekomunikacyjny P4 sp. z o.o. może stosować szczególne środki zarządzania ruchem wykraczające poza środki określone powyżej, w przypadkach, w których jest to konieczne, aby:

    a) zapewnić zgodność z przepisami prawa, którym podlega Operator i Przedsiębiorca telekomunikacyjny P4 sp. z o.o., jak również z dotyczącymi Operatora i Przedsiębiorcy telekomunikacyjnego P4 sp. z o.o. orzeczeniami sądowymi lub decyzjami organów publicznych;
    b) utrzymać integralność i bezpieczeństwo sieci, usług świadczonych za pośrednictwem sieci oraz urządzeń końcowych Abonentów, w szczególności:
       i. wyeliminować przekaz komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu lub integralności Sieci Telekomunikacyjnej lub Usług Telekomunikacyjnych;
       ii. 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).

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.

21. Operator rekomenduje następujące sposoby zabezpieczenia przez Abonentów Urządzeń końcowych:

    a. stosowanie Haseł, kodów zabezpieczających i nieudostępnianie ich innym osobom,

    b. stosowanie się do porad i instrukcji producentów urządzeń końcowych,

    c. aktualizowanie oprogramowania,

    d. stosowanie oprogramowania antywirusowego i jego aktualizacja,

    e. korzystanie z zaufanych sieci bezprzewodowych,

    f. nieinstalowanie oprogramowania z nieznanego źródła.

22. Informacje o:

    a. potencjalnych zagrożeń związanych z korzystaniem przez Abonentów z Usług Telekomunikacyjnych,

    b. rekomendowanych środków ostrożności i najbardziej popularnych sposobów zabezpieczenia telekomunikacyjnych urządzeń końcowych przed oprogramowaniem złośliwym lub szpiegującym,

    c. przykładowych konsekwencji braku lub nieodpowiedniego zabezpieczenia telekomunikacyjnych urządzeń końcowych;

    d. sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności oraz danych osobowych podczas korzystania z publicznie dostępnych Usług Telekomunikacyjnych - są dostępne na stronie internetowej Urzędu Komunikacji Elektronicznej: http://www.uke.gov.pl/ oraz http://www.bip.uke.gov.pl/.

§ 5. OPŁATY

1. Abonent ma możliwość dokonania bezgotówkowego Doładowania poprzez wykonanie czynności wskazanych przez Operatora podanych na Stronie www.

2. Opłaty naliczane są zgodnie z Regulaminem, Cennikiem, Regulaminami promocji, które opublikowane są na Stronie www.

3. Opłaty za świadczone Usługi Telekomunikacyjne naliczane są w następujący sposób:

a. opłata za wysłanie wiadomości SMS, dotyczy 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 SMS zawierającego więcej niż 160 znaków lub więcej niż 1120 bitów tekstu dane są dzielone na odpowiednią liczbę wiadomości SMS, z których każda obciążana jest opłatą indywidualnie, zgodnie z Cennikiem. W przypadku korzystania z Telefonu, kodującego polskie znaki w trybie UNICODE, jeden SMS może zawierać mniej niż 160 znaków,

b. opłata za wysłanie wiadomości multimedialnej MMS naliczana jest za każde rozpoczęte 100 kB wiadomości. Maksymalna wielkość pojedynczej wiadomości MMS wynosi 300 kB,

c. opłata za głosowe połączenia krajowe naliczana jest za każdą rozpoczętą sekundę połączenia w wysokości 1/60 stawki za minutę połączenia, w zaokrągleniu do pełnych groszy w górę,

d. opłata za przesyłanie danych w kraju naliczana jest za każde rozpoczęte 100 kB,

e. opłata za głosowe połączenia wychodzące w roamingu międzynarodowym w ramach Strefy Euro oraz ze Strefy Euro do Polski, trwające 30 sekund, naliczana jest w wysokości połowy stawki minutowej, a następnie za każdą sekundę w wysokości 1/60 stawki minutowej,

f. opłata za głosowe połączenia przychodzące w roamingu międzynarodowym w Strefie Euro naliczana jest za każdą sekundę połączenia w wysokości 1/60 stawki minutowej,

g. opłata za transmisję danych w Strefie Euro naliczana jest co 1 kB w wysokości 1/1024 stawki za 1 MB. W pozostałych strefach opłata naliczana jest co 100 kB, w wysokości 100/1024 stawki za 1 MB,

h. naliczanie opłaty za wysyłanie i odbieranie danych ma miejsce w jednej każdej sesji,

i. połączenie z Help Desk podlega opłacie według Cennika Operatora.

