

Cennik Taryfy Play na Kartę 3.0

Cennik obowiązuje od 21.06.2024r. (zmieniony 10.11.2024r.)

1. Ceny usług podstawowych

Lp.	Usługa podstawowa	Cena za usługę podstawową
1.	Minuta połączenia głosowego na numery w naszej sieci i na krajowe numery stacjonarne (naliczanie sekundowe)	0,99 zł
2.	Minuta połączenia wideo na numery w naszej sieci (naliczanie sekundowe)	0,99 zł
3.	Minuta połączenia głosowego do innych krajowych sieci komórkowych (naliczanie sekundowe)	0,99 zł
4.	Minuta połączenia wideo do innych krajowych sieci komórkowych (naliczanie sekundowe)	0,99 zł
5.	SMS na numery w naszej sieci	0,99 zł
6.	SMS do innych krajowych sieci komórkowych	0,99 zł
7.	MMS do wszystkich krajowych sieci komórkowych (MMS standardowy) oraz MMS na e-mail	0,99 zł
8.	Przesyłanie danych w kraju - maksymalna prędkość przesyłania danych poza pakietami i usługami dodatkowymi wynosi 32 Kbp/s	0,12 zł za 100 kB
9.	Pobieranie usług multimedialnych z www.play.pl	Zgodnie z cenami usług podanymi na portalu komórkowym oraz na www.play.pl
10.	Opłata za utrzymanie numeru	do 5 zł w Cyklu Rozliczeniowym zgodnie z pkt 1.1

- a) Opłaty podane w powyższej tabeli nie dotyczą usług opisanych w dalszej części cennika.
 b) Opłata za przesyłanie i pobieranie danych naliczana jest za każde rozpoczęte 100 kB.

1.1 Opłata za utrzymanie numeru

- 1.1.1 Opłata za utrzymanie numeru jest pobierana w pełnej wysokości, jeśli w ciągu Cyklu rozliczeniowego:
- nie wydasz z konta pre-paid co najmniej 5 zł,
 - nie doładujesz konta pre-paid,
 - nie aktywujesz żadnej płatnej usługi dodatkowej (przy czym korzystanie z zakupionych usług dodatkowych nie jest traktowane jako aktywność na koncie),
 - nie aktywujesz żadnego płatnego pakietu dodatkowego obejmującego minuty, SMS/MMS lub transmisję danych (przy czym korzystanie z zakupionych pakietów nie jest traktowane jako aktywność na koncie).
- 1.1.2 Cykl rozliczeniowy to okres, w którym sprawdzamy Twoją aktywność na potrzeby pobrania opłaty za utrzymanie numeru. Cykl rozliczeniowy trwa miesiąc. Pierwszy Cykl rozliczeniowy zaczyna się w dniu zawarcia umowy. Każdy kolejny Cykl rozliczeniowy rozpoczyna się w dniu odpowiadającym dacie zawarcia umowy. Gdyby takiego dnia w danym miesiącu nie było, Cykl rozliczeniowy rozpoczyna się pierwszego dnia kolejnego miesiąca, a następny znowu w dniu odpowiadającym zawarciu umowy.

