

## **§ 1. PRZEDMIOT REGULAMINU**

Regulamin określa zasady świadczenia przedpłaconych Usług Telekomunikacyjnych w ramach oferty POD PRĄD przez VikingCo Poland spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą we Wrocławiu (pl. Grunwaldzki 23, 50-365 Wrocław), wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia Fabrycznej VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000484436, posiadającą NIP 8971793639 i REGON 022284492, o kapitale zakładowym 11.244.200 PLN (wpłaconym w całości) – zwaną dalej „Operatorem” albo „VikingCo Poland”. 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.
2. **ADRUM** – Alternatywny Dostawca Usług Roamingu Międzynarodowego na terenie Europejskiego Obszaru Gospodarczego („EOG”).
3. **Aplikacja** – aplikacja Operatora „Viking App Poland” dostępna na telefonach komórkowych (z systemem iOS i Android).
4. **Autoodnowienie** – automatyczne odnowienie Pakietu Usług lub Planu na kolejny okres, opłacane Płatnością Cykliczną albo Płatnością z Salda.
5. **Autozasilenie** – automatyczne Zasilenie zwiększające Saldo, wykonywane za pomocą Płatności Cyklicznej.
6. **Cennik** – „Cennik Usług Telekomunikacyjnych VikingCo Poland sp. z o.o. w ramach oferty Pod Prąd” stanowiący wykaz Usług Telekomunikacyjnych oraz innych usług świadczonych przez Operatora wraz z zestawieniem rodzajów i wysokości opłat oraz zasad ich naliczania.
7. **Dane aktywacyjne** – dane Abonenta określone: (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.
8. **Dezaktywacja Karty SIM/USIM** – stan bezpowrotnej utraty możliwości korzystania z Usług Telekomunikacyjnych dla danej Karty SIM/USIM.
9. **Zasilenie / Doładowanie** – wniesienie przedpłaty zwiększającej Saldo.
10. **Dostawca płatności** – zewnętrzny podmiot uprawniony do świadczenia usług płatniczych, który obsługuje płatności na rzecz Operatora.
11. **eSIM** - cyfrowy (wirtualny) odpowiednik Karty SIM/USIM, który może być pobrany i zainstalowany na Urządzeniu, spełniający wymagania Sieci Telekomunikacyjnej oraz warunki określone w specyfikacji technicznej dla eSIM, umożliwiający dostęp do Usług Telekomunikacyjnych świadczonych przez Operatora, z którym związane są: Numer MSISDN, osobisty numer identyfikacyjny – Kod PIN i kod odblokowujący – Kod PUK;
12. **Hasło** – poufny ciąg znaków nadawany przez Abonenta podczas zakładania Internetowego Konta Abonenta oraz wykorzystywany do logowania się do niego.
13. **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.
14. **Internetowe Konto Abonenta** – zbiór funkcji, danych i ustawień dla Abonenta, dostępnych na Stronie www lub poprzez Aplikację, wymagający podania Hasła i adresu e-mail Abonenta.
15. **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.

16. **Klient biznesowy** – osoba fizyczna lub prawna niebędąca Konsumentem.
17. **Kod PIN** – osobisty numer identyfikacyjny: osobisty kod cyfrowy zapewniający Abonentowi możliwość jednoznacznego identyfikowania się przy uzyskiwaniu dostępu do Usług Telekomunikacyjnych.
18. **Kod PUK** – osobisty szyfr odblokowujący: osobisty kod cyfrowy znoszący blokadę Kodu PIN.
19. **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.
20. **Konsument** – osoba fizyczna wnioskującą o świadczenie publicznie dostępnych usług komunikacji elektronicznej lub korzystającą z takich usług dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu.
21. **Mobile Vikings** – sieć telekomunikacyjna Operatora.
22. **Numer MSISDN (Mobile Station International Subscriber Directory Number)** – numer Abonenta sieci komórkowej (numer telefonu). Numer MSISDN jest przechowywany na karcie SIM.
23. **Okres Rozliczeniowy** – okres ważności wybranego Planu oferty Pod Prąd liczony od dnia aktywacji wybranego Planu i jednocześnie okres rozliczeniowy oferty Pod Prąd w ramach Płatności Cyklicznej lub Płatności z Salda.
24. **Okres ważności połączeń przychodzących** – określona w Cenniku liczba dni kalendarzowych, liczonych od pierwszego dnia aktywacji Planu, w ciągu których Abonent może skorzystać z oferty Pod Prąd, wykonywać Zasilenia, odbierać połączenia, kontaktować się z Help Desk, numerami alarmowymi lub wykonywać inne czynności określone w Cenniku.
25. **Ostatni dzień ważności konta Abonenta** – ostatni dzień Okresu ważności połączeń przychodzących.
26. **Oferta Promocyjna** – dokument zawierający warunki świadczenia Usług Telekomunikacyjnych inne niż określone w Regulaminie i Cenniku.
27. **Operator Zagraniczny** – operator Sieci Telekomunikacyjnej zlokalizowanej i działającej poza granicami Rzeczypospolitej Polskiej.
28. **Pakiet Usług** – określona liczba jednostek rozliczeniowych albo zestaw Usług Telekomunikacyjnych.
29. **Plan** – wariant oferty obejmujący jeden lub więcej Pakietów Usług oraz inne świadczenia wskazane w Cenniku lub właściwej Ofercie Promocyjnej.
30. **Płatność Cykliczna** – automatyczne pobieranie opłaty przy użyciu metody płatności wybranej przez Abonenta.
31. **Płatność z Salda** – wykorzystanie środków dostępnych na Saldzie do zapłaty za Usługi Telekomunikacyjne, w tym Pakiety Usług i Plany, oraz za inne usługi udostępnione przez Operatora do zakupu z Salda.
32. **Prawo Telekomunikacyjne** – ustawa z dnia 12 lipca 2024 r. - Prawo komunikacji elektronicznej (Dz. U. z 2024 r., poz. 1221).
33. **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 Prawie Telekomunikacyjnym.
34. **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.
35. **Regulamin** – niniejszy dokument.
36. **Regulamin Migracji** – regulamin Oferty Promocyjnej określający zasady migracji z innych ofert Operatora na ofertę regulowaną Regulaminem.
37. **Rejestracja** – podanie przez Abonenta Danych aktywacyjnych, wprowadzenie ich do systemu Operatora i Potwierdzenie zgodności danych aktywacyjnych przez Operatora.
38. **Rejestracja dodatkowa** – dobrowolne podanie przez Abonenta danych osobowych w zakresie wykraczających poza Dane aktywacyjne.
39. **Saldo** – kwota wniesiona w ramach przedpłaty, którą Abonent może przeznaczyć na Usługi Telekomunikacyjne oraz inne usługi udostępnione przez Operatora do zakupu z Salda.
40. **Sieć Telekomunikacyjna** – sieć telekomunikacyjna w rozumieniu Prawa Telekomunikacyjnego, wykorzystywana przez Operatora do świadczenia Usług Telekomunikacyjnych.
41. **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.