§. 6. ZOBOWIĄZANIA ABONENTA

1. Abonent zobowiązuje się:

   a. przestrzegania Regulaminu,

   b. do niepodejmowania jakichkolwiek działań powodujących albo mogących powodować zakłócenia pracy urządzeń aktywnych podłączonych do Sieci Telekomunikacyjnej lub sieci teleinformatycznej Operatora oraz sieci Internet,

   c. do nie kierowania bez zgody Operatora do Sieci Telekomunikacyjnej lub sieci innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych za pomocą jakichkolwiek

urządzeń telekomunikacyjnych przy użyciu Karty SIM otrzymanej przez Abonenta ruchu pochodzącego z innych sieci telekomunikacyjnych; realizowanie połączeń za pomocą urządzeń końcowych przeznaczonych do przyłączenia do sieci stacjonarnej lub działających na podobnej zasadzie (zwanych dalej Urządzeniami FCT), w których wykorzystywane będą karty SIM działające w Sieci Telekomunikacyjnej, wymaga uzyskania od Operatora uprzedniej pisemnej zgody,

d. do korzystania z Usług zgodnie z obowiązującym prawem.

2. Abonent zobowiązuje się do chronienia Karty SIM przed kradzieżą, zniszczeniem, uszkodzeniem, zagubieniem lub utratą w inny sposób. Abonent odpowiada za skutki wynikające z używania Karty SIM przez osoby trzecie lub korzystanie przez osoby trzecie z uprawnień określonych w Regulaminie oraz skutki powstałe w związku ze znajomością przez osoby trzecie Kodu PIN, Kodu PUK lub Hasła.

3. Abonent powinien niezwłocznie skontaktować się z Help Desk i poinformować o zagubieniu, kradzieży, zniszczeniu, uszkodzeniu lub utracie w inny sposób Karty SIM. Operator po przyjęciu informacji od Abonta, o którym mowa powyżej przypadku kradzieży/zagubienia niezwłocznie blokuje Kartę SIM w sposób uniemożliwiający korzystanie z usług świadczonych przez Operatora. Abonent zobowiązuje się ponadto pisemnie lub drogą elektroniczną poprzez wysłanie wiadomości e-mail potwierdzić fakt zagubienia, kradzieży lub utraty Karty SIM. Zgłoszenie powinno być wysłane z zarejestrowanego adresu e-mail, z podaniem imienia, nazwiska, adresu korespondencyjnego Abonenta oraz numeru telefonu. Operator uprawniony jest do weryfikacji podanych danych Abonenta. Operator nie odpowiada za szkody poniesione przez Abonenta na skutek niewypełnienia przez Abonenta obowiązku określonego w niniejszym punkcie.

4. Za skutki wynikające z używania przez osoby trzecie zagubionej lub skradzionej Karty SIM/USIM spowodowane niezgłoszeniem lub niepotwierdzeniem tych faktów w sposób określony w ust. 3 do Help Desk, wyłączną odpowiedzialność ponosi Abonent.

5. W przypadkach wymienionych w ust. 3 Abonent może wymienić Kartę SIM na warunkach określonych w Cenniku.

§ 7. ZOBOWIĄZANIA OPERATORA

1. Operator zobowiązuje się do:

   a. do rozpoczęcia świadczenia Usług telekomunikacyjnych od chwili Włączenia się do sieci,

   b. świadczenia na rzecz Abonenta Usług na warunkach określonych w Regulaminie i Umowie.

2. Karta SIM/USIM wydana Abonentowi stanowi własność Operatora do chwili zaprzestania świadczenia usług.

3. Operator zobowiązuje się do przyjmowania i rozpatrywania reklamacji na warunkach określonych w Regulaminie.

§ 8. REKLAMACJE

1. Reklamacja może dotyczyć niewykonania lub nienależytego wykonania Usług przez Operatora lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług.

2. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej, lub od dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej. Reklamację złożoną po upływie tego terminu, pozostawia się bez rozpoznania, o czym Operator niezwłocznie powiadamia reklamującego.

3. Reklamacja może być złożona:

    a. w formie pisemnej – osobiście podczas wizyty Abonenta (w tej części zwanego również „Reklamującym") w siedzibie Operatora albo przesyłką pocztową,

    b. ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty Abonenta w siedzibie Operatora,

    c. w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, wysyłając wiadomość e-mail na adres: reklamacje@mobilevikings.pl

4. Reklamacja powinna zawierać:

    a. imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta;

    b. określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;

    c. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;

    d. przydzielony reklamującemu numer MSISDN, którego dotyczy reklamacja;

    e. wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub z przepisów prawa – w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty, a także: numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zwrot żądanej kwoty poprzez Zwiększenie stanu konta;

    f. podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

5. W przypadku gdy reklamacja została złożona ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty Abonenta w siedzibie Operatora, nie spełnia warunków określonych w ust. 4, upoważniona osoba reprezentująca Operatora, przyjmując reklamację, jest obowiązana, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania Abonenta o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania.

6. W przypadku gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w ust. 5 nie spełnia warunków określonych w ust. 4, jednostka Operatora rozpatrująca reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie

wzywa Abonenta do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.

7. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa ust. 4, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, jednostka Operatora rozpatrująca reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.

8. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez Abonenta w siedzibie Operatora, ustnie albo w formie pisemnej, upoważniona osoba reprezentująca Operatora, przyjmująca reklamację, niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie.

9. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, Operator w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie. Przepisu tego nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.

10. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki Operatora rozpatrującej reklamację.

11. Jednostka Operatora rozpatrująca reklamację, udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.

12. Odpowiedź na reklamację zawiera:

    a. nazwę jednostki Operatora rozpatrującej reklamację;

    b. informację o dniu złożenia reklamacji;

    c. rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;

    d. w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem Abonenta;

    e. pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy reklamującym jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w art. 109 i art. 110 Prawa telekomunikacyjnego;

    f. dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska.

13. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:

a. dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;

b. zostać doręczona Abonentowi przesyłką poleconą - w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.

14. Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze.

15. Za zgodą Abonenta wyrażoną w reklamacji, w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub w odrębnym oświadczeniu, Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta środka komunikacji elektronicznej.

16. Przepisu ust. 14 nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli Abonent nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez Abonenta do złożenia reklamacji.

17. Jeżeli wysłana odpowiedź na reklamację nie została doręczona Abonentowi, Operator, na żądanie reklamującego wyrażone w sposób określony w ust. 3, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.

18. Abonent, w porozumieniu z Operatorem, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w ust. 1, ma zostać przekazana. Na żądanie reklamującego, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, dostawca usług ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.

19. Operator nie jest obowiązany do ponownego przekazania reklamującemu odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona reklamującemu.

20. Jeżeli reklamacja usługi telekomunikacyjnej nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że została ona uwzględniona. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu przez dostawcę publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji.

21. Abonentowi po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego (stosownie do treści art. 107, 109, 110 Prawa telekomunikacyjnego) przysługuje prawo dochodzenia roszczeń określonych w Prawie telekomunikacyjnym w postępowaniu sądowym, mediacyjnym lub polubownym.

22. Drogę postępowania reklamacyjnego uważa się za wyczerpaną, jeżeli reklamacja nie została uwzględniona lub Operator nie zapłacił dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja usługi telekomunikacyjnej została uwzględniona.

