Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych w ofertach na kartę

§ 1. Informacje ogólne i dane kontaktowe

1. W tym regulaminie znajdziesz warunki świadczenia przez nas – P4 sp. z o.o. ul. Wynalazek 1, 02677 Warszawa, KRS 0000217207, NIP: 951-21-20-077 – usług telekomunikacyjnych w ofertach na kartę. Działalność telekomunikacyjną prowadzimy na podstawie wpisu do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych (nr wpisu: 92).
2. Nasze dane kontaktowe: telefon: 799 599 999 lub 790 500 500, e-mail: ok@pomocplay.pl .
3. Ten regulamin określa podstawowe warunki świadczenia usług telekomunikacyjnych. Pozostałe informacje znajdziesz w cenniku. Regulamin, cennik i podsumowanie warunków umowy stanowią integralną część umowy, którą z nami zawierasz.
4. Pakiety lub usługi, które możesz dodatkowo włączyć, są opisane w innych regulaminach.

5. Ten regulamin i cennik wybranej taryfy są dostępne na play.pl i w naszych punktach sprzedaży.

§ 2. Zawarcie umowy

1. Będziemy świadczyć usługi telekomunikacyjne od momentu zawarcia umowy. Zawarcie umowy nastąpi, gdy aktywujesz kartę SIM/eSIM – to znaczy wykonasz pierwsze połączenie, wyślesz lub odbierzesz pierwszy SMS lub MMS, uruchomisz transmisję danych, doładujesz konto lub skorzystasz z innej usługi opisanej w cenniku. Aktywacja jest możliwa w ciągu 24 godzin od włożenia karty SIM do telefonu lub innego urządzenia lub zainstalowania eSIM na urządzeniu. Jeśli przenosisz numer od innego dostawcy usług, aktywacja będzie możliwa po przeniesieniu numeru do naszej sieci.
2. Umowę zawieramy na czas nieokreślony. Nie ma minimalnego okresu, w którym jesteś zobowiązany korzystać z naszych usług.
3. Zawierając umowę Ty i my zobowiązujemy się przestrzegać postanowień tego regulaminu i cennika wybranej przez Ciebie taryfy.

4. Zgodnie z obowiązującymi przepisami przed aktywacją karty SIM/eSIM musisz podać nam swoje dane, a my musimy je zweryfikować. Jeśli ich nie podasz lub nie uda nam się ich zweryfikować, nie będziesz mógł aktywować karty SIM/eSIM.
5. Jeśli jesteś osobą fizyczną musisz nam podać:
    1) imię i nazwisko;
    2) numer PESEL;
    3) jeżeli nie masz numeru PESEL - nazwę, serię i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość, a jeśli jesteś cudzoziemcem i nie jesteś obywatelem państwa członkowskiego Unii Europejskiej albo Konfederacji Szwajcarskiej – numer paszportu lub karty pobytu.
6. Jeśli nie jesteś osobą fizyczną musisz nam podać:
    1) nazwę;
    2) numer identyfikacyjny REGON lub NIP, lub numer w Krajowym Rejestrze Sądowym albo ewidencji działalności gospodarczej lub innym właściwym rejestrze prowadzonym w państwie członkowskim Unii Europejskiej;

3) imię i nazwisko oraz PESEL lub numer dokumentu tożsamości osoby lub osób, które działają w Twoim imieniu.

7. Otrzymane dane potwierdzimy:
   1) z dokumentem potwierdzającym tożsamość;
   2) we właściwym rejestrze osób prawnych lub jednostek organizacyjnych nieposiadających osobowości prawnej;
   3) w inny sposób określony przepisami.
8. Usługi będziemy Ci świadczyć za pośrednictwem karty z mikroprocesorem (karty SIM), która jest naszą własnością lub za pomocą eSIM. eSIM nie przechowuje żadnych danych i informacji, jak na przykład wiadomości SMS/MMS czy kontakty.

§ 3. Zakres i jakość usług

1. Świadczymy usługi telekomunikacyjne: usługi głosowe, SMS i MMS, transmisji danych w Polsce i w roamingu międzynarodowym oraz inne usługi określone w cenniku wybranej przez Ciebie taryfy.

2. Oferujemy pakiety transmisji danych oraz pakiety innych usług (minut, SMS-ów, MMS-ów).
3. Możesz kontrolować stan zużycia tych pakietów dzwoniąc do nas, wybierając i zatwierdzając na telefonie kod, który znajdziesz w regulaminie danego pakietu, w naszych punktach sprzedaży, a także przez aplikację mobilną Play24. Niewykorzystane limity danych, minut, SMS-ów i MMS-ów lub innych usług przyznane na określony okres nie przechodzą na kolejne okresy, chyba że regulamin danego pakietu stanowi inaczej.
4. W niektórych krajach poszczególne usługi mogą być niedostępne. Aktualna lista krajów i świadczonych w nich usług dostępna jest na play.pl.
5. Świadczymy usługi telekomunikacyjne zgodnie z wymogami dotyczącymi jakości, określonymi w dokumentach (w szczególności - decyzjach administracyjnych) uprawniających nas do wykorzystywania poszczególnych częstotliwości, a także zgodnie ze standardami ETSI (Europejski Instytut Norm Telekomunikacyjnych), w tym przewodnikami ETSI (EG), raportami technicznymi ETSI (TR), raportami specjalnymi ETSI

(SR), europejskimi standardami (EN), standardami ETSI (ES), specyfikacjami technicznymi ETSI (TS). Usługi świadczymy 7 dni w tygodniu, 24 godziny na dobę. Usługi świadczymy z wykorzystaniem własnej sieci telekomunikacyjnej. Możemy je też świadczyć z wykorzystaniem sieci telekomunikacyjnej innych operatorów, z którymi zawarliśmy umowy.

6. Zapewniamy połączenia z numerami alarmowymi.
7. Ograniczenia w kierowaniu połączeń na numery alarmowe:
    1) jeśli zestawienie połączenia na numery alarmowe typu 9XX (gdzie X oznacza cyfry 1–9) jest niemożliwe, możemy skierować połączenie na numer alarmowy 112;
    2) jeśli połączenie na numer alarmowy wykonywane z danego obszaru administracyjnego (powiatu, gminy) jest realizowane przez stację bazową, która znajduje się na sąsiednim obszarze administracyjnym (może to nastąpić, gdy dany obszar administracyjny nie pokrywa się z zasięgiem stacji bazowej), możemy skierować połączenie do jednostki znajdującej się na terenie tego sąsiedniego obszaru administracyjnego.

8. Gdy wykonujesz połączenia na numery alarmowe, gromadzimy dane o lokalizacji Twojego telefonu bez Twojej zgody.
9. Informacja o lokalizacji telefonu może nie być dostępna z uwagi na brak możliwości technicznych np. jeśli połączenie z numerem alarmowym jest zestawione przez Wi-Fi i nie masz połączenia z siecią komórkową (np. jeśli włączysz tryb samolotowy albo jesteś poza zasięgiem sieci) lub jeśli w trakcie połączenia przechodzisz z zasięgu technologii LTE na technologię 2G/3G (może się to zdarzyć, jeśli w trakcie połączenia znajdziesz się w zasięgu innej stacji bazowej).
10. We własnej sieci telekomunikacyjnej stosujemy procedury dotyczące pomiaru i organizacji ruchu. Na play.pl opisujemy jak te procedury wpływają na jakość świadczonych usług. Możemy stosować środki zarządzania ruchem oparte o obiektywne różnice w wymogach dotyczących technicznej jakości usług. Środki te nie są dyskryminacyjne i mają na celu optymalizację ogólnej jakości transmisji. Procedury i środki opisane powyżej nie powinny wpływać negatywnie na jakość usług dostępu do internetu oraz prywatność użytkowników końcowych.