42. **Strona www** – strona internetowa Sieci Mobile Vikings dostępna pod domeną [www.mobilevikings.pl](http://www.mobilevikings.pl)
43. **Pod Prąd** – oferta przedpłacona obejmująca Pakiet Usług wskazany i opisany w Cenniku (oferowana w Planach).
44. **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.
45. **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 i Cennikiem.
46. **Urządzenie zgodne z eSIM** – Telefon umożliwiający za pośrednictwem eSIM korzystanie z usług świadczonych przez Operatora (posiada zagwarantowaną przez producenta zdolność do obsługi tzw. profilu eSIM – informacje o Abonencie), posiadające odpowiedni dokument lub oznaczenie zgodności z obowiązującymi przepisami prawa (zgodny ze standardem GSMA eSIM – GSM Association), dopuszczony do pracy w Sieci Telekomunikacyjnej;
47. **Usługa Telekomunikacyjna** – usługa w rozumieniu Prawa Telekomunikacyjnego, świadczona na rzecz Abonenta przez Operatora.
48. **Włączenie się do sieci** – (a) w przypadku Karty SIM/USIM: 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) na Internetowym Koncie Abonenta; (b) w przypadku eSIM: czynność Abonenta dokonana po nabyciu (w wyniku wniesienia przedpłaty za Usługi Telekomunikacyjne) eSIM i Rejestracji polegająca na aktywowaniu i zainstalowaniu eSIM na Urządzeniu zgodnym z eSIM (eSIM udostępniana jest na Internetowym Koncie Abonenta wraz z instrukcją aktywowania i zainstalowania). W przypadku numerów przenoszonych od innego operatora, Karta SIM/USIM lub eSIM 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 nieoznaczony, 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 dodatkowej 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.
7. Świadczenie usług rozpoczyna się najpóźniej w ciągu 24 godzin od Włączenia się do sieci.
8. Zamówienie eSIM wymaga posiadania Urządzenia zgodnego z eSIM, a Włączenie się do sieci (aktywowanie i zainstalowanie eSIM) wymaga dostępu do Internetu. Przy aktywowaniu i instalowaniu eSIM Abonent jest zobowiązany do ochrony przesłanych informacji przed nieuprawnionym dostępem.
9. Usunięcie eSIM z Urządzenia zgodnego z eSIM wymaga ponownego zainstalowania nowej eSIM.
10. Wszystkie zapisy Regulaminu odnoszące się do Karty SIM/USIM stosuje się analogicznie do eSIM.
11. Na etapie zawierania Umowy Abonent dokonuje wyboru, czy zawiera Umowę jako Konsument czy Klient biznesowy.
12. Na Włączenie się do Sieci Abonent ma 183 dni od dnia zamówienia Karty SIM/USIM.

### **§ 3A. POD PRĄD**

1. Abonenci Mobile Vikings i klienci mogą przystąpić do oferty Pod Prąd na zasadzie Regulaminu wybierając nowy numer lub przynosząc go z innej sieci mobilnej. Abonenci Mobile Vikings mogą dodatkowo dokonać migracji z innych ofert Operatora na zasadzie Regulaminu Migracji.
2. Warunkiem aktywowania i korzystania z oferty Pod Prąd jest:
  - a. zakup nowej Karty SIM/USIM z pierwszym Planem i Włączenie się do sieci albo migracja zgodnie z Regulaminem Migracji,
  - b. posiadanie Internetowego Konta Abonenta,