- 1.1.3 Aktywność na koncie w danym Cyklu rozliczeniowym będziemy analizować na godzinę 23:59 ostatniego dnia tego Cyklu rozliczeniowego. Opłatę za utrzymanie numeru pobierzemy w ciągu dwóch pierwszych dni nowego Cyklu rozliczeniowego.
- 1.1.4 Jeśli nie wykonasz żadnej aktywności wymienionej w pkt 1.1.1 lit. b-d i wydasz z konta pre-paid mniej niż 5 zł, pomniejszymy opłatę za utrzymanie numeru o sumę tych wydatków (np. opłata wyniesie 1 zł, jeśli wydasz łącznie 4 zł z konta pre-paid).
- 1.1.5 Jeżeli stan konta pre-paid na moment pobrania opłaty będzie mniejszy niż wysokość tej opłaty, pobierzemy opłatę w wysokości całego stanu konta pre-paid.
- 1.1.6 Po 30 dniach od upływu ważności połączeń wychodzących lub od momentu wyczerpania wszystkich środków na koncie pre-paid – w zależności od tego, który moment nastąpi później, Twoje konto ulegnie dezaktywacji. Umowa wygasa, a tym samym dalsze korzystanie z usług nie jest możliwe.
- 1.1.7 Cykl rozliczeniowy to okres, w którym sprawdzamy Twoją aktywność na potrzeby pobrania opłaty za utrzymanie numeru. Cykl rozliczeniowy trwa miesiąc. Pierwszy Cykl rozliczeniowy zaczyna się w dniu zawarcia umowy. Każdy kolejny Cykl rozliczeniowy rozpoczyna się w dniu odpowiadającym dacie zawarcia umowy. Gdyby takiego dnia w danym miesiącu nie było, Cykl rozliczeniowy rozpoczyna się pierwszego dnia kolejnego miesiąca, a następny znowu w dniu odpowiadającym zawarciu umowy.
- 1.1.8 Opłata za utrzymanie numeru to opłata z tytułu przydzielenia numeru, zapewnienia działania tego numeru w sieci, pozostawiania przez nas w gotowości do świadczenia usług, zapewnienia obsługi klienta oraz korzystania przez Ciebie z usług przychodzących (odbierania połączeń, SMS-ów i MMS-ów) oraz innych usług, za które nie przewidzieliśmy odrębnej opłaty.

2. Doładowania

Karta zdrapka	"5 zł"	"10 zł"	"30 zł"	"50 zł"
Opłata za kartę zdrapkę	5 zł	10 zł	30 zł	50 zł
Kwota, którą otrzymujesz na konto pre-paid	5 zł	10 zł	30 zł	50 zł
Inne doładowania				
Dostępne kwoty doładowania (np. poprzez Internet, bankomaty, terminale płatnicze, stronę www.play.pl lub aplikację Play24)	Dowolna kwota całkowita od 5 zł do 300 zł (z dokładnością do 1 zł)			
Kwota, którą otrzymujesz po doładowaniu	Kwota całkowita równa wartości dokonanego doładowania			

3. Ważność konta pre-paid po doładowaniu

Kwota doładowania	Okres ważności dla usług wychodzących	Okres ważności dla usług przychodzących
5 - 9 zł	5 dni	do momentu wygaśnięcia Umowy zgodnie z pkt. 1.1.6
10 zł – 29 zł	10 dni	
30 zł – 49 zł	30 dni	
50 zł – 99 zł	90 dni	
100 zł – 300 zł	150 dni	

4. Kolejność wykorzystania jednostek rozliczeniowych na usługi podstawowe

Kolejność	Jednostki rozliczeniowe
1.	Minuty, SMS-y, MMS-y, pakiety na przesyłanie danych przyznane w ramach pakietów lub usług dodatkowych
2.	Środki z konta pre-paid

5. Opłaty za inne usługi

Lp.	Nazwa Usługi	Opłata
1.	Poczta głosowa	Bezpłatne
2.	Poczta głosowa lite (domyślnie aktywowana)	Bezpłatne
3.	Poczta głosowa MMS-em (tylko jeśli masz aktywną usługę Poczta głosowa)	2,00 zł Opłata naliczana co miesiąc
4.	Poczta głosowa e-mailem (tylko jeśli masz aktywną usługę Poczta głosowa)	Bezpłatne
5.	Blokada prezentacji własnego numeru (CLIR)	Bezpłatne
6.	Przekierowanie połączenia przychodzącego	Rozliczana w zależności od rodzaju połączenia oraz wybranego numeru zgodnie z opłatą określoną w cenniku za to połączenie
7.	Blokady połączeń (blokowanie wszystkich połączeń wychodzących, blokowanie połączeń międzynarodowych, blokowanie połączeń międzynarodowych z wyłączeniem własnego kraju, blokowanie połączeń przychodzących oraz blokowanie połączeń przychodzących w roamingu. Blokady mogą być aktywowane jedynie z pozycji telefonu)	Bezpłatne
8.	Zawieszenie połączenia (nie dotyczy połączeń wideo)	Bezpłatne
9.	Informacja o połączeniu oczekującym (nie dotyczy połączeń wideo)	Bezpłatne
10.	Rozmowa konferencyjna (nie dotyczy połączeń wideo)	Jak za połączenie głosowe za każde połączenie wykonane w ramach rozmowy konferencyjnej
11.	Informacja o próbie połączenia (nie dotyczy połączeń wideo)	Bezpłatne
12.	Informacja: Już w zasięgu (nie dotyczy połączeń wideo)	Bezpłatne
13.	Informacja: Dzwoniłem do Ciebie (nie dotyczy połączeń wideo)	Bezpłatne
14.	Auto-konfiguracja telefonu	Bezpłatne
15.	Podstawowy wykaz usług	Bezpłatne
16.	Szczegółowy wykaz usług (brak środków pozwalających na pobranie opłaty na koncie pre-paid oznacza rezygnację z wykazu szczegółowego)	10,00 zł za wykaz
17.	SMS na telefon stacjonarny (dotyczy tylko numerów krajowych)	0,50 zł
18.	Zmiana Twoich danych	Bezpłatne
19.	Złoty numer (numer telefonu wybierany ze specjalnej listy numerów)	500,00 zł