11. Możemy stosować szczególne środki zarządzania ruchem, które wykraczają poza zwykłe procedury pomiaru i organizacji ruchu. Mogą one wiązać się z tymczasowym pogorszeniem jakości dostępu do internetu (transmisji danych). Stosujemy je w najkrótszym czasie niezbędnym do usunięcia zagrożenia dla sieci, jeśli:
    1) wynika to z przepisów prawa, wiążących nas orzeczeń sądowych lub decyzji organów publicznych;
    2) jest to konieczne, żeby utrzymać integralność i bezpieczeństwo sieci, usług świadczonych za jej pośrednictwem oraz urządzeń końcowych użytkowników. Możemy na przykład:
        — wyeliminować przekaz komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu lub integralności sieci lub usług (np. nie dostarczyć wysłanego przez Ciebie SMS-a);
        — przerwać lub ograniczyć świadczenie usług na urządzeniu, z którego są wysyłane komunikaty (np. SMS, MMS) zagrażające bezpieczeństwu sieci lub usług;

3) musimy zapobiec przeciążeniom sieci oraz złagodzić ich skutki (w takim przypadku wszystkie rodzaje transmisji danych traktujemy jednakowo).

12. Nie ingerujemy w treści jakie przesyłasz z wykorzystaniem naszych usług.
13. Gwarantowana jakość usługi głosowej odpowiada wskaźnikowi MOS na poziomie 3,0 dla 95% wzorcowych próbek głosowych. Wskaźnik MOS (ang. Mean Opinion Score) jest zdefiniowany przez ITU–T (Sektor Normalizacji Telekomunikacji ITU Międzynarodowego Związku Telekomunikacyjnego) w skali pięciostopniowej:

1	2	3	4	5
zły	słaby	akceptowalny	dobry	doskonały

14. Minimalny oferowany poziom jakości usługi głosowej to: dla czasu realizacji połączenia – nie dłużej niż 20 s dla 95% przypadków połączeń; dla wywołania połączenia – prawdopodobieństwo nieudanego wywołania połączenia nie większe niż 20%.

15. Minimalna gwarantowana jakość usługi transmisji danych: downlink/uplink na poziomie 16 kbps przez 95% czasu trwania transmisji danych.
16. Minimalny oferowany poziom jakości usługi transmisji danych: opóźnienie transmisji pakietów danych nie większe niż 1000 ms dla 95% pakietów; zmienność opóźnienia transmisji danych nie większe niż 1000 ms dla 95% sesji.
17. Ilość danych pobieranych i wysyłanych przez serwisy i aplikacje, z których korzystasz i prędkość ich pobierania ma bezpośredni wpływ na ilość wysyłanych i odbieranych przez Ciebie danych i może doprowadzić do wykorzystania pakietu lub osiągnięcia innych limitów transmisji danych.
18. Prędkość usługi dostępu do internetu wynosząca:

16–32 kbps	zazwyczaj umożliwia oglądanie nieskomplikowanych, przeważnie tekstowych stron internetowych zawierających małą ilość danych, pobieranie wiadomości e-mail o małych wielkościach, wymianę informacji tekstowej za pomocą komunikatora, przy czym wszystkie wyżej wymienione aktywności mogą być czasochłonne, a ich jednoczesna realizacja utrudniona;
1–2 Mbps	pozwala zasadniczo na korzystanie z większości aplikacji i serwisów w dostępie do internetu, w tym np. oglądanie wideo w średniej jakości, z wyłączeniem danych przygotowanych z przeznaczeniem dla wyższych prędkości transmisji danych takich jak materiały wideo w wysokiej jakości czy treści nadawane na żywo;

5–8 Mbps	umożliwia elastyczne korzystanie ze zdecydowanej większości funkcjonalności aplikacji i serwisów w dostępie do internetu, w tym np. pobierania materiałów wideo wysokiej jakości, z zastrzeżeniem usług, które wymagają szczególnie wysokiej prędkości transmisji danych (np. materiały wideo o bardzo wysokiej rozdzielczości lub liczbie klatek na sekundę);
15–25 Mbps	umożliwia oglądanie wideo w jakości UltraHD i 4K.

19. 1 GB transmisji danych wystarcza na ok. 100 minut pobierania pliku wideo w rozdzielczości 480p z prędkością 1,3 Mbps, albo 40 minut pobierania pliku wideo w rozdzielczości 720p z prędkością 3,3 Mbps, albo 7 godzin pobierania plików audio w formacie mp3.
20. Informacje wskazane w punktach 18 i 19 powyżej to dane orientacyjne. Mogą ulegać zmianie w zależności od usługi (w tym m.in. stosowanego poziomu kompresji plików) oraz wraz z rozwojem technologii i standardów.

21. Pozostałe parametry jakości dostępu do internetu, np. opóźnienie i jego zmienność (tzw. jitter), mają istotny wpływ np. na aplikacje realizujące telefonię IP, wideokonferencje oraz gry interaktywne.
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 531/2012 w sprawie roamingu w publicznych sieciach łączności ruchomej wewnątrz Unii wynosi:
    1) w technologii 5G w paśmie C (lub bardziej zaawansowanej, jeżeli ją oferujemy) – 1000 Mbps dla danych pobieranych i 300 Mbps dla danych wysyłanych;
    2) w technologii LTE – 50 Mbps dla danych pobieranych i 10 Mbps dla danych wysyłanych.

    Cennik lub regulamin usługi dodatkowej może określać inną szacunkową maksymalną prędkość przesyłania danych.

23. Informację o tym, czy Twoja taryfa lub usługa dodatkowa obejmuje technologię 5G znajdziesz w cenniku wybranej taryfy lub regulaminie tej usługi dodatkowej.
24. Na możliwą do osiągnięcia w danym momencie prędkość wymiany danych wpływają m.in. następujące warunki: technologia przesyłania danych, z której w danym momencie korzystasz, aktualne obciążenie stacji nadawczej, siła odbieranego sygnału tej stacji (Twoja odległość od stacji, tłumienie sygnału przez fizyczne przeszkody), maksymalna prędkość w Twojej ofercie, rodzaj technologii i pasma radiowe (w tym możliwość ich agregacji obsługiwana przez Twoje urządzenie), warunki atmosferyczne oraz liczba i rodzaj aplikacji, serwisów oraz urządzeń, z których jednocześnie korzystasz. Prędkość transmisji danych obniżają np. programy antywirusowe lub programy typu firewall.
25. Osiągnięcie szacunkowej maksymalnej prędkości wskazanej w tym regulaminie jest możliwe tylko jeśli cennik Twojej taryfy obejmuje dostęp do danej technologii a urządzenie, z którego korzystasz, ją obsługuje. Osiągnięcie szacunkowej maksymalnej prędkości może nie być możliwe poza naszą

siecią (w sieciach innych operatorów, z którymi mamy zawarte umowy). Dodatkowo na niektórych obszarach nie ma możliwości osiągnięcia szacunkowej maksymalnej prędkości z uwagi na ograniczenia w zakresie korzystania z posiadanych przez nas częstotliwości.

26. W komunikacji marketingowej możemy wskazywać deklarowaną prędkość transmisji danych. Faktycznie możesz osiągać niższą prędkość, co w przypadku dużej różnicy może utrudniać lub uniemożliwiać korzystanie z niektórych treści (informacje na temat wymagań technicznych dla skorzystania z aplikacji, usług lub treści od innych dostawców znajdziesz w wymaganiach publikowanych przez tych dostawców).
27. Możemy świadczyć usługi specjalistyczne inne niż usługa dostępu do internetu. Mogą one wpływać na jakość dostępu do internetu, ponieważ do ich świadczenia korzystamy z tych samych zasobów sieci. Jesteśmy zobowiązani do zapewnienia, aby przepustowość sieci była wystarczająca do świadczenia zarówno usługi dostępu do internetu, jak i usług specjalistycznych i żeby świadczenie usług specjalistycznych nie wpływało na ogólną jakość usługi dostępu do internetu.