- c. aktywowanie Płatności Cyklicznej lub Płatności z Salda,
  - d. posiadanie wystarczających środków płatniczych w ramach wybranej metody płatności lub Płatności z Salda do opłacania wybranego Planu.
3. Abonent Mobile Vikings, który chce skorzystać z oferty Pod Prąd na nowej Karcie SIM/USIM, powinien wykonać następujące czynności: wejść na Stronę www lub do Aplikacji logując się na Internetowe Konto Abonenta lub skontaktować się telefonicznie z Help Desk, złożyć zamówienie na nabycie Karty SIM (z opcją nowego numeru lub przeniesieniem numeru) wybierając ofertę Pod Prąd i jej Plan, przejść proces zamówienia oferty Pod Prąd: aktywować Płatność Cykliczną lub Płatność z Salda i dokonać zapłaty za wybrany Plan (wybierając jedną z dostępnych metod płatności) oraz Włączyć się do sieci Mobile Vikings w zakresie nowej karty SIM. Jeżeli jako sposób opłacania odnowień, o których mowa w § 3A ust. 7 Regulaminu, Abonent wybrał Płatność z Salda, zapłaty za pierwszy Plan dokonuje jednorazową metodą płatności udostępnioną przez Operatora, a kolejne odnowienia są opłacane z Salda. Abonent może w każdym czasie zmienić te ustawienia na Internetowym Koncie Abonenta.
4. Klient, który chce skorzystać z oferty Pod Prąd, a nie korzystał jeszcze z usług Mobile Vikings i nie jest Abonentem Mobile Vikings, powinien wykonać następujące czynności: wejść na Stronę www lub do Aplikacji lub skontaktować się telefonicznie z Help Desk, złożyć zamówienie na nabycie Karty SIM/USIM (z opcją nowego numeru lub przeniesienia numeru) wybierając ofertę Pod Prąd i jej Plan, założyć Internetowe Konto Abonenta, przejść proces zamówienia oferty Pod Prąd: aktywować Płatność Cykliczną lub Płatność z Salda i dokonać zapłaty za wybrany Plan (wybierając jedną z dostępnych metod płatności) oraz Włączyć się do sieci Mobile Vikings. Jeżeli jako sposób opłacania odnowień, o których mowa w § 3A ust. 7 Regulaminu, Abonent wybrał Płatność z Salda, zapłaty za pierwszy Plan dokonuje jednorazową metodą płatności udostępnioną przez Operatora, a kolejne odnowienia są opłacane z Salda. Abonent może w każdym czasie zmienić te ustawienia na Internetowym Koncie Abonenta.
5. Abonenci Mobile Vikings, którzy chcą przenieść Kartę SIM/USIM aktywną w Mobile Vikings z innej oferty Operatora mogą dokonać migracji zgodnie z Regulaminem Migracji.
6. Abonent otrzyma możliwość korzystania z oferty Pod Prąd najpóźniej w ciągu 24 godzin od momentu wykonania czynności wskazanych w § 3A ust. 3-5 Regulaminu. O aktywacji oferty Pod Prąd Abonent zostanie poinformowany wiadomością SMS. Świadczenie usług rozpoczyna się w momencie aktywowania oferty Pod Prąd.
7. W przypadku aktywowania oferty Pod Prąd w sposób opisany powyżej, wybrany przez Abonenta Plan odnawia się automatycznie z końcem ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego poprzez Płatność Cykliczną lub Płatność z Salda (w zależności od dokonanego wyboru, z zastrzeżeniem § 3A ust. 3 i 4 Regulaminu).
8. Dezaktywacja oferty Pod Prąd następuje w poniższych przypadkach:
- a. rezygnacja z oferty Pod Prąd skutkująca dezaktywacją Płatności Cyklicznej lub Płatności z Salda,
  - b. dezaktywowanie Płatności Cyklicznej poprzez usunięcie zdefiniowanej metody płatności lub Płatności z Salda,
  - c. niedokonanie płatności (niepowodzenie płatności) w ramach Płatności Cyklicznej lub Płatności z Salda.
9. Dezaktywacja oferty Pod Prąd (określona powyżej w § 3A ust. 8 Regulaminu) następuje wraz z upływem trwającego Okresu Rozliczeniowego, a ponowne aktywowanie oferty Pod Prąd wymaga wykonania następujących czynności: zalogowanie się na Internetowe Konto Abonenta na Stronie Internetowej lub w Aplikacji, wybranie Planu, zdefiniowanie metody płatności (jeżeli nie została zdefiniowana) i aktywowanie Płatności Cyklicznej lub Płatności z Salda oraz dokonanie zapłaty za wybrany Plan wybierając jedną z dostępnych metod płatności.
10. W sytuacjach wskazanych w § 3A ust. 8 pkt. a.-b. Regulaminu do momentu dezaktywowania oferty Pod Prąd ta może zostać przywrócona, jeżeli Abonent anuluje dezaktywację oferty Pod Prąd, zdefiniuje metodę płatności, przywróci Płatność Cykliczną lub Płatność z Salda i w jej ramach płatności w ramach oferty Pod Prąd będą mogły być kontynuowane. W pozostałych przypadkach Abonent może ponownie aktywować ofertę Pod Prąd do momentu upływu Okresu połączeń przychodzących.
11. Na jednej Karcie SIM/USIM w tym samym czasie można nabyć i uruchomić tylko jedną ofertę Pod Prąd w ramach jednego wybranego Planu.
12. W trwającym Okresie Rozliczeniowym Abonent może zmienić Plan zgodnie z poniższymi zasadami:
- a. w czasie trwania aktywnej oferty Pod Prąd w trwającym Okresie Rozliczeniowym wybranego Planu Abonent może tylko raz zmienić Plan,
  - b. w przypadku zmiany na Plan z większym pakietem transferu danych (niż ten na posiadanym Planie) nie ma możliwości anulowania zmiany Planu, a w przypadku zmiany na Plan z mniejszym pakietem transferu danych (niż ten na posiadanym Planie), Abonent może anulować zmianę nowego Planu przed rozpoczęciem kolejnego Okresu Rozliczeniowego (anulowanie zmiany spowoduje powrót do wcześniejszego Planu),

- c. zmiana Planu wymaga dokonania płatności za cenę nowego Planu na zasadach określonych poniżej,
  - d. w przypadku zmiany Planu wybrany Plan zostanie aktywowany po zakończeniu Okresu Rozliczeniowego aktualnego Planu z zachowaniem ciągłości oferty Pod Prąd (moment aktywacji nowego Planu), a płatność za nowy Plan w ramach Płatności Cyklicznej lub Płatności z Salda zostanie wykonana ostatniego dnia trwającego Okresu Rozliczeniowego, aby zachować ciągłość oferty Pod Prąd,
  - e. Abonent zostanie poinformowany o aktywowaniu nowego Planu w wiadomości SMS.
13. Nie ma możliwości anulowania żadnego z Planów w czasie trwania jego Okresu Rozliczeniowego z wyjątkiem zmiany Planów na zasadach określonych ust. 12 powyżej.
14. Status oferty Pod Prąd można sprawdzić na Internetowym Koncie Abonenta.
15. W Okresie ważności połączeń przychodzących: (a) w zakresie wszystkich Usług Telekomunikacyjnych wskazanych w Regulaminie i Cenniku poza Okresem Rozliczeniowym (poza ofertą Pod Prąd) oraz (b) w zakresie Usług Telekomunikacyjnych wskazanych w Regulaminie i Cenniku nie objętych ofertą Pod Prąd w czasie jej trwania opłaty za te usługi świadczone są i naliczane zgodnie z Cennikiem po wykonaniu Zasilenia.