20.	Zmiana numeru telefonu z przyczyn niezależnych od P4	150,00 zł
21.	Wymiana karty SIM z przyczyn leżących po Twojej stronie	19,99 zł
22.	Wymiana Karty SIM/USIM wadliwej lub skradzionej (Dokument potwierdzający przyjęcie zgłoszenia kradzieży przez organy ścigania)	Bezpłatnie
23.	Cesja (ponosi osoba wstępująca do umowy)	30,00 zł
24.	Opłata za zwrot środków z konta pre-paid	20,00 zł

6. Opłaty za połączenia, wiadomości SMS i MMS na numery specjalne

- Połączenia z numerami zaczynającymi się od 70, 80, niewymienionymi w niniejszym cenniku lub w naszych materiałach informacyjnych, mogą być zablokowane. Połączenia z niektórymi numerami skróconymi innych operatorów są zablokowane.
- Istnieje możliwość wykonania połączenia tylko na numery specjalne udostępnione w naszej sieci. Udostępnianie poszczególnych numerów specjalnych będzie ogłaszane na play.pl lub w materiałach informacyjnych publikowanych przez nas lub przez dostawców serwisów.
- Możliwość wykonywania połączeń na numery specjalne podczas korzystania z usług w sieciach partnerów roamingowych może być ograniczona.
- Odpowiedzialność za treść serwisów ponoszą dostarczające je podmioty. Rejestr numerów wykorzystywanych do świadczenia usługi z dodatkowym świadczeniem, w którym są wskazane podmioty dostarczające dodatkowe świadczenie znajdziesz na stronie internetowej Urzędu Komunikacji Elektronicznej.
- Jeśli dany płatny numer jest dostępny w naszej sieci, wysłanie wiadomości SMS i MMS na taki numer zawsze powoduje naliczenie opłaty, niezależnie od treści wysłanej wiadomości.

Tabela nr 1 Opłaty za połączenia na numery alarmowe, poczty głosowej lub wideo i obsługi klienta

Zakres specjalnych numerów głosowych	Opłata
Połączenia głosowe z numerami alarmowymi: 112, 997, 998, 999, 984, 986, 991, 992, 993, 994, 995, 996, 987, 989	Bezpłatne
Połączenia głosowe z numerami poczty głosowej lub wideo: *200, 790200200	Bezpłatne
Połączenia głosowe z numerami Obsługi Klienta: *500, 790500500 (wykonanymi przy użyciu naszej karty SIM)	Stawka jak za krajowe połączenie głosowe z numerem komórkowym w naszej sieci
Połączenia głosowe z numerami Obsługi Klienta: *502, 790502502 (wykonanymi przy użyciu naszej karty SIM)	Stawka jak za krajowe połączenie głosowe z numerem komórkowym w naszej sieci

Tabela nr 2 Opłaty za połączenia głosowe i wideo z numerami specjalnymi

Numery specjalne głosowe i wideo (gdzie x oznacza dowolny ciąg cyfr)	Opłata za połączenie (bez względu na czas trwania połączenia) (brutto)	Opłata za 1 minutę połączenia (taryfikacja co 60 sekund) (brutto)
*40x	0,62 zł	-