Korzystanie z usług specjalistycznych w wielu przypadkach spowoduje pogorszenie parametrów dostępu do internetu. Szczegółowe informacje w tym zakresie znajdziesz w dokumentach, które dotyczą poszczególnych usług specjalistycznych.

28. Realizujemy komunikację z elementami sieci internet w oparciu o protokół komunikacyjny IP wersji czwartej (Internet Protocol v4), co nie wyklucza możliwości wspierania nowszych wersji protokołu IP.
29. Nie gwarantujemy przepustowości transmisji danych oraz ich bezpieczeństwa w przypadku, gdy dane te opuszczają naszą sieć.
30. Informacje na temat potencjalnych zagrożeń związanych ze świadczonymi przez nas usługami, w tym informacje na temat sposobów ochrony bezpieczeństwa i prywatności, znajdziesz na play.pl.
31. Połączenia głosowe lub wideo mogą być automatycznie przerywane po upływie 2 godzin, a połączenia głosowe lub wideo z numerami specjalnymi – po upływie 15 minut.

§ 4. Wykazy usług

1. Na wniosek dostarczymy ci nieodpłatnie podstawowy wykaz wykonanych usług, obejmujący liczbę jednostek rozliczeniowych dla każdej usługi. Wykaz będzie obejmował tylko usługi wykonane po złożeniu wniosku i tylko usługi płatne (nie będzie obejmował usług bezpłatnych np. połączeń przychodzących).
2. Na wniosek dostarczymy Ci szczegółowy wykaz wykonanych usług, obejmujący wywoływany numer, datę i godzinę realizacji usługi, czas jej trwania i wysokość opłaty. Możemy za to pobrać opłatę określoną w cenniku. Możemy sporządzić szczegółowy wykaz usług wykonanych maksymalnie przez okres 12 miesięcy wstecz przed złożeniem wniosku. Wykaz będzie obejmował tylko usługi płatne (nie będzie obejmował usług bezpłatnych np. połączeń przychodzących).
3. Wniosek o podstawowy lub szczegółowy wykaz usług możesz złożyć przez telefon, e-mailem lub w naszym punkcie sprzedaży.

4. Wykaz usług dostarczymy Ci tylko jeśli mamy Twój adres korespondencyjny lub na adres e-mail. Wykaz wyślemy listem lub e-mailem.

§ 5. Nasza odpowiedzialność za świadczenie usług

1. Nie ponosimy odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług, jeżeli:
    1) powodem jest siła wyższa, tzn. wydarzenie niezależne od nas i nie wynikające z niedołożenia przez nas należytej staranności, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i do zapobieżenia – np. katastrofy naturalne, klęski żywiołowe;
    2) nastąpiło to z Twojej winy (nieprzestrzegania postanowień tego regulaminu, cennika lub wymagań określonych w innych regulaminach pakietów lub usług, z których korzystasz);
    3) wynika to z tego, że Twój telefon lub inne urządzenie, za pomocą którego korzystasz z naszych usług nie spełnia parametrów technicznych zgodnych ze standardami ETSI oraz 3rd Generation Partnership Project lub nie obsługuje poszczególnych rodzajów usług, które świadczymy.

2. W pozostałych przypadkach ponosimy odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług, w wysokości poniesionej przez Ciebie z tego powodu szkody. Jeśli nie jesteś konsumentem, nie ponosimy odpowiedzialności za szkodę w zakresie utraconych przez Ciebie korzyści. Zasady wypłaty odszkodowania są określone w kolejnych postanowieniach regulaminu. Postanowienia o odpowiedzialności mają zastosowanie również w przypadku stałych lub regularnie powtarzających się rozbieżności pomiędzy faktyczną jakością usługi dostępu do internetu pod względem prędkości lub innych parametrów a postanowieniami umowy.
3. Jeśli nie świadczyliśmy wszystkich usług dłużej niż 24 godziny, możesz żądać od nas zapłaty kary umownej za każde rozpoczęte 24 godziny przerwy. Jej wysokość to 1/30 średniej wartości usług wykorzystanych przez ostatnie 3 miesiące kalendarzowe od daty wniesienia reklamacji (np. jeśli przez 3 miesiące wartość wykorzystanych usług wyniosła 300 zł, kara umowna wynosi 10 zł za każde rozpoczęte 24 godziny przerwy w świadczeniu usług). Jeśli umowa obowiązywała krócej niż 3 miesiące – wysokość kary umownej za każde rozpoczęte 24

godziny przerwy to 1/30 średniej wartości usług wykorzystanych przez cały ten okres.

4. Jeśli nie świadczyliśmy niektórych usług dłużej niż 24 godziny, możesz żądać od nas zapłaty kary umownej za każde rozpoczęte 24 godziny przerwy. Jej wysokość to 1/60 średniej wartości usług wykorzystanych przez ostatnie 3 miesiące kalendarzowe od daty wniesienia reklamacji (np. jeśli przez 3 miesiące wartość wykorzystanych usług wyniosła 300 zł, kara umowna wynosi 5 zł za każde rozpoczęte 24 godziny przerwy w świadczeniu niektórych usług). Jeśli umowa obowiązywała krócej niż 3 miesiące – wysokość kary umownej za każde rozpoczęte 24 godziny przerwy to 1/60 średniej wartości usług wykorzystanych przez cały ten okres.
5. Kary opisane wyżej nie kumulują się. Nie możesz ich żądać po upływie 12 miesięcy od końca okresu rozliczeniowego, w którym wystąpiła przerwa w świadczeniu usług ani za więcej niż 12 miesięcy. Jeśli jesteś konsumentem, możesz dochodzić naprawienia poniesionej szkody w pełnej wysokości, tzn. możesz dochodzić od nas odszkodowania większego niż

określone wyżej kary, jeśli poniesiona przez Ciebie szkoda była większa.

6. Ponosimy odpowiedzialność, jeśli nie zareagowaliśmy odpowiednio na naruszenie bezpieczeństwa, zagrożenie lub lukę w systemie bezpieczeństwa. Odpowiedzialność ponosimy w granicach poniesionej przez Ciebie szkody (jeśli nie jesteś konsumentem – z wyłączeniem utraconych korzyści).
7. Jeśli przyznamy Ci odszkodowanie lub karę umowną, wypłacimy je w ciągu 14 dni od wysłania odpowiedzi na reklamację.
8. Nie ponosimy odpowiedzialności za:
    1) treść informacji, które przesyłasz z wykorzystaniem naszych usług;
    2) zabezpieczenie lub brak zabezpieczenia urządzenia, na którym korzystasz z naszych usług ani oprogramowania, z którego korzystasz na tym urządzeniu i urządzeniach do niego przyłączonych.

§ 6. Reklamacje i dochodzenie roszczeń

1. Możesz złożyć reklamację w sprawie niewykonania lub nienależytego wykonania przez nas umowy, w tym w przypadku stałych lub regularnie powtarzających się rozbieżności pomiędzy faktyczną jakością usługi dostępu do internetu pod względem prędkości lub innych parametrów a postanowieniami umowy. Zasady określone w tym paragrafie dotyczą reklamacji usług telekomunikacyjnych. Jeśli Twoja umowa obejmuje również inne usługi, mogą ich dotyczyć inne zasady.
2. Reklamację możesz złożyć pisemnie na nasz adres korespondencyjny, w naszych punktach sprzedaży, telefonicznie lub e-mailem.
3. Moment złożenia reklamacji zależy od sposobu, w jaki ją składasz. Jeśli składasz reklamację:
    1) telefonicznie – za dzień jej złożenia uznajemy dzień jej przyjęcia przez naszego pracownika;
    2) pisemnie na nasz adres korespondencyjny – za dzień jej złożenia uznajemy dzień, w którym otrzymaliśmy Twój list;

3) pocztą elektroniczną – za dzień jej złożenia uznajemy datę wskazaną w potwierdzeniu przyjęcia wiadomości elektronicznej wysłanej na nasz adres poczty elektronicznej.