23. Postępowanie mediacyjne może być prowadzone m.in. przez Prezesa UKE na wniosek Abonenta będącego konsumentem lub z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu konsumenta. Spór cywilnoprawny między konsumentem a dostawcą publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych może być zakończony polubownie w drodze postępowania mediacyjnego. Postępowanie mediacyjne prowadzi Prezes UKE na wniosek konsumenta lub z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu konsumenta. Ponadto stałe polubowne sądy konsumenckie przy Prezesie UKE (tworzone na podstawie umów o zorganizowaniu takich sądów, zawartych przez Prezesa UKE z organizacjami pozarządowymi reprezentującymi konsumentów, przedsiębiorców telekomunikacyjnych lub operatorów pocztowych) rozpatrują m.in. spory o prawa majątkowe wynikłe z umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartych pomiędzy Konsumentami i przedsiębiorcami telekomunikacyjnymi.

24. W wypadku przerwy w świadczeniu wszystkich Usług, Abonentowi przysługuje, prawo ubiegania się o odszkodowanie w wysokości 1/30 wartości średniego miesięcznego doładowania za każde 24 godziny przerwy. Średnie miesięczne doładowanie liczone jest według użycia Abonenta z ostatnich trzech miesięcy od daty wniesienia reklamacji, a w przypadku gdy Abonent pozostaje stroną Umowy krócej niż 3 miesiące – za ten okres.

25. W wypadku przerwy w świadczeniu poszczególnych Usług przez Operatora (Awaria częściowa) Abonentowi przysługuje, prawo ubiegania się o odszkodowanie w wysokości 1/60 wartości średniego miesięcznego doładowania za każde 24 godziny przerwy. Średnie miesięczne doładowanie liczone jest według użycia Abonenta z ostatnich trzech miesięcy od daty wniesienia reklamacji, a w przypadku gdy Abonent pozostaje stroną Umowy krócej niż 3 miesiące – za ten okres.

§ 9. OBSŁUGA KLIENTA

1. Operator zapewnia obsługę serwisową świadczonych usług za pomocą Help Desk.

2. Abonenci mają możliwość:

    a. kontaktu z Help Desk,

    b. korzystania z usług obsługi posprzedażnej w godzinach pracy Help Desk.

3. Obsługa Abonenta może dotyczyć:

    a. oferowanych usług i zasad korzystania z usług,

    b. obsługi konfiguracji telefonów,

    c. przyjmowania reklamacji,

    d. realizacji zleceń jednorazowych i stałych,

e. trwających promocji, ofert specjalnych i lojalnościowych.

4. Autoryzacja Abonentów jest dokonywana poprzez weryfikację adresu e-mail, który został podany podczas zakładania Internetowego Konta Abonenta lub numeru telefonu Abonenta.

5. Jeżeli dane Abonenta zawarte w zgłoszeniu nie są wystarczające do identyfikacji lub poprawnego obsłużenia zgłoszenia Abonenta, Operator zastrzega sobie prawo do dodatkowej weryfikacji danych Abonenta. Prawidłowa identyfikacja jest warunkiem realizacji obsługi Abonenta przez Help Desk.

6. Abonent zobowiązuje się dołożyć należytej staranności w celu zabezpieczenia poufności swojego Hasła, a także nie udostępniać Hasła osobom trzecim. Abonent zobowiązuje się niezwłocznie powiadomić Operatora o każdym podejrzeniu wejścia w posiadanie jego Hasła przez osobę trzecią. Abonent ponosi wszelką odpowiedzialność za następstwa udostępnienia Hasła osobom trzecim.

7. Operator, po uprzednio wyrażonej zgodzie Abonenta, może rejestrować treść połączeń z obsługą Help Desk w celu udokumentowania dyspozycji przekazywanych konsultantom przez Abonenta i usprawniania obsługi Abonenta.

§. 10. USŁUGI ROAMINGOWE

1. Operator świadczy usługi roamingu, tj. połączenia w roamingu, SMS w roamingu, transmisję danych w roamingu w ramach Stanu konta wynikającego z Doładowania. Zakresem usług roamingu nie są objęte usługi o podwyższonej opłacie (usługi Premium rate).