### **§ 3B. TRYB I WARUNKI DOKONYWANIA ZMIAN**

1. Operator może dokonać jednostronnej zmiany warunków Umowy (w tym Regulaminu i Cennika):
- a. w przypadku, gdy konieczność wprowadzenia zmian wynika: (i) bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, w szczególności ze zmiany stawek podatku od towarów i usług, (ii) z decyzji Prezesa UKE;
  - b. w przypadku, gdy proponowane zmiany: (i) są wyłączenie na korzyść Abonentów, w tym powodują obniżenie cen usług lub dodanie nowej usługi; (ii) mają charakter wyłączenie administracyjny i nie pociągają za sobą negatywnych skutków dla Abonentów;
  - c. jeśli decyzja organu administracji państwowej, prawomocne orzeczenie sądu lub wydane przez jakiegokolwiek uprawniony organ decyzje, zalecenia lub interpretacje zobowiązują lub uprawniają Operatora do dokonania zmiany;
  - d. w przypadku: (i) zmiany świadczenia usług, zaprzestania świadczenia usług lub dostarczania danych funkcjonalności usług przez jej dostawcę lub utratę przez Operatora licencji lub innych uprawnień niezbędnych do świadczenia danych usług lub dostarczania funkcjonalności, (ii) wypowiedzenia Operatorowi umowy (lub odmowy przedłużenia takiej umowy) przez dostawcę lub z winy dostawcy towarów lub usług, które są przedmiotem umowy lub są niezbędne dla świadczenia przez Operatora niektórych usług lub funkcjonalności usług, (iii) wprowadzenia przez takiego dostawcę zmian technicznych i technologicznych w usługach lub ich funkcjonalnościach;
  - e. w przypadku zmiany zakresu, zasad lub warunków współpracy i/lub dostarczania usług, funkcjonalności i produktów przez partnera infrastrukturalnego Operatora (którym jest Przedsiębiorca telekomunikacyjny P4 sp. z o.o.) lub innych dostawców usług dla Operatora koniecznych do świadczenia przez niego usług, funkcjonalności lub produktów, w tym Usług Telekomunikacyjnych;
  - f. w przypadku zwiększenia kosztów dostarczania produktów lub świadczenia usług (np. kosztów udostępniania Sieci Telekomunikacyjnych lub infrastruktury telekomunikacyjnej odpowiednio do rodzaju usług, z których korzysta Abonent, w tym sieci roamingowych);
  - g. jeśli zmieni się kurs euro lub inny wskaźnik określony przepisami, od którego zależy cena usług;
  - h. gdy technologia wykorzystywana w procesie świadczenia usług lub parametry tych usług będą istotnie odbiegać od technologii powszechnie stosowanych w świadczeniu Usług Telekomunikacyjnych lub parametrów usług powszechnie świadczonych przez przedsiębiorstwa telekomunikacyjne;
  - i. gdy z danej usługi, funkcjonalności czy produktu korzysta mniej niż 5% bazy Abonentów;
  - j. w przypadku, gdy z uwagi na zwiększenie się kosztów prowadzenia działalności gospodarczej i świadczenia usług (w tym zwiększenia kosztów pracy, nałożenia nowych obowiązków wynikających z przepisów prawa lub decyzji właściwych organów, opłat publicznych czy innych opłat niezależnych od Operatora), świadczenie danej usługi, funkcjonalności lub produktu będzie generować koszty przewyższające uzyskany z tego tytułu dochód;
  - k. w przypadku zaproponowania Abonentom nowego zakresu czy pakietu usług, funkcjonalności czy produktów na takich samych lub lepszych warunkach obejmującym co najmniej taki sam zakres usług, funkcjonalności czy produktów;
  - l. jeśli zmiana jest konieczna z powodu obiektywnych okoliczności, na które Operator nie ma wpływu i których nie mógł przewidzieć.
- na zasadach i w zakresie określonym w § 3B ust. 2 poniżej.

2. Zmiana warunków Umowy, o której mowa w § 3B ust. 1 powyżej, może polegać – w zależności od występującej okoliczności – na zmianie warunków, zakresu lub sposobu świadczenia danej usługi, funkcjonalności lub produktu (w tym także ceny po jakiej jest oferowana) lub może polegać na zaprzestaniu świadczenia danej usługi, funkcjonalności lub produktu. Zmiana ta może dotyczyć zarówno pojedynczej usługi, funkcjonalności czy produktu, jak i pakietu tych usług, funkcjonalności czy produktów. Zakres i sposób zmiany zależą od występującej okoliczności, o której mowa w § 3B ust. 1 powyżej, i muszą pozostawać w związku oraz być uzasadnione występującą okolicznością.
3. W przypadku zmiany, o której mowa w § 3B ust. 1 i 2 powyżej, Operator poda do publicznej wiadomości przez publikację na Stronie www treść każdej proponowanej zmiany oraz doręczy Abonentowi zgodnie z przepisami prawa treść każdej proponowanej zmiany z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Okres ten może być krótszy, jeżeli 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. Operator jednocześnie poinformuje Abonenta o możliwości wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian. Termin na realizację uprawnienia Abonenta do wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji zmian nie może być krótszy niż do dnia wejścia ich w życie.

## **§ 4. ZAKRES, JAKOŚĆ I WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG**

1. Operator świadczy usługi głosowe, połączenia video, SMS, MMS, transmisji danych oraz usługi dodatkowe na zasadach Regulaminu i Cennika.
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 wybranych operatorów krajowych i zagranicznych.
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 przednią 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 Krótkie (USSD) oraz za pośrednictwem Internetowego Konta Abonenta lub Aplikacji. 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.
18. 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).
19. Podane wyżej informacje to dane orientacyjne, mogą ulegać zmianie w zależności od rodzaju usługi oraz wraz z rozwojem technologii i standardów.
20. 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.
21. 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.
22. 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.
23. 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.
24. 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.
25. 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.