4. Jeśli składasz reklamację pisemnie lub ustnie do protokołu w naszym punkcie sprzedaży, otrzymasz pisemne potwierdzenie złożenia reklamacji (jeśli składasz reklamacje ustnie do protokołu – potwierdzimy jej przyjęcie wydając Ci kopię protokołu). W pozostałych przypadkach potwierdzenie jej złożenia otrzymasz od nas w ciągu 14 dni. Potwierdzenie złożenia reklamacji otrzymasz:

   1) na papierze;

   2) w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego wskazanego przez Ciebie środka komunikacji elektronicznej;

   3) za pośrednictwem tego samego środka komunikacji elektronicznej albo adresu poczty elektronicznej, z wykorzystaniem których reklamacja została złożona, chyba

że został wskazany inny środek komunikacji elektronicznej albo adres poczty elektronicznej.

5. Reklamacja powinna zawierać:
    1) Twoje imię i nazwisko lub nazwę wraz z adresem zamieszkania lub siedziby;
    2) przedmiot reklamacji oraz okres rozliczeniowy, którego dotyczy reklamacja;
    3) datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usług, jeśli reklamacja dotyczy niedotrzymania tego terminu;
    4) opis okoliczności uzasadniających reklamację;
    5) numer telefonu, którego dotyczy umowa;
    6) w przypadku gdy żądasz wypłaty odszkodowania lub innej należności, wysokość żądanej kwoty oraz numer rachunku bankowego/numeru rachunku w spółdzielczej kasie oszczędnościowo-kredytowej bądź adres, na który mamy przekazać wpłatę, albo wniosek o zaliczenie na poczet przyszłych należności wynikających z umowy;

7) sposób, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację;

8) jeśli składasz reklamację w formie pisemnej – Twój czytelny podpis.

6. Możesz złożyć reklamację w ciągu 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usług, od dnia, w którym miało miejsce zdarzenie, które jest powodem reklamacji lub od dnia doręczenia rachunku zawierającego nieprawidłowe rozliczenie należności. Jeśli złożysz reklamację po tym terminie, pozostawimy ją bez rozpoznania – o czym Cię powiadomimy.
7. Jeżeli powodem złożenia przez Ciebie reklamacji jest niewykonana lub nienależycie wykonana usługa lub nieprawidłowe obliczenie należności, to obowiązek zapłaty kwestionowanej kwoty zostaje zawieszony od momentu wniesienia reklamacji spełniającej wymagania określone powyżej do momentu rozpatrzenia reklamacji.
8. Udzielimy Ci odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od daty jej złożenia. Reklamacja nierozpatrzona w tym terminie jest uważana za uznaną. Odpowiedź na reklamację dostaniesz

od nas w sposób wskazany przez Ciebie w reklamacji i wybrany przez Ciebie z poniżej wskazanych:

1) na papierze;
2) w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego wskazanego przez Ciebie środka komunikacji elektronicznej;
3) za pośrednictwem tego samego środka komunikacji elektronicznej albo adresu poczty elektronicznej, za pomocą którego reklamacja została złożona.

9. W przypadku, gdy nie określisz sposobu odpowiedzi w reklamacji, odpowiedź na reklamację dostaniesz od nas:

1) na papierze;
2) za Twoją zgodą, w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego wskazanego przez Ciebie środka komunikacji elektronicznej;

3) za pośrednictwem tego samego środka komunikacji elektronicznej albo adresu poczty elektronicznej, za pomocą którego reklamacja została złożona.

10. Po otrzymaniu od nas odpowiedzi na reklamację, w której nie uwzględniliśmy Twoich roszczeń w całości lub w części, masz prawo wedle własnego uznania:
    1) w dowolnym czasie skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym;
    2) jeśli jesteś konsumentem, dochodzić roszczeń w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich; albo
    3) złożyć do nas odwołanie w terminie 30 dni od daty otrzymania odpowiedzi – odwołanie musi spełniać takie same wymagania jak reklamacja.
11. Jeśli jesteś konsumentem, po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego możesz dochodzić roszczeń w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej. Wniosek o rozpatrzenie sporu możesz złożyć w postaci papierowej lub elektronicznej. Do wniosku dołącz

uzasadnienie i kopie dokumentów potwierdzających informacje wskazane we wniosku. Możesz wszcząć takie postępowanie, jeśli na stałe mieszkasz w Polsce lub innym kraju Unii Europejskiej.

12. Żeby postępowanie doszło do skutku, musimy się na nie zgodzić. Informację o zgodzie lub braku zgody na udział w takim postępowaniu przekażemy Ci wraz z odpowiedzią na reklamację. Brak informacji oznacza, że wyrażamy zgodę.
13. Prawo do dochodzenia odszkodowania z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usług przysługuje Ci po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego. Drogę postępowania reklamacyjnego uznaje się za wyczerpaną w momencie otrzymania odpowiedzi na reklamację.
14. Jeśli pozytywnie rozpatrzymy reklamację dotyczącą rozliczeń, zwrócimy kwestionowaną kwotę w sposób określony przez Ciebie w reklamacji. Jeśli wcześniej pobraliśmy opłatę za dostarczenie Ci szczegółowego wykazu wykonanych usług za miesiąc, którego dotyczyła Twoja reklamacja, zwrócimy Ci tę opłatę.

15. Jeśli nie jesteś konsumentem, sądem właściwym do rozstrzygania sporów między nami jest sąd właściwy miejscowo dla naszej siedziby.

§ 7. Obsługa Klienta

1. Zapewniamy obsługę serwisową świadczonych przez nas usług. Za skorzystanie z niej nie poniesiesz żadnych opłat, z wyłączeniem opłat związanych z wybraną przez Ciebie metodą kontaktu.
2. Możesz się z nami kontaktować:
    1) w sprawach dotyczących naszych usług: pisemnie, telefonicznie, mailem, osobiście w naszych punktach sprzedaży;
    2) w sprawach dotyczących kupionych od nas urządzeń i innych produktów: w naszych punktach sprzedaży.
3. Możesz kontaktować się z nami na przykład w sprawie:
    1) oferowanych przez nas usług i zasad korzystania z nich;
    2) obsługi telefonów i innych urządzeń wykorzystywanych do korzystania z naszych usług, a także zasad postępowania w przypadku ich awarii;

3) składania reklamacji;

4) włączania i wyłączania pakietów i usług dodatkowych;

5) aktualnych promocji, ofert specjalnych i lojalnościowych.

4. Jeśli chcesz załatwić sprawę, która dotyczy zawartej z nami umowy w punkcie sprzedaży, poprosimy Cię o okazanie dokumentu tożsamości. Jeśli skontaktujesz się z nami w inny sposób, będziemy Cię identyfikować na podstawie hasła (hasło możesz otrzymać w naszym punkcie sprzedaży). Jeśli nie masz hasła lub nie uda nam się zidentyfikować Cię w ten sposób, będziemy weryfikować Cię na podstawie innych danych. Możemy Cię też poprosić o dodatkowe dokumenty. O zawartej umowie i wszystkich związanych z nią kwestiach możemy z Tobą rozmawiać tylko, jeśli poprawnie Cię zidentyfikujemy.
5. Zabezpiecz hasło i powiadom nas, jeśli podejrzewasz, że osoba nieuprawniona mogła je poznać. Ponosisz odpowiedzialność za skutki korzystania z Twojego hasła przez osobę trzecią.
6. Kiedy do nas dzwonisz lub my kontaktujemy się z Tobą, możemy rejestrować treść rozmów, żeby udokumentować

składane oświadczenia i dokonywane ustalenia oraz w celu weryfikacji i usprawnienia obsługi.