2. Abonent uprawniony jest do wyboru usługi roamingu międzynarodowego świadczonej przez ADRUM, który jest innym niż Operator dostawcą usług roamingu międzynarodowego na terenie Europejskiego Obszaru gospodarczego („EOG"), pod warunkiem, że Dostawca taki zawarł z Operatorem umowę na odsprzedaż usług roamingu międzynarodowego. Powyższe uprawnienie może być zrealizowane na zasadach opisanych poniżej:

   a. Abonent może nieodpłatnie i w dowolnym momencie obowiązywania Umowy wybrać ADRUM oraz korzystać z usług przez niego świadczonych.

   b. W celu skorzystania z usług ADRUM należy zwrócić się bezpośrednio do tego Dostawcy. Informacja o ADRUM, którzy zawarli z Operatorem umowę na odsprzedaż usług roamingu międzynarodowego na terenie EOG zamieszczona jest na Stronie www;

   c. W przypadku gdy takiej informacji nie ma, oznacza to, że taka umowa nie została zawarta.

   d. Abonent ma możliwość nieodpłatnie i w dowolnym momencie obowiązywania Umowy o świadczenie Usług Telekomunikacyjnych zawartej z Operatorem dokonania zmiany ADRUM na innego ADRUM.

e. Zmiana Operatora na ADRUM lub ADRUM na innego ADRUM realizowana jest w terminie 1 dnia roboczego.

f. Dostawca, z którego usług roamingu międzynarodowego korzysta Abonent, nie jest zobowiązany do świadczenia tych usług w przypadku przeniesienia przez Abonenta Numeru MSISDN od Operatora do innego operatora krajowego.

g. W przypadku zmiany przez Abonenta dostawcy usług roamingu międzynarodowego z P4 sp. z o.o. na innego Dostawcę, P4 sp. z o.o. nie pobiera żadnych opłat.

h. Szczegółowe informacje dotyczące zasad i warunków dokonywania zmian opisanych powyżej wskazane są w Regulaminie Dostępu do Alternatywnego Dostawcy Usług Roamingu Międzynarodowego, który jest dostępny na Stronie www.

i. Dodatkowo, Abonent ma możliwość korzystania za pośrednictwem Karty SIM z transmisji danych w roamingu międzynarodowym na terenie EOG oferowanej przez lokalnego Operatora Zagranicznego, świadczącego usługi w odwiedzanym przez Abonenta kraju, zgodnie z ofertą tego Operatora Zagranicznego, o ile taką usługę świadczy.

3. Usługi roamingu świadczone są 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu.

4. Jakość i dostępność usług roamingu w miejscach, w których możliwe jest korzystanie z nich, mogą się nieznacznie różnić od siebie i są uzależnione od operatora sieci odwiedzanej, który umożliwia Abonenta korzystanie z usług roamingu, dzięki uzgodnieniom z Operatorem.

§. 11. WYGAŚNIĘCIE I ROZWIĄZANIE UMOWY ORAZ ZAWIESZENIE ŚWIADCZENIA USŁUG

1. Umowa wygasa po upływie Ostatniego dnia ważności konta Abonenta.

2. Operator może według własnego wyboru rozwiązać Umowę w każdym momencie ze skutkiem natychmiastowym lub zawiesić świadczenia Usług Telekomunikacyjnych bez odszkodowania dla Abonenta w przypadku:

a. zaistnienia siły wyższej lub innych wydarzeń o charakterze nadzwyczajnym niezależnych od Operatora, które uniemożliwiają lub w istotny sposób utrudniają świadczenie Usług Telekomunikacyjnych oraz innych usług;

b. udostępniania usług Operatora innym osobom w celu uzyskania korzyści majątkowych bez zgody Operatora;

c. gdy Abonent będzie kierował do sieci Operatora i sieci innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych, za pomocą jakichkolwiek urządzeń telekomunikacyjnych, przy użyciu karty SIM otrzymanej przez Abonenta, ruch pochodzący z innych sieci telekomunikacyjnych bez zgody Operatora lub w przypadku realizowania połączeń za pomocą urządzeń końcowych przeznaczonych do przyłączenia do sieci stacjonarnej lub działających na podobnej zasadzie FCT, w których będą wykorzystywane karty SIM/USIM

działające w Sieci Telekomunikacyjnej, bez uzyskania uprzedniej, pisemnej zgody Operatora;

d. w przypadku używania przez Abonenta Karty SIM/ USIM, korzystając ze skradzionego urządzenia telekomunikacyjnego lub urządzenia nieposiadającego znaku zgodności z zasadniczymi wymaganiami;

e. działania na szkodę Operatora lub korzystania z Usług Telekomunikacyjnych i usług Operatora niezgodnie z prawem lub Umową.