26. Z uwagi na powyższe, w wielu przypadkach osiągnięcie szacunkowej prędkości maksymalnej może nie być możliwe.
27. 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. 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.
28. 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.
29. 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.
30. 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.
31. 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](http://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.
32. 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;
  - iii. zapobiec groźącym przeciążeniom sieci oraz złagodzić skutki wyjątkowego lub tymczasowego przeciążenia sieci (w takim przypadku równoważne rodzaje transferu danych są traktowane jednakowo).
33. 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.
34. Operator rekomenduje następujące sposoby zabezpieczenia przez Abonentów Urządzeń końcowych:
  - a. stosowanie Hasła, 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.
35. 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 Telekomunikacyjnychsą dostępne na stronie internetowej Urzędu Komunikacji Elektronicznej: <http://www.uke.gov.pl/> oraz <http://www.bip.uke.gov.pl/>.
36. Dodatkowe informacje o aktualnych zagrożeniach związanych ze świadczeniem Usług Telekomunikacyjnych Operator publikuje na Stronie www.

## **§ 5. PŁATNOŚCI I ROZLICZENIA**

1. Usługi Telekomunikacyjne oraz inne usługi Operatora są świadczone w modelu przedpłaconym. Ceny i zasady naliczania opłat określają Regulamin, Cennik i właściwe Oferty Promocyjne.
2. Abonent może dokonywać Zasileń i płatności metodami udostępnionymi przez Operatora na Stronie www, Internetowym Koncie Abonenta, w Aplikacji lub w innym wskazanym kanale. Operator może określić dostępne kwoty i limity Zasileń.
3. Płatności elektroniczne obsługuje Dostawca płatności wskazany przed zleceniem płatności. Abonent powinien zaakceptować zasady Dostawcy płatności i postępować zgodnie z komunikatami wyświetlanymi podczas płatności. Płatności są dokonywane na rzecz Operatora, chyba że przed płatnością wskazano innego odbiorcę.
4. Dane karty Abonent podaje na zabezpieczonej stronie Dostawcy płatności. Operator nie otrzymuje ani nie przechowuje pełnego numeru karty, daty jej ważności ani kodu CVV/CVC. Przy dodawaniu karty Dostawca płatności może pobrać określoną i wskazaną w procesie kwotę w celu jej weryfikacji. Kwota jest zwracana na tę samą kartę, przy czym zaksięgowanie zwrotu może potrwać do 2 dni roboczych. Jeżeli weryfikacja się nie powiedzie, karta nie zostanie dodana.
5. Abonent może włączyć, zmienić lub wyłączyć Autozasilenie lub Autoodnowienie na Internetowym Koncie Abonenta, w Aplikacji albo w inny sposób udostępniony przez Operatora. Funkcje te można wyłączyć w każdym czasie, ze skutkiem na przyszłość. W ofercie Pod Prąd Autoodnowienie Planu jest elementem oferty i nie wymaga włączenia; Abonent może je zakończyć, rezygnując z oferty na zasadach określonych w § 3A ust. 8-10. Płatność Cykliczna może być wykonywana tylko metodą płatności, która umożliwia płatności cykliczne.
6. W ramach Autozasilenia Abonent określa: kwotę Salda, która uruchamia Zasilenie; kwotę Zasilenia; maksymalną łączną kwotę Zasileń w wybranym okresie; okres obowiązywania limitu. Autozasilenie następuje, gdy Saldo osiągnie wskazaną kwotę albo spadnie poniżej tej kwoty.
7. W ramach Autoodnowienia Plan odnawia się na kolejny okres.
8. Płatność z Salda może być wykorzystywana do zapłaty za Usługi Telekomunikacyjne, w tym Pakiety Usług i Plany, oraz za inne usługi udostępnione przez Operatora do zakupu z Salda.
9. Część Salda może być czasowo niedostępna z powodu rozliczania bieżącego korzystania z usług lub stosowania technicznych blokad rozliczeniowych.

10. Abonent powinien zapewnić wystarczające środki w chwili pobrania opłaty oraz prawidłowe ustawienia i limity wybranej metody płatności. Brak środków albo nieprawidłowe ustawienia mogą uniemożliwić dokonanie płatności.
11. Jeżeli płatność zostanie odrzucona, przerwana lub niezakończona, związane z nią Zasilenie, zakup, aktywacja albo odnowienie nie zostaną zrealizowane. Operator poinformuje o nieudanej płatności SMS-em, wiadomością w Aplikacji, e-mailem lub innym dostępnym kanałem.
12. Jeżeli płatność w ramach Autoodnowienia nie powiedzie się, Operator ponowi ją po 4 godzinach. Jeżeli ponowna próba również się nie powiedzie, Plan nie zostanie odnowiony. Abonent zostanie o tym poinformowany i może ponownie aktywować ofertę Pod Prąd na zasadach określonych w § 3A ust. 8-10.
13. Jeżeli Płatność Cykliczna w ramach Autozasilenia nie powiedzie się, Operator ponowi ją po 5 minutach. Jeżeli ponowna próba również się nie powiedzie, Zasilenie nie zostanie wykonane. Abonent zostanie o tym poinformowany i może samodzielnie dokonać Zasilenia.
14. Operator wystawia dokumenty księgowe i rozliczeniowe zgodnie z obowiązującymi przepisami i danymi przekazanymi przez Abonenta. Abonent powinien niezwłocznie aktualizować dane używane do rozliczeń.

## **§ 6. ZOBOWIĄZANIA ABONENTA**

1. Abonent zobowiązuje się:
  - a. do 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 (zwanym 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 Abonenta, 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 na zasadzie Regulaminu,
  - b. świadczenia na rzecz Abonenta usług na warunkach określonych w 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 i Prawie Telekomunikacyjnym.

4. Operator w miarę swoich możliwości zapewnia Abonentom dostęp do udogodnień i usług Abonentom z niepełnosprawnościami na zasadach Prawa Telekomunikacyjnego publikując w tym zakresie informacje na Stronie www.