§ 8. Korzystanie z usług

1. Za korzystanie z usług pobierzemy opłatę z Twojego konta pre-paid. Konto pre-paid możesz zasilać przez doładowanie. Doładować możesz się elektronicznie (np. przez stronę doladowania.play.pl, aplikację Play24 lub przez aplikację bankową, jeśli Twój bank udostępnia taką możliwość) lub za pomocą kodu (np. z karty „zdrapki”, którą możesz kupić w wybranych sklepach). Każde doładowanie powiększa środki na koncie pre-paid.
2. Po każdym doładowaniu możesz korzystać z usług określonych w cenniku. Czas, w którym możesz to robić jest określony w cenniku taryfy i jest on różny dla korzystania z usług w pełnym zakresie [Okres ważności dla usług wychodzących] i wyłącznie dla odbierania połączeń i wiadomości SMS i MMS [Okres ważności dla usług przychodzących]. Możemy też oferować dodatkowe usługi wydłużające Okres ważności dla usług wychodzących i przychodzących.

3. Jeśli wykonasz kilka doładowań, będzie obowiązywał okres ważności wynikający z najwyższego doładowania. Okresy ważności wynikające z poszczególnych doładowań nie będą sumowane.
4. Możesz korzystać z płatnych usług do wysokości środków, jakie masz zgromadzone na swoim koncie pre-paid.
5. Możesz zamówić pakiety taryfowe oraz dodatkowe opcje usługi:
    1) w naszym punkcie sprzedaży;
    2) pisemnie, telefonicznie lub e-mailem;
    3) przez stronę play.pl;
    4) kodem USSD lub przez SMS;
    5) w aplikacji mobilnej Play24;
    6) w inny sposób, zgodnie z regulaminami pakietów lub usług dodatkowych.
6. Jeśli zmienisz taryfę wyłączymy Ci aktywowane pakiety i usługi dodatkowe, chyba że regulaminy tych pakietów lub usług dopuszczają korzystanie z nich również po zmianie taryfy.

7. Możesz korzystać równolegle z kilku pakietów lub usług dodatkowych, chyba że wykluczają to ich regulaminy.
8. Jeśli przyznaliśmy Ci bonus na konto pre-paid, środki z tego bonusu będą wykorzystywane przed środkami pochodzącymi z doładowania.

§ 9. Utrata karty SIM/eSIM. Użycie karty SIM/eSIM przez nieuprawnioną osobę

1. Odpowiadasz za skutki wynikające z używania karty SIM/eSIM przez osoby trzecie lub korzystanie przez nie z uprawnień określonych w tym regulaminie, cenniku lub innych regulaminach. Odpowiadasz za korzystanie przez inne osoby z Twojego kodu PIN lub PUK do karty SIM/eSIM lub z ustalonego przez nas hasła.
2. W razie zgubienia, kradzieży lub innej utraty karty SIM lub urządzenia z zainstalowanym eSIM poinformuj nas o tym jak najszybciej telefonicznie. Natychmiast zablokujemy utraconą kartę SIM/eSIM i uniemożliwimy korzystanie na niej z usług. Jeśli nie poinformujesz nas o utracie karty SIM lub utracie urządzenia z eSIM, ponosisz odpowiedzialność za korzystanie z naszych usług przez inne osoby.

3. W razie zgubienia, kradzieży, utraty, zniszczenia lub uszkodzenia karty SIM lub urządzenia z zainstalowanym eSIM, możesz otrzymać nową kartę SIM/eSIM. Za wydanie nowej karty SIM/eSIM możemy pobrać opłatę przewidzianą w cenniku. Nie będziemy mogli zrealizować wniosku o nową kartę SIM/eSIM, jeśli Twój numer PESEL będzie zastrzeżony.
4. W razie usunięcia eSIM ze swojego urządzenia, możesz zainstalować nowy eSIM z tym samym numerem telefonu. Aby go otrzymać musisz wystąpić o wymianę eSIM i ponieść opłatę wskazaną w cenniku.

§ 10. Zmiany Umowy

1. Możemy zmienić warunki umowy (tego regulaminu i cennika taryfy, z której korzystasz) gdy:
    1) konieczność wprowadzenia zmian wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, w szczególności ze zmiany stawek podatku od towarów i usług;
    2) konieczność wprowadzenia zmian wynika z decyzji Prezesa UKE;

3) wprowadzane zmiany są wyłącznie na Twoją korzyść, w tym powodują obniżenie cen usług lub dodanie nowej usługi;

4) wprowadzane zmiany mają charakter wyłącznie administracyjny i nie pociągają za sobą negatywnych skutków dla Ciebie.

O takich zmianach poinformujemy Cię na naszej stronie internetowej i na trwałym nośniku (SMS-em, e-mailem lub listem) z miesięcznym wyprzedzeniem. Ten okres może być krótszy, jeśli:

a) czas między publikacją aktu prawnego, który wymusza zmiany, a jego wejściem w życie, jest krótszy niż miesiąc;

b) wynika to z decyzji Prezesa UKE.

2. Możemy zmienić warunki umowy, gdy zmiana jest konieczna z powodu obiektywnych okoliczności, na które nie mieliśmy wpływu i których nie mogliśmy przewidzieć.

3. Możemy zmienić warunki umowy:

1) jeśli decyzja Prezesa UOKiK, Prezesa UODO, innego organu administracji państwowej, prawomocne orzeczenie sądu lub wydane przez uprawniony organ zalecenia lub interpretacje zobowiązują nas do dokonania zmiany – możemy zmienić umowę w granicach określonych tymi decyzjami lub zaleceniami;
2) w przypadku:
    a) zaprzestania świadczenia usługi lub dostarczania danej funkcjonalności usługi przez jej dostawcę lub utratę przez nas licencji lub innych uprawnień niezbędnych do świadczenia danej usługi lub dostarczania funkcjonalności z przyczyn od nas niezależnych;
    b) wypowiedzenia nam umowy (lub odmowy przedłużenia takiej umowy) przez dostawcę lub z winy dostawcy towarów lub usług, które są przedmiotem umowy lub są niezbędne dla świadczenia niektórych usług lub funkcjonalności usług, z przyczyn od nas niezależnych;

c) wprowadzenia przez takiego dostawcę niezależnych od nas zmian technicznych i technologicznych w usługach lub ich funkcjonalnościach;

możemy zmienić te warunki świadczenia usług, które nie będą mogły mieć nadal zastosowania, wyłącznie w zakresie wynikającym ze zmian wprowadzanych przez dostawcę lub w najmniejszym możliwym zakresie. Jeżeli zmiana będzie się wiązała z zaprzestaniem świadczenia płatnej usługi, za którą cennik taryfy przewiduje odrębną opłatę, opłata nie będzie pobierana;

3) w przypadku zmiany cen zgodnie z publikowanym przez Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego komunikatem o średniorocznym wskaźniku cen towarów i usług konsumpcyjnych o co najmniej 3% w stosunku do poprzedniego roku (wzrost lub spadek cen o 3%) – możemy zmienić ceny usług wskazanych w cenniku maksymalnie o wysokość tego wskaźnika.