3. Rozwiązując Umowę w trybie opisanym w ust. 3 powyżej, Operator zawiadamia Abonenta wysyłając SMS i wiadomość elektroniczną na adres e-mail podany przez Abonenta podczas zakładania Internetowego Konta Abonenta.

4. W dniu rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy Operator zaprzestaje świadczenia Abonentowi Usług Telekomunikacyjnych i innych usług, a także dezaktywuje Kartę SIM Abonenta.

§ 12. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH I TAJEMNICA TELEKOMUNIKACYJNA

1. Operator jest administratorem danych osobowych w rozumieniu rozporządzania Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 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) – dalej: „RODO".

2. Dane osobowe Abonentów są przetwarzane przez Operatora w zakresie usług telekomunikacyjnych w celu zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, realizacji zamówienia i wysłania karty SIM, rejestracji abonentów, świadczenia usług telekomunikacyjnych, rozpatrywania reklamacji telekomunikacyjnych i obsługi problemów technicznych, obsługi umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych (w tym: rozliczenia, wystawienie faktury VAT), a także do realizacji ewentualnego żądania przeniesienia numeru. Ponadto dane Abonentów są przetwarzane przez Operatora w celach rozwiązywania problemów technicznych, analitycznych, archiwalnych i dowodowych, ewentualnego ustalenia, dochodzenia lub obrony przed roszczeniami oraz badania satysfakcji klientów. W pozostałym zakresie Operator informuje każdorazowo Abonenta o innych celach przetwarzania jego danych osobowych, wypełniając wymogi prawne, w tym wymóg informacyjny.

3. Szczegółowe informacje o zakresie i zasadach przetwarzania danych osobowych są dostępne na stronie Operatora: https://mobilevikings.pl/pl/privacy/ oraz przekazywane każdorazowo w procesie pozyskiwania danych zgodnie z przepisami RODO.

4. Dane identyfikujące Abonenta mogą być zamieszczone w spisie abonentów wydawanym w formie książkowej lub elektronicznej za zgodą Abonenta. Ponadto – w przypadku zgody Abonenta – 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.

5. Dane Abonenta możemy – zgodnie z przepisami prawa – przekazywać podmiotom przetwarzającym je na nasze zlecenie, np. podwykonawcom naszych usług, w tym

Przedsiębiorcy telekomunikacyjnemu P4 sp. z o.o., oraz podmiotom uprawnionym do ich uzyskania na podstawie obowiązującego prawa.

6. Operator zapewnia realizację uprawnień wynikających z RODO, w szczególności umożliwia Abonentowi dostęp do treści swoich danych osobowych, ich sprostowanie lub usunięcie, a także realizację prawa do sprzeciwu, do ograniczenia przetwarzania danych, do przenoszenia danych lub do tego, by nie podlegać decyzji, która opiera się wyłącznie na zautomatyzowanym przetwarzaniu, w tym profilowaniu.

7. Wszelką korespondencję w sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych Abonent powinien kierować na adres: ul. Tadeusza Kościuszki 29, 50-011 Wrocław z dopiskiem „Dane Osobowe".

8. 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 Abonentowi Usług Telekomunikacyjnych oraz innych usług Operator ma prawo zbierać, utrwalać, 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.

9. Dane transmisyjne odzwierciedlające Usługi Telekomunikacyjne wykonywane przez Operatora na rzecz Abonentów, w tym dane lokalizacyjne, które oznaczają wszelkie dane przetwarzane przez Operatora w Sieci Telekomunikacyjnej wskazujące położenie geograficzne urządzenia końcowego Abonenta korzystającego z publicznie dostępnych Usług Telekomunikacyjnych, obejmuje dane dotyczące przekazywania komunikatów w Sieciach Telekomunikacyjnych lub służące do naliczania opłat za Usługi Telekomunikacyjne.