## **§ 7A. ODPOWIEDZIALNOŚĆ OPERATORA**

1. Operator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi Telekomunikacyjnej, chyba że jej niewykonanie nastąpiło wskutek Siły Wyższej, winy Abonenta, z przyczyn leżących po stronie Abonenta, w tym z powodu nieprzestrzegania Regulaminu, Cennika, regulaminu Oferty Promocyjnej lub działania niezgodnego z prawem.
2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy w przypadku braku możliwości świadczenia Usług Telekomunikacyjnych podczas realizowania przez Abonenta połączeń w Sieciach Telekomunikacyjnych Operatorów Zagranicznych.
3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niedostępność lub przerwy w świadczeniu Usług Telekomunikacyjnych wynikające z nieosiągnięcia parametrów technicznych zgodnych ze standardami ETSI lub innych wymaganych parametrów technicznych przez Telefon lub inne urządzenie końcowe używane przez Abonenta oraz z powodu używania przez Abonenta Telefonu lub innego urządzenia końcowego, które nie posiada certyfikatu zgodności z zasadniczymi wymaganiami oraz nie obsługuje poszczególnych rodzajów Usług Telekomunikacyjnych.
4. Operator nie gwarantuje przepustowości transmisji danych oraz ich bezpieczeństwa w przypadku, gdy dane te opuszczają infrastrukturę Sieci Telekomunikacyjnej Operatora.
5. Operator naprawi szkodę wynikłą z niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy poprzez zapłatę odszkodowania w formie kary umownej:
  - a. w wypadku przerwy w świadczeniu wszystkich Usług, Abonentowi przysługuje, prawo ubiegania się o odszkodowanie w wysokości 1/30 wartości średniego miesięcznego Zasilenia i/lub nabycia Pakietu Usług za każde 24 godziny przerwy;
  - b. 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 Zasilenia i/lub nabycia Pakietu Usług za każde 24 godziny przerwy.
6. Średnie miesięczne Zasilenie i/lub nabycie Pakietu Usług, o którym mowa w ust. 5 powyżej, liczone jest z ostatnich trzech miesięcy od daty wniesienia reklamacji, a w przypadku, gdy Abonent pozostaje stroną Umowy krócej niż 3 miesiące – za ten okres.
7. Kary określone powyżej nie podlegają kumulacji, a ich wypłata następuje w terminie 30 dni od dnia pozytywnie rozpatrzonej przez Operatora reklamacji.
8. W przypadkach, o których mowa powyżej, Abonent nie może żądać zapłaty kary umownej za przerwę w świadczeniu Usług Telekomunikacyjnych po upływie 12 miesięcy od zdarzenia uzasadniającego roszczenie o odszkodowanie oraz za okres przerwy dłuższy niż 12 miesięcy.
9. Operator umożliwia zmianę dostawcy Usług Telekomunikacyjnych oraz wypłaca odszkodowanie za opóźnienia lub nadużycia związane ze zmianą dostawcy na zasadach określonych w Prawie Telekomunikacyjnym.
10. Operator nie ponosi odpowiedzialności za:
  - a. treści informacji przekazywanych i przesyłanych przez Abonenta korzystającego z Usług Telekomunikacyjnych i innych usług;
  - b. zabezpieczenia danych oraz oprogramowania używanego przez Abonenta znajdujących się w Telefonie oraz urządzeniach do niego przyłączonych;
  - c. szkody wynikłe z braku stosowania przez Abonenta zabezpieczeń danych oraz oprogramowania Telefonu oraz urządzeń do niego przyłączonych.
11. W przypadku Abonentów niebędących Konsumentami wyłącza się możliwość dochodzenia naprawienia szkody z tytułu utraconych korzyści.

## **§ 8. REKLAMACJE**

1. Reklamacja może dotyczyć:
  - a. niedotrzymania z winy Operatora wyznaczonego terminu zawarcia Umowy;
  - b. niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia usług;
  - c. niewykonania lub nienależytego wykonania usług;
  - d. nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usług lub usługi fakultatywnego obciążania rachunku.
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 (zwanego dalej także „reklamującym”) w siedzibie Operatora, przesyłką pocztową albo przesyłką kurierską;
  - 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](mailto:reklamacje@mobilevikings.pl)
4. Reklamacja powinna zawierać:
  - a. imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby reklamującego;
  - b. określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
  - c. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
  - d. przydzielony reklamującemu numer MSISDN, którego dotyczy reklamacja;
  - e. datę złożenia wniosku o zawarcie umowy – w przypadku reklamacji, o której mowa w § 8 ust. 1 podpunkt a. Regulaminu;
  - f. datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usług – w przypadku reklamacji, o której mowa w § 8 ust. 1 podpunkt b. Regulaminu;
  - g. 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;
  - h. sposób, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację;
  - i. podpis reklamującego – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
5. Jeżeli Operator nie rozpatrzył reklamacji w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że uznał żądanie określone w reklamacji za uzasadnione. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu odpowiedzi zawierającej informacje o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji wraz z uzasadnieniem.
6. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej:
  - a. osobiście podczas wizyty w siedzibie Operatora - osoba reprezentująca Operatora, przyjmująca reklamację, niezwłocznie potwierdza jej złożenie;
  - b. przesyłką pocztową albo przesyłką kurierską - Operator potwierdza złożenie reklamacji w terminie 14 dni od dnia jej doręczenia.
7. W przypadku złożenia reklamacji ustnie do protokołu osoba reprezentująca Operatora, przyjmująca reklamację, sporządza protokół ze złożenia reklamacji. Kopia protokołu stanowi potwierdzenie jej złożenia i jest niezwłocznie przekazywana reklamującemu na trwałym nośniku.
8. W przypadku złożenia reklamacji telefonicznie, na adres poczty elektronicznej wskazany powyżej, osoba reprezentująca Operatora w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej złożenie.
9. Potwierdzenie złożenia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres oraz numer telefonu Operatora i jest przekazywane reklamującemu na trwałym nośniku.
10. W przypadku stwierdzenia przez Operatora, że reklamacja nie zawiera elementu albo elementów, o których mowa w § 8 ust. 4 Regulaminu, Operator przekazuje reklamującemu wezwanie do uzupełnienia braków w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania. W wezwaniu do uzupełnienia braków Operator wskazuje element albo elementy reklamacji, które wymagają uzupełnienia, oraz pouczenie, że nieuzupełnienie braków w terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.
11. Operator odstępuje od wezwania do uzupełnienia braków, jeżeli ich uzupełnienie nie jest konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji.
12. Po bezskutecznym upływie terminu do uzupełnienia braków reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
13. Reklamacja uzupełniona w terminie wywołuje skutki od dnia jej złożenia.
14. W przypadku nieokreślenia przez reklamującego w reklamacji sposobu, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację, Operator przekazuje reklamującemu wezwanie do uzupełnienia braków, poprzez wysłanie wiadomości e-mail na adres przypisany do Internetowego Konta Abonenta, w sposób wskazany przez reklamującego w czasie obowiązywania Umowy lub w sposób, w jaki została złożona reklamacja.
15. Operator przekazuje reklamującemu odpowiedź na reklamację w sposób wskazany w reklamacji albo w sposób, o którym mowa w § 8 ust. 14 Regulaminu.
16. Odpowiedź na reklamację zawiera:
  - a. nazwę i dane kontaktowe Operatora umożliwiające szybki i efektywny kontakt w sprawie reklamacji, w tym: numer telefonu, adres poczty elektronicznej albo inny środek komunikacji elektronicznej Operatora, który umożliwia przesyłanie wiadomości tekstowych i załączników;