Zmiana nastąpi według następujących zasad:

a) podwyżka lub obniżka cen będzie obliczana zgodnie z wzorem: „dotychczasowa cena brutto” × „mnożnik zmiany”;

b) „mnożnik zmiany” to wyrażona w procentach wartość równa publikowanemu przez Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego średniorocznemu wskaźnikowi cen towarów i usług konsumpcyjnych, (np. opublikowany wskaźnik 105 – mnożnik zmiany 105%);

c) „dotychczasowa cena brutto” oznacza pełną wysokość ceny brutto za daną usługę ustaloną na dzień dokonywania zmiany;

d) zmiana nie może nastąpić częściej niż jeden raz na 12 miesięcy;

e) zmiana cen na podstawie danego wskaźnika po jego opublikowaniu przez GUS, może nastąpić nie później niż do końca roku kalendarzowego, w którym wskaźnik został opublikowany;

f) obniżka cen na danym numerze telefonu będzie obligatoryjna, jeśli będzie to wynikało z wartości wskaźnika opublikowanego przez Prezesa Głównego

Urzędu Statystycznego, a wcześniej dokonaliśmy na tym numerze telefonu choć jednej podwyżki danej ceny w danej taryfie;

4) jeśli zmieni się kurs EURO lub inny wskaźnik określony przepisami – możemy podwyższyć ceny za usługi, których maksymalna wysokość jest zależna od kursu EURO lub innego wskaźnika (np. połączenia międzynarodowe lub ceny w roamingu regulowanym w Strefie EURO), do kwot maksymalnych określonych właściwymi przepisami. Kurs EURO będzie ustalony zgodnie z przepisami, w oparciu o kurs publikowany w Dzienniku Urzędowym Unii Europejskiej;

5) jeśli zmieni się kurs EURO lub inny wskaźnik określony przepisami – możemy obniżyć limit danych do wykorzystania w roamingu regulowanym w Strefie EURO w ramach określonej w cenniku Polityki Uczciwego Korzystania do poziomu wynikającego z nowego kursu EURO lub innego wskaźnika. Kurs EURO ustalimy zgodnie z przepisami, w oparciu o kurs publikowany w Dzienniku Urzędowym Unii Europejskiej;

6) w przypadku zwiększenia kosztów dostarczania produktów lub świadczenia usług na podstawie umowy (np. kosztów udostępniania sieci telekomunikacyjnych lub infrastruktury telekomunikacyjnej odpowiednio do rodzaju usług, z których korzystasz, w tym sieci roamingowych) – możemy zmienić ceny usług wskazanych w cenniku.

Zmiana nastąpi według następujących zasad:

a) podwyższenie ceny będzie dotyczyło wyłącznie ceny za produkt lub usługę, których dotyczy podwyżka kosztów, o której mowa w niniejszym ustępie;

b) podwyżka będzie proporcjonalna do podwyższenia kosztów świadczenia lub dostarczania produktu lub usługi, których dotyczy podwyżka;

c) podwyżka może nastąpić nie częściej niż dwa razy w ciągu okresu 12 miesięcy;

7) jeśli zmiana przepisów prawa, decyzja Prezesa UKE, Prezesa UOKiK, Prezesa UODO, innego organu administracji państwowej, prawomocne orzeczenie sądu lub wydane przez uprawniony organ zalecenia lub interpretacje uprawniają nas do dokonania zmiany –

możemy zmienić umowę w granicach określonych tymi przepisami, decyzjami, zaleceniami lub interpretacjami;

8) jeśli decyzja Prezesa UKE uprawnia nas do stosowania wyższych cen w roamingu międzynarodowym w Strefie EURO – możemy podwyższyć ceny do poziomu wynikającego z tej decyzji;

9) 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 –możemy zmienić parametry świadczenia danej usługi, technologii jej świadczenia lub zaprzestać świadczenia danej usługi. Wprowadzenie zmiany nie będzie generować dodatkowych opłat po Twojej stronie. W razie zaprzestania świadczenia płatnej usługi, za którą cennik przewiduje odrębną opłatę, opłata nie będzie pobierana. Możliwość zaprzestania świadczenia usługi nie wpłynie na dostępność podstawowych usług określonych w cenniku;

10) gdy z uwagi na relacje z dostawcami (w szczególności w razie rozwiązania lub nieprzedłużenia umowy z dostawcą lub zmiany warunków finansowych po stronie dostawcy) podejmiemy decyzję o zaprzestaniu oferowania lub świadczenia usługi, produktu, funkcjonalności usługi lub aplikacji na dotychczasowych warunkach. Zmiana może polegać na zmianie warunków świadczenia usługi, produktu lub aplikacji lub na zaprzestaniu świadczenia usługi, przy czym nie wpłynie to na dostępność podstawowych usług określonych w cenniku. W razie zaprzestania świadczenia płatnej usługi, produktu lub aplikacji, za którą cennik przewiduje odrębną opłatę, opłata nie będzie pobierana;
11) gdy z danej usługi, funkcjonalności, produktu lub aplikacji korzysta mniej niż 3% bazy abonentów usług przedpłaconych P4 – możemy zaprzestać świadczenia danej usługi lub dostarczania funkcjonalności, produktu lub aplikacji, przy czym nie wpłynie to na dostępność podstawowych usług określonych w cenniku. W razie zaprzestania świadczenia płatnej usługi, produktu lub

aplikacji, za którą cennik przewiduje odrębną opłatę, opłata nie będzie pobierana;

12) jeśli z taryfy, z której korzystasz, będzie korzystać mniej niż 3% całej bazy abonentów usług przedpłaconych P4 – możemy zmienić taryfę na inną, przy czym nie wpłynie to na dostępność podstawowych usług telekomunikacyjnych określonych w cenniku.

4. Możemy podwyższyć daną cenę w danym roku obowiązywania umowy zarówno w oparciu o przesłankę z ustępu 3 pkt 3), jak również z ustępu 3 pkt 6) powyżej. W takim przypadku uwzględnimy udział inflacji w zwiększeniu kosztów dostarczania produktów lub świadczenia usług. Oznacza to, że jeśli dokonamy podwyżki ceny na jednej z tych podstaw, zostanie ona uwzględniona przy obliczaniu ewentualnej podwyżki na drugiej podstawie, co doprowadzi do odpowiedniego jej pomniejszenia.
5. O treści proponowanych zmian opisanych w ustępie 2 i 3 poinformujemy Cię na naszej stronie internetowej, z miesięcznym wyprzedzeniem. Jeśli mamy Twój adres korespondencyjny lub adres e-mail, wyślemy Ci treść zmian na

piśmie lub e-mailem, zgodnie z obowiązującymi przepisami, co najmniej miesiąc przed ich wprowadzeniem.

6. Możesz wypowiedzieć umowę z powodu niezaakceptowania proponowanych przez nas zmian do momentu ich wejścia w życie.

§ 11. Wygaśnięcie i zakończenie umowy, zawieszenie możliwości korzystania z usług

1. Umowa wygasa:
    1) jeśli utracimy uprawnienia do prowadzenia działalności telekomunikacyjnej;
    2) w przypadku śmierci lub utraty bytu prawnego przez jedną ze stron umowy;
    3) po upływie Okresu ważności dla usług przychodzących (jest on wskazany w cenniku).
2. Umowa zakończy się, jeśli:
    1) Ty lub my ją wypowiemy;
    2) zawrzesz na tym samym numerze umowę w innej ofercie (np. na abonament lub MIX – o ile dajemy taką możliwość);

3) przeniesiesz numer do innego dostawcy usług. U nowego dostawcy powinieneś złożyć wniosek o przeniesienie numeru. Pamiętaj, żeby dane na wniosku były zgodne z danymi podanymi na umowie (w razie czego zaktualizuj dane). Jeśli przeniesienie numeru nie dojdzie do skutku w terminie 30 dni, umowa z nami nie zakończy się i nadal będziesz mógł korzystać z naszych usług, chyba że zdecydujesz inaczej.