10. Operator przetwarza dane transmisyjne odzwierciedlające Usługi Telekomunikacyjne wykonywane przez Operatora na rzecz Abonenta, w tym dane lokalizacyjne dla celów naliczania opłat za usługi i opłat z tytułu rozliczeń między przedsiębiorcami telekomunikacyjnymi, jak również – na zasadach określonych w obowiązujących przepisach prawa – dla celów marketingu usług lub świadczenia usług o wartości wzbogaconej. Ponadto dane te będą przetwarzane na potrzeby prowadzenia analiz gospodarczych. Dane te będą przetwarzane w okresie obowiązywania umowy o świadczeniu Usług Telekomunikacyjnych, a ponadto Operator będzie przetwarzał i przechowywał dane transmisyjne przez okres wskazany w przepisach prawa, w tym z uwagi na wymagania dotyczące dokumentowania działalności gospodarczej (dokumentacja księgowa), jak również ze względu na realizację przez uprawnione organy zadań i obowiązków na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego, a także ewentualne spory cywilnoprawne dotyczące umowy o świadczenie usług lub jej wykonywania.

11. Abonent ma możliwość wpływu na zakres przetwarzania danych go dotyczących poprzez określenie zakresu Usług Telekomunikacyjnych świadczonych zgodnie z jego żądaniem lub zakresu jego uprawnień.

12. Podczas korzystania z usług w sieciach partnerów roamingowych lokalne zasady dotyczące przechowywania i transferu danych Abonenta mogą być inne niż stosowane w Sieci Telekomunikacyjnej Operatora.

13. Operator zastrzega sobie możliwość szczegółowego uregulowania kwestii dotyczących przetwarzania danych w zakresie świadczenia usług drogą elektroniczną w odrębnych regulaminach.

§ 13. PRAWO ODSTĄPIENIA OD UMOWY

1. Abonent będący Konsumentem, który zawarł umowę na odległość lub poza lokalem Operatora, może w terminie 14 dni odstąpić od niej bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z wyjątkiem kosztów w określonych w art. 33, art. 34 ust. 2 i art. 35 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r., poz. 827 ze zm.).

2. Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy Abonent winien wysłać na adres Operatora wskazany w § 1 Regulaminu.

3. Abonent może skorzystać ze wzoru Odstąpienia od umowy opublikowanego i udostępnianego przez Operatora na Stronie www.

4. W przypadku odstąpienia od umowy zawartej na odległość lub umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa Umowę uważa się za niezawartą.

5. W przypadku odstąpienia od Umowy, Operator zwróci Abonentowi, nie później niż w terminie 14 dni, wszystkie otrzymany płatności, z wyłączeniem płatności za Usługi wykorzystane.

6. Jeżeli Operator na żądanie Abonenta wykonał odpłatne Usługi przez upływem terminu na odstąpienie od Umowy, Abonent ponosi koszty tych Usług do chwili odstąpienia od Umowy.

7. Operator dokonuje zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Konsument, chyba że Konsument wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.

8. Prawo odstąpienia od Umowy zawartej poza lokalem Operatora lub na odległość nie przysługuje Konsumentowi, jeżeli Operator wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą Konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez przedsiębiorcę utraci prawo odstąpienia od umowy.

§ 14. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. W sprawach nieuregulowanych postanowieniami niniejszego Regulaminu mają zastosowanie odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego, Prawa telekomunikacyjnego i innych obowiązujących aktów prawnych.

2. Operator może dokonać zmiany warunków Umowy, w tym określonych w niniejszym Regulaminie. W takim przypadku Operator poinformuje Abonenta o proponowanych zmianach warunków Umowy, w tym określonych w niniejszym Regulaminie z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem zmian w życie, poprzez podanie tego faktu i treści każdej proponowanej zmiany do publicznej wiadomości na Stronie www Operatora oraz doręczy Abonentowi, treść każdej proponowanej zmiany – drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej, albo w inny uzgodniony z Abonentem sposób w szczególności poprzez Kanały Zdalne.

3. Abonent ma prawo wypowiedzieć Umowę w przypadku braku akceptacji zmian. Zmiany Regulaminu obowiązują Abonenta, który nie wypowiedział Umowy w terminie do dnia ich wejścia w życie.