*41x	1,23 zł	-
*42x	2,46 zł	-
*43x	3,69 zł	-
*44x	4,92 zł	-
*45x	6,15 zł	-
*46x	7,38 zł	-
*47x	8,61 zł	-
*48x	9,84 zł	-
*49x	11,07 zł	-
*70x	-	0,62 zł
*71x	-	1,23 zł
*72x	-	2,46 zł
*73x	-	3,69 zł
*74x	-	4,92 zł
*75x	-	6,15 zł
*76x	-	7,38 zł
*77x	-	8,61 zł
*78x	-	9,84 zł
*79x	-	11,07 zł

Tabela nr 3 Opłaty za połączenia głosowe z infoliniami i numerami audiotekstowymi

Numery głosowe (gdzie x oznacza dowolną cyfrę z zakresu 0 - 9)	Opłata za minutę połączenia (taryfikacja co 60 sekund)		Opłata za zdarzenie (bez względu na czas trwania połączenia)	
	Netto	Brutto	Netto	Brutto
700 1xx xxx, 701 1xx xxx, 703 1xx xxx, 708 1xx xxx	0,29 zł	0,36 zł	-	-
700 2xx xxx, 701 2xx xxx, 703 2xx xxx, 708 2xx xxx	1,05 zł	1,29 zł	-	-
700 3xx xxx, 701 3xx xxx, 703 3xx xxx, 708 3xx xxx	1,69 zł	2,08 zł	-	-
700 4xx xxx, 701 4xx xxx, 703 4xx xxx, 708 4xx xxx	2,10 zł	2,58 zł	-	-
700 5xx xxx, 701 5xx xxx, 703 5xx xxx, 708 5xx xxx	3,00 zł	3,69 zł	-	-
700 6xx xxx, 701 6xx xxx, 703 6xx xxx, 708 6xx xxx	3,46 zł	4,26 zł	-	-
700 7xx xxx, 701 7xx xxx, 703 7xx xxx, 708 7xx xxx	4,00 zł	4,92 zł	-	-

700 8xx xxx, 701 8xx xxx, 703 8xx xxx, 708 8xx xxx	6,25 zł	7,69 zł	-	-
700 9xx xxx, 701 9xx xxx, 703 9xx xxx, 708 9xx xxx	-	-	8,12 zł	9,99 zł
704 0xx xxx	-	-	0,58 zł	0,71 zł
704 1xx xxx	-	-	1,16 zł	1,43 zł
704 2xx xxx	-	-	2,03 zł	2,50 zł
704 3xx xxx	-	-	3,19 zł	3,92 zł
704 4xx xxx	-	-	4,06 zł	4,99 zł
704 5xx xxx	-	-	5,22 zł	6,42 zł
704 6xx xxx	-	-	8,12 zł	9,99 zł
704 7xx xxx	-	-	10,15 zł	12,48 zł
704 8xx xxx	-	-	20,01 zł	24,61 zł
704 9xx xxx	-	-	28,71 zł	35,31 zł
800 xxx xxx	Bezpłatne			
801 xxx xxx	0,50 zł	0,62 zł	-	-
804 xxx xxx	0,50 zł	0,62 zł	-	-

Tabela nr 4 Opłaty za połączenia głosowe z infoliniami z zakresu 118

Numery głosowe	Opłata za minutę połączenia (taryfikacja co 60 sekund)
118000 (Nowy numer informacyjny TP S.A.)	1,63 zł (2,00 zł z VAT)
118912 (Międzynarodowe Biuro Numerów)	1,63 zł (2,00 zł z VAT)
118913 (Ogólnokrajowe Biuro Numerów TP S.A.)	1,22 zł (1,50 zł z VAT)

Tabela nr 5 Opłaty za wysłanie wiadomości SMS lub MMS na numery specjalne

Numery specjalne SMS i MMS (gdzie x oznacza dowolny ciąg cyfr, z zastrzeżeniem, iż numer specjalny SMS lub MMS może mieć maksymalnie 6 cyfr):	Opłata za pojedynczą wysłaną wiadomość
80x	Bezpłatne
810x	0,12 zł
815x	0,18 zł
820x	0,25 zł
825x	0,31 zł