3. Masz prawo wypowiedzieć umowę w dowolnym momencie. My możemy wypowiedzieć Ci umowę tylko w przypadkach wskazanych w tym regulaminie. Wypowiedzenie umowy dotyczy wszystkich usług objętych tą umową.

4. Możemy według naszego wyboru wypowiedzieć umowę ze skutkiem natychmiastowym (bez wcześniejszego uprzedzenia) lub zawiesić świadczenie usług:

   1) w przypadku siły wyższej, niezależnych od nas wydarzeń nadzwyczajnych lub warunków technicznych, które uniemożliwiają lub istotnie utrudniają świadczenie usług;

   2) jeśli zgodnie z przepisami prawa lub decyzjami uprawnionych organów nie możemy dalej świadczyć Ci

usług lub jeśli korzystasz z usług niezgodnie z przepisami prawa;

3) podasz nieprawdziwe lub nieaktualne dane lub posłużysz się sfałszowanymi dokumentami przy zawieraniu umowy;
4) odpłatnie udostępnisz innym osobom nasze usługi za pomocą lokalnej sieci radiowej bez naszej zgody;
5) podejmujesz jakichkolwiek działania powodujące albo mogące powodować zakłócenia pracy urządzeń aktywnych podłączonych do sieci, za pomocą której świadczymy usługi, naszej sieci teleinformatycznej oraz sieci internet;
6) bez naszej zgody kierujesz do naszej sieci lub sieci innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych, za pomocą jakichkolwiek urządzeń telekomunikacyjnych, przy użyciu otrzymanej od nas karty SIM/eSIM ruch pochodzący z innych sieci telekomunikacyjnych;
7) bez naszej zgody stosujesz 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 nas karta SIM/eSIM;

8) będziesz generować sztuczny ruch niesłużący wymianie informacji;
9) będziesz używać karty SIM/eSIM w rozwiązaniach telemetrycznych;
10) będziesz używać karty SIM/eSIM do ruchu generowanego maszynowo, w szczególności ruchu typu „maszyna do maszyny” lub „maszyna do użytkownika”;
11) będziesz używać karty SIM/eSIM do generowania ruchu, który ma charakter ataku Denial of Service;
12) jeśli jesteś przedsiębiorcą lub działasz na rzecz przedsiębiorcy i będziesz wykorzystywać kartę SIM/eSIM bez naszej zgody 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;

13) jeśli jesteś przedsiębiorcą lub działasz na rzecz przedsiębiorcy i wykorzystujesz kartę SIM/eSIM do marketingu bezpośredniego;

14) jeśli jesteś przedsiębiorcą lub działasz na rzecz przedsiębiorcy i wykorzystujesz kartę SIM/eSIM do masowego rozsyłania informacji (SMS lub MMS) przeznaczonych bezpośrednio lub pośrednio do promowania towarów, usług lub wizerunku Twojego lub innego podmiotu, lub w inny sposób służących osiągnięciu efektu handlowego.

5. Możemy zawiesić świadczenie usług bez odszkodowania w innych przypadkach przewidzianych w umowie.
6. Jeśli działając jako przedsiębiorca lub na rzecz innego przedsiębiorcy, podejmujesz działania, o których mowa w ustępie 4 punkty 5) i 7), możemy żądać od Ciebie zapłaty kary umownej w wysokości 5000 zł za każde działanie niezgodne z tym regulaminem. Jeśli na skutek Twoich działań poniesiemy szkodę przekraczającą 5000 zł, możemy dochodzić od Ciebie odszkodowania na zasadach ogólnych do pełnej wysokości poniesionej przez nas szkody.

7. Wypowiadając Ci umowę zawiadomimy Cię o tym SMS-em, e-mailem lub listem wysłanym na Twój adres korespondencyjny.
8. Jeśli wypowiesz umowę, zakończy się ona niezwłocznie po otrzymaniu przez nas wypowiedzenia. Wypowiedzenie możesz złożyć:
    1) pisemnie w naszym punkcie sprzedaży;
    2) listownie (ze względów dowodowych rekomendujemy wysłanie listu poleconego za zwrotnym poświadczeniem odbioru);
    3) elektronicznie – z wykorzystaniem kwalifikowanego certyfikatu podpisu elektronicznego;
    4) w formie dokumentowej.
9. Jeśli masz zawartych z nami kilka umów, wskaż w wypowiedzeniu numer, którego dotyczy wypowiadana umowa.
10. Po zakończeniu umowy przestajemy świadczyć usługi i wyłączamy kartę SIM/eSIM. Do tego czasu pobieramy opłaty zgodnie z umową. W momencie wyłączenia karty SIM/eSIM dostęp do zawartych na niej informacji może zostać zablokowany.

11. Jeśli zakończysz umowę, nie będziemy dochodzić od Ciebie żadnych roszczeń z tego powodu.
12. Za naszą zgodą możesz przenieść swoje prawa i obowiązki wynikające z umowy na inną osobę (cesja). Osoba, która przejmuje Twoje prawa i obowiązki musi podać nam dane, o których piszemy w tym regulaminie. Za wykonanie czynności związanych ze zmianą strony umowy możemy pobrać opłatę określoną w cenniku taryfy, z której korzystasz. Opłatę ponosi osoba wstępująca do umowy. Aktualne warunki dokonania cesji znajdziesz na play.pl i w naszych punktach sprzedaży.

§ 12. Przeniesienie numeru. Odpowiedzialność za opóźnienia lub nadużycia związane ze zmianą dostawcy usług

1. Jeśli chcesz przenieść numer do nas z innej sieci, musisz zacząć od złożenia u nas wniosku o przeniesienie numeru.
2. Wniosek o przeniesienie numeru możesz złożyć pisemnie, w formie elektronicznej lub dokumentowej. Możesz to zrobić w naszych punktach sprzedaży lub za pośrednictwem obsługi klienta. W każdym przypadku otrzymasz stosowne instrukcje i pomoc przy składania wniosku.

3. Wzór wniosku dostępny jest na play.pl oraz w naszych punktach sprzedaży. Zawiera on opis wszystkich wymaganych prawem informacji, które musisz w tym wniosku zawrzeć. Uzupełnienie informacji jest niezbędne do złożenia wniosku o przeniesienie numeru, który następnie rozpatrzy dotychczasowy dostawca.
4. Możesz zrezygnować z procesu przeniesienia numeru. Oświadczenie w tym zakresie możesz złożyć u nas lub u dostawcy, od którego chcesz przenieść numer.
5. W przypadku niedotrzymania terminu przeniesienia numeru przysługuje Ci od dotychczasowego dostawcy usługi jednorazowe odszkodowanie za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia. Odszkodowanie wynosi 1/4 sumy opłat miesięcznych liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, a w przypadku usługi przedpłaconej w wysokości 1/4 sumy wartości doładowań konta z ostatnich trzech miesięcy. Odszkodowanie nie przysługuje, jeśli brak możliwości realizacji przeniesienia numeru nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu teleinformatycznego

prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej obsługującego proces przenoszenia numerów.

6. W przypadku przeniesienia numeru do nas z innej sieci bez Twojej zgody, przysługuje Ci od nas jednorazowe odszkodowanie za każdy rozpoczęty dzień od dnia przeniesienia numeru. Wynosi ono 1/2 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, a w przypadku usługi przedpłaconej w wysokości 1/2 sumy wartości doładowań konta z ostatnich trzech miesięcy.
7. Jeśli chcesz przenieść numer od nas do innego dostawcy usług, musisz złożyć wniosek o przeniesienie numeru u tego dostawcy. Zachowujesz to prawo przez miesiąc od daty zakończenia obowiązywania umowy.