- b. datę złożenia reklamacji;
  - c. informację o uwzględnieniu albo nieuwzględnieniu reklamacji;
  - d. w przypadku przyznania odszkodowania lub innej należności wynikającej z Umowy lub z przepisów prawa - wskazanie wysokości kwot odszkodowania lub innej należności oraz terminu ich wypłat, przypadającego nie później niż 30 dni od dnia uwzględnienia reklamacji;
  - e. pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym - w przypadku, gdy reklamującym jest konsument, pouczenie zawiera dodatkowo informację o prawie dochodzenia roszczeń w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, o którym mowa w art. 383 ust. 1 Prawa Telekomunikacyjnego.
17. W przypadku nieuwzględnienia reklamacji przez Operatora odpowiedź na reklamację zawiera dodatkowo uzasadnienie faktyczne i prawne.
18. W przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na piśmie w postaci papierowej, jest przekazywana reklamującemu przesyłką pocztową, przesyłką kurierską lub w inny sposób.
19. Jeżeli przekazana przez Operatora odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Operator, na żądanie reklamującego, nie później niż w terminie 3 dni roboczych od dnia złożenia tego żądania, ponownie przekazuje tę odpowiedź, w sposób wskazany przez reklamującego w tym żądaniu.
20. Po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego, spór cywilnoprawny między konsumentem a Operatorem może być zakończony polubownie w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzi Prezes UKE, który w tym zakresie jest podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich.
21. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzi się na wniosek konsumenta złożony w postaci papierowej lub elektronicznej albo z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu konsumenta. Wniosek o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich zawiera co najmniej elementy określone w art. 33 ust. 2 ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, z tym, że wnioskodawca może wносить o przedstawienie stronom propozycji rozwiązania sporu. Do wniosku o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich dołącza się uzasadnienie żądania strony oraz kopie posiadanych przez wnioskodawcę dokumentów potwierdzających informacje zawarte we wniosku. Prezes UKE odmawia rozpatrzenia sporu w przypadku, gdy jego przedmiot wykracza poza kategorie sporów objęte właściwością Prezesa UKE lub jeżeli zachodzi jedna z przesłanek wskazana w Prawie Telekomunikacyjnym. W toku postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich Prezes UKE zapoznaje Operatora z roszczeniem konsumenta, przedstawia stronom sporu przepisy prawa mające zastosowanie w sprawie oraz propozycję rozwiązania sporu, wyznaczając stronom postępowania 14-dniowy termin na wyrażenie zgody na przedstawioną propozycję lub na zastosowanie się do niej. Szczegółowy tryb prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, sposób wnoszenia wniosków o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich oraz sposób wymiany informacji między stronami postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich określony został w rozporządzeniu wydany na podstawie Prawa Telekomunikacyjnego.

## **§ 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 zgodnie z Cennikiem. 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 Abonentowi korzystanie z usług roamingu, dzięki uzgodnieniom z Operatorem.

## **§ 11. WYGASNIĘCIE 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 (bez wcześniejszego uprzedzenia) lub zawiesić świadczenie 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. jeśli zgodnie z przepisami prawa lub decyzjami uprawnionych organów Operator nie może dalej świadczyć Abonentowi usług lub jeśli Abonent korzysta z usług niezgodnie z przepisami prawa;
  - c. jeśli Abonent poda nieprawdziwe lub nieaktualne dane lub posłuży się sfałszowanymi dokumentami przy zawieraniu umowy;
  - d. udostępniania usługi Operatora innym osobom w celu uzyskania korzyści majątkowych bez zgody Operatora;