830x	0,37 zł
835x	0,43 zł
840x	0,49 zł
845x	0,55 zł
850x	0,62 zł
70x	0,62 zł
71x	1,23 zł
72x	2,46 zł
73x	3,69 zł
74x	4,92 zł
75x	6,15 zł
76x	7,38 zł
77x	8,61 zł
78x	9,84 zł
79x	11,07 zł
900x	0,62 zł
901x	1,23 zł
902x	2,46 zł
903x	3,69 zł
904x	4,92 zł
905x	6,15 zł
906x	7,38 zł
907x	8,61 zł
908x	9,84 zł
909x	11,07 zł
910x	12,3 zł
911x	13,53 zł
912x	14,76 zł
913x	15,99 zł
914x	17,22 zł
915x	18,45 zł
916x	19,68 zł
917x	20,91 zł
918x	22,14 zł
919x	23,37 zł
920x	24,60 zł
921x	25,83 zł
922x	27,06 zł
923x	28,29 zł

924x	29,52 zł
925x	30,75 zł

7. Opłaty za usługi międzynarodowe i w roamingu międzynarodowym

Tabela nr 6 Zakres stref międzynarodowych oraz roamingowych

Strefa	Kraje
Strefa Euro	Austria, Azory, Belgia, Bułgaria, Chorwacja, Cypr, Czechy, Dania, Estonia, Finlandia, Francja, , Grecja, Gujana Francuska, Gwadelupa, Hiszpania, Holandia, Irlandia, Islandia, Liechtenstein, Litwa, Luksemburg, Łotwa, Madera, Malta, Martynika, Niemcy, Norwegia, Portugalia, Reunion, Rumunia, Słowacja, Słowenia, Szwecja, Watykan, Węgry, Włochy, Wyspy Kanaryjskie
Strefa 1	Albania, Andora, Białoruś, Bośnia i Hercegowina, Czarnogóra, Gibraltar, Grenlandia, Macedonia, Mołdawia, Monako, Republika Kosowa, Serbia, San Marino, Szwajcaria, Turcja, Ukraina, Wielka Brytania, Wyspy Owcze, Kraje, które utraciły status członka Unii Europejskiej lub Europejskiego Obszaru Gospodarczego
Strefa 2	Reszta świata, Kanada, Rosja, Stany Zjednoczone (USA)
Strefa 3	Sieci satelitarne

Zastrzegamy sobie prawo do zablokowania połączeń z niektórymi krajami w ramach Strefy 2 lub niektórych połączeń międzynarodowych.

Tabela nr 7 Opłaty za międzynarodowe połączenia głosowe, połączenia wideo, międzynarodowe wiadomości SMS i MMS

Kierunek połączenia lub wiadomości międzynarodowej	Opłata za minutę (naliczanie co 30 sekund)		Opłata za wysłanie międzynarodowej wiadomości	
	połączenie głosowe	połączenie wideo	SMS	MMS
Do Strefy Euro	1,00 zł	2,00 zł	0,31 zł	3,00 zł
Do Strefy 1	2,00 zł	2,00 zł	0,50 zł	3,00 zł
Do Strefy 2	4,00 zł	4,00 zł	0,50 zł	3,00 zł
Do Strefy 3	10,00 zł	10,00 zł	0,50 zł	3,00 zł

Opłaty za usługi międzynarodowe dotyczą połączeń i wiadomości realizowanych z Polski z naszej sieci.

Tabela nr 8 Opłaty za usługi w roamingu międzynarodowym

Roaming	Opłata odpowiednio za minutę połączenia, wiadomość SMS, wiadomość MMS, bądź transmisję danych			
	Strefa Euro	Strefa 1	Strefa 2	Strefa 3
Do Polski	Stawka jak za połączenie krajowe na numery poza naszą sieć zgodnie z punktem 1 Cennika	5,00 zł	8,00 zł	15,00 zł
Do Strefy Euro	Stawka jak za połączenie krajowe na numery poza naszą sieć zgodnie z punktem 1 Cennika	7,00 zł	9,00 zł	15,00 zł
Do Strefy 1	7,00 zł	8,00 zł	9,00 zł	15,00 zł
Do Strefy 2	10,00 zł	10,00 zł	10,00 zł	15,00 zł
Do Strefy 3	15,00 zł	15,00 zł	15,00 zł	15,00 zł