§ 13. Możliwość odzyskania środków z konta pre-paid

1. Jeśli jesteś konsumentem, możesz złożyć wniosek o zwrot niewykorzystanej wartości konta pre-paid. Zwrot nie obejmuje środków, które przyznaliśmy Ci nieodpłatnie np. jako bonus po doładowaniu konta określoną kwotą.

2. Wniosek o zwrot możesz złożyć w ciągu 6 miesięcy po wygaśnięciu lub zakończeniu umowy (w tym po przeniesieniu numeru do innego dostawcy usług). Jeśli przed wygaśnięciem lub zakończeniem umowy otrzymaliśmy od Ciebie numer rachunku bankowego lub rachunku w spółdzielczej kasie oszczędnościowo-kredytowej, nie musisz składać osobnego wniosku o zwrot – środki zwrócimy Ci automatycznie. Środki zwrócimy na wskazany rachunek bankowy lub rachunek w spółdzielczej kasie oszczędnościowo-kredytowej w ciągu 30 dni.
3. Wniosek możesz złożyć:
    1) pisemnie na nasz adres korespondencyjny;
    2) telefonicznie;
    3) pocztą elektroniczną;
    4) w naszym punkcie sprzedaży.
4. Numer rachunku bankowego lub rachunku w spółdzielczej kasie oszczędnościowo-kredytowej możesz wskazać:
    1) telefonicznie;
    2) w naszym punkcie sprzedaży;

3) w aplikacji Play24.

5. Za zwrot możemy pobrać opłatę wskazaną w cenniku. Jeśli kwota na koncie pre-paid jest niższa niż opłata, nie zwrócimy Ci jej.

§ 14. Udogodnienia dla osób z niepełnosprawnościami

1. Informacje o naszych usługach umieściliśmy na play.pl w formach dostępnych dla osób z niepełnosprawnościami. Na żądanie wyślemy Ci je e-mailem lub listem.
2. W niektórych punktach sprzedaży oferujemy udogodnienia dla osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności. Listę punktów sprzedaży z opisem oferowanych w nich udogodnień znajdziesz na play.pl/pomoc/n lub faktmobile.pl
3. W naszej sieci dostępna jest funkcjonalność RTT (real Time Text), która umożliwia przesyłanie wiadomości tekstowych w czasie rzeczywistym podczas połączenia głosowego. Możesz z niej korzystać, jeśli Twój rozmówca również ma aktywną funkcję RTT. Korzystanie z RTT może wymagać aktualizacji oprogramowania i aktywacji tej funkcji w ustawieniach Twojego telefonu. Możliwość korzystania z RTT w roamingu

międzynarodowym zależy od tego czy oferuje ja lokalny operator.

4. Na play.pl/pomoc/n lub faktmobile.pl połączysz się z naszą infolinią przy wsparciu tłumacza polskiego języka migowego.
5. Na play.pl/pomoc/n lub faktmobile.pl znajdziesz szczegółową listę wszystkich oferowanych przez nas udogodnień i warunki skorzystania z nich.

§ 15. Dane osobowe oraz tajemnica komunikacji elektronicznej

1. Jesteśmy administratorem w rozumieniu rozporządzenia PE i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) danych osobowych abonentów, użytkowników końcowych oraz osób reprezentujących abonentów.
2. Zakres danych osobowych przekazywanych przed rozpoczęciem świadczenia usługi i przetwarzanych w związku z jej świadczeniem wynika z rodzaju świadczonej usługi,

obowiązujących przepisów prawa oraz podjętych przez Ciebie decyzji, w szczególności udzielonych zgód.

3. W sprawach związanych z ochroną danych osobowych możesz do nas pisać na adres: ul. Wynalazek 1, 02-677 Warszawa, z dopiskiem „Dane osobowe”.
4. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych znajdziesz na play.pl/oi.
5. Zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa gwarantujemy przestrzeganie tajemnicy komunikacji elektronicznej, z wyjątkiem przypadków, gdy ujawnienie informacji objętych tajemnicą komunikacji elektronicznej jest dozwolone na podstawie przepisów prawa. Dołożymy należytej staranności, w zakresie uzasadnionym względami technicznymi lub ekonomicznymi, przy zabezpieczaniu urządzeń telekomunikacyjnych, sieci telekomunikacyjnych oraz danych przed ujawnieniem tajemnicy komunikacji elektronicznej.
6. Mamy prawo przetwarzać, w tym zbierać, utrwalać, przechowywać, opracowywać, zmieniać, usuwać lub udostępniać dane objęte tajemnicą komunikacji elektronicznej,

w zakresie niezbędnym do świadczenia usług objętych umową.

7. Jeśli jest to niezbędne do usunięcia awarii, zakłóceń lub w innym celu związanym z utrzymaniem sieci telekomunikacyjnej lub świadczeniem usługi komunikacji elektronicznej, my lub podmioty działające w naszym imieniu, mamy prawo włączyć się do trwającego połączenia, pod warunkiem sygnalizacji tego faktu osobom uczestniczącym w połączeniu.
8. Jeśli wyrazisz na to zgodę, Twoje dane osobowe mogą być udostępniane za pośrednictwem naszych służb informacyjnych, a także zamieszczone w spisie abonentów (książce adresowej), który może być wydawany w formie książkowej lub elektronicznej. Możemy też udostępnić te dane innym przedsiębiorcom telekomunikacyjnym prowadzącym spisy abonentów lub świadczącym usługę informacji o numerach telefonicznych, w tym usługę ogólnokrajowego spisu abonentów oraz usługę informacji o numerach obejmującej wszystkich abonentów usług komunikacji głosowej na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

9. Dane transmisyjne to dane odzwierciedlające usługi, które Ci świadczymy, w tym dane lokalizacyjne. Są to wszelkie dane przetwarzane przez nas w sieci telekomunikacyjnej lub w ramach usług komunikacji elektronicznej, w tym dane wskazujące położenie geograficzne urządzenia, za pomocą którego korzystasz z naszych usług. Dane te obejmują dane dotyczące przekazywania komunikatów elektronicznych w sieciach telekomunikacyjnych lub dane służące do naliczania opłat za usługi telekomunikacyjne.
10. Przetwarzamy dane transmisyjne, aby naliczyć opłaty za usługi i rozliczyć się z innymi przedsiębiorcami telekomunikacyjnymi, jak również – na zasadach określonych w obowiązujących przepisach prawa – w celu prowadzenia marketingu usług lub świadczenia usług o wartości wzbogaconej. Przetwarzamy te dane również aby prowadzić analizy gospodarcze. Przetwarzamy te dane w czasie obowiązywania umowy, a później przez okres wskazany w przepisach prawa (np. na potrzeby prowadzenia dokumentacji księgowej, prowadzenia sporów dotyczących umowy oraz w celu realizacji przez uprawnione podmioty zadań i obowiązków na rzecz

obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego).

11. Masz możliwość wpływu na zakres przetwarzania Twoich danych poprzez określenie zakresu usług, z których korzystasz lub korzystania z poszczególnych uprawnień.
12. Jeśli korzystasz z usług w sieciach innych operatorów telekomunikacyjnych, w tym w roamingu międzynarodowym, lokalne zasady dotyczące przechowywania i transferu Twoich danych mogą być inne niż stosowane w naszej sieci.
13. Zastrzegamy sobie możliwość szczegółowego uregulowania kwestii dotyczących przetwarzania danych w zakresie świadczenia usług drogą elektroniczną w odrębnych regulaminach.

§ 16. Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych postanowieniami tego regulaminu mają zastosowanie odpowiednie przepisy prawa, w szczególności ustawy Prawo komunikacji elektronicznej.
2. W razie rozbieżności między regulaminem i cennikiem użyjemy postanowień korzystniejszych dla Ciebie.

3. Regulamin obowiązuje osoby, które zawrą umowę od 18 listopada 2026 roku.