- e. jeśli Abonent podejmuje jakiegokolwiek działania powodujące albo mogące powodować zakłócenia pracy urządzeń aktywnych podłączonych do sieci, za pomocą której Operator świadczy usługi, sieci teleinformatycznej oraz sieci internet;
  - f. jeśli bez zgody Operatora Abonent kieruje do sieci Operatora lub sieci innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych, za pomocą jakichkolwiek urządzeń telekomunikacyjnych, przy użyciu otrzymanej od Operatora karty SIM ruch pochodzący z innych sieci telekomunikacyjnych;
  - g. jeśli bez zgody Operatora Abonent stosuje urządzenia umożliwiające dostęp do sieci lub realizowanie połączeń za pomocą urządzeń końcowych przeznaczonych do przyłączenia do sieci stacjonarnej lub działających na podobnej zasadzie, w których wykorzystywana będzie otrzymana od Operatora karta SIM;
  - h. jeśli Abonent będzie generować sztuczny ruch niesłużący wymianie informacji;
  - i. jeśli Abonent będzie używać karty SIM w rozwiązaniach telemetrycznych;
  - j. jeśli Abonent będzie używać karty SIM do ruchu generowanego maszynowo, w szczególności ruchu typu „maszyna do maszyny” lub „maszyna do użytkownika”;
  - k. jeśli Abonent będzie używać karty SIM do generowania ruchu, który ma charakter ataku Denial of Service;
  - l. jeśli Abonent jest przedsiębiorcą lub działa na rzecz przedsiębiorcy i będzie wykorzystywać kartę SIM bez zgody Operatora do inicjowania ruchu polegającego na masowym wykonywaniu połączeń, w szczególności do automatycznej dystrybucji połączeń, automatycznej interaktywnej obsługi numeru wywołanego lub do integracji systemu telekomunikacyjnego i informatycznego w celu obsługi tego ruchu;
  - m. jeśli Abonent jest przedsiębiorcą lub działa na rzecz przedsiębiorcy i wykorzystuje kartę SIM do marketingu bezpośredniego;
  - n. jeśli Abonent jest przedsiębiorcą lub działa na rzecz przedsiębiorcy i wykorzystuje kartę SIM do masowego rozsyłania informacji (SMS lub MMS) przeznaczonych bezpośrednio lub pośrednio do promowania towarów, usług lub wizerunku swojego lub innego podmiotu, lub w inny sposób służących osiągnięciu efektu handlowego;
  - o. w przypadku używania przez Abonenta Karty SIM/USIM, korzystając ze skradzionego urządzenia telekomunikacyjnego lub urządzenia nieposiadającego znaku zgodności z zasadniczymi wymaganiami;
  - p. 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. 2 powyżej, Operator zawiadamia Abonenta wysyłając SMS i wiadomość elektroniczną na adres e-mail podany przez Abonenta podczas zakładania Internetowego Konta Abonenta.
  - 4. Umowa wygasa wskutek utraty przez Operatora uprawnień do prowadzenia działalności telekomunikacyjnej, śmierci Abonenta będącego osobą fizyczną lub utraty bytu prawnego przez Abonenta niebędącego osobą fizyczną.
  - 5. W dniu rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy Operator zaprzestaje świadczenia Abonentowi Usług Telekomunikacyjnych i innych usług, a także Dezaktywuje Kartę SIM Abonenta.

## **§ 11A. ZASADY ZWROTU POZOSTAŁYCH NA KONCIE ŚRODKÓW**

- 1. W przypadku wygaśnięcia ważności konta, rozumianego jako utrata możliwości odbierania połączeń przychodzących (upływ Okresu ważności połączeń przychodzących) oraz w przypadku zmiany dostawcy usług komunikacji głosowej wraz z przeniesieniem przydzielonego numeru, Operator zwraca Abonentowi, na jego wniosek, pozostałe na koncie środki wniesione w wyniku przedpłaty na Usługi Telekomunikacyjne, które nie zostały przez Abonenta skonsumowane na usługi (dalej „Zwrot Niewykorzystanych Środków”).
- 2. W celu Zwrotu Niewykorzystanych Środków Abonent podaje Operatorowi numer rachunku bankowego lub numer rachunku w spółdzielczej kasie oszczędnościowo-kredytowej:
  - a. osobiście podczas umówionej telefonicznie wizyty w siedzibie Operatora we Wrocławiu,
  - b. kontaktując się telefonicznie z Help Deskim,
  - c. kontaktując się mailowo na adres [helpdesk@mobilevikings.pl](mailto:helpdesk@mobilevikings.pl) z adresu e-mail, który jest przypisany i na który jest zarejestrowane Internetowe Konto Abonenta.
- 3. Wskazanie numeru rachunku, o którym mowa w § 11A ust. 2 powyżej, oznacza złożenie wniosku, o którym mowa w § 11A ust. 1 powyżej.

4. Wskazania numeru rachunku właściwego do Zwrotu Niewykorzystanych Środków Abonent może dokonać w terminie 6 miesięcy od dnia wygaśnięcia ważności konta lub przeniesienia numeru. Po upływie tego terminu uprawnienie Abonenta do Zwrotu Niewykorzystanych Środków wygasa.
5. Zwrot Niewykorzystanych Środków zostanie zrealizowany przez Operatora w terminie 21 dni liczonych od dnia złożenia wniosku przez Abonenta, o którym mowa w § 11A ust. 1 powyżej.
6. Zwrot Niewykorzystanych Środków nie podlega opłacie.
7. Zwrot Niewykorzystanych Środków przysługuje jedynie Abonentowi będącemu Konsumentem.

## **§ 12. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH I Tajemnica Telekomunikacyjna**

1. Operator jest administratorem danych osobowych w rozumieniu rozporządzenia 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 mogą być – zgodnie z przepisami prawa – przekazywane przez Operatora podmiotom przetwarzającym je na jego zlecenie, np. podwykonawcom 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: pl. Grunwaldzki 23, 50-365 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 dłoży 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, utrzymywać, przechowywać, opracowywać, zmieniać, usuwać lub udostępniać dane objęte tajemnicą telekomunikacyjną. W sytuacji, gdy jest to konieczne dla usunięcia awarii, powstających zakłóceń lub w sytuacji zagrożenia dla utrzymania sieci albo świadczenia usług, Operator – po poinformowaniu osób uczestniczących w połączeniu – ma prawo włączyć się do trwającego połączenia lub je przerwać.
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 otrzymane 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. Sędem właściwym do rozstrzygania wszelkich sporów jest sąd właściwy dla siedziby Operatora. Postanowienie to nie dotyczy sporów, w których stroną jest Konsument.