Połączenia głosowe przychodzące	0,00 zł	2,00 zł	4,92 zł	5,00 zł
SMS	Stawka jak za SMS krajowy na numery poza naszą sieć zgodnie z punktem 1 Cennika	1,00 zł	2,00 zł	4,00 zł
MMS	Stawka jak za MMS krajowy na numery poza naszą sieć zgodnie z punktem 1 Cennika	2,00 zł	3,00 zł	6,00 zł
Transmisja Danych	8,45 zł / 1 GB (rozliczane co 1 kB)	3,60 zł/ 100 kB	4,30 zł / 100 kB	4,54 zł / 100 kB

Oplaty za usługi w roamingu międzynarodowym mogą być naliczone, jeśli będąc w Polsce połączysz się z siecią operatora zagranicznego. Informacje dotyczące sposobów uniknięcia opłat roamingowych w strefie przygranicznej znajdziesz na play.pl

7.1 Zasady korzystania z usług w roamingu międzynarodowym w Strefie Euro

7.1.1 Jeśli w ramach umowy lub regulaminu pakietu lub usługi dodatkowej przyznajemy:

- krajowe pakiety (limitowane, Nielimitowane) minut, SMS, MMS - pakiety te możesz wykorzystać w Strefie Euro (chyba, że regulamin pakietu stanowi inaczej);
- krajowe pakiety na transmisję danych – pakiety te możesz wykorzystać w Strefie Euro do wysokości limitu GB na transmisję danych w roamingu międzynarodowym w Strefie Euro (chyba, że regulamin pakietu stanowi inaczej). Po wykorzystaniu limitu GB naliczana jest stawka w wysokości 0,00825344 zł za 1 MB (8,45 zł za 1GB). Limit GB jest wskazany w regulaminie pakietu lub usługi dodatkowej.

7.2 Polityka uczciwego korzystania

- 7.2.1 Korzystanie z limitu GB powoduje pomniejszanie pakietu danych, dostępnego na terenie kraju, o liczbę wykorzystanych danych w roamingu międzynarodowym w Strefie Euro.
- 7.2.2 Naliczanie opłat za korzystanie z transmisji danych w roamingu międzynarodowym w Strefie Euro nastąpi po wykorzystaniu danego limitu GB.
- 7.2.3 Informację o wykorzystaniu limitu GB prześlemy w formie bezpłatnej wiadomości SMS, komunikatu USSD lub w inny dopuszczalny sposób.
- 7.2.4 Operator może doliczyć opłaty dodatkowe w przypadku niewłaściwego lub niestandardowego korzystania z usług, tj.:
 - gdy w okresie co najmniej 4 miesięcy dana karta SIM była zalogowana do sieci partnerów roamingowych w Unii Europejskiej przez ponad połowę tego okresu i użycie usług w roamingu międzynarodowym na terytorium Unii Europejskiej było większe niż na terytorium Polski, przy czym przed naliczeniem opłat dodatkowych poinformujemy Cię o tym SMS-em, telefonicznie lub w inny dopuszczalny sposób, dając dwutygodniowy termin na zmianę schematu korzystania;
 - korzystania kolejno z wielu kart SIM lub długiej nieaktywności karty SIM, użytkowanej głównie, a nawet wyłącznie w roamingu międzynarodowym na terytorium Unii Europejskiej;
 - gdy karty SIM były przedmiotem zorganizowanej odsprzedaży na rzecz osób niezamieszkujących Polski oraz nieposiadających z nią stałych powiązań, wiążących się z częstą obecnością na jej terytorium przez dłuższy czas w celu umożliwienia korzystania z usług w roamingu międzynarodowym na terytorium Unii Europejskiej do celów innych niż okresowe podróże poza Polskę.

7.3 Opłaty dodatkowe wynoszą:

- 7.3.1 0,11 zł za minutę połączenia wychodzącego,
- 7.3.2 0,01 zł za minutę połączenia odebranego,
- 7.3.3 0,01 zł za SMS,
- 7.3.4 0,01 zł za MMS,
- 7.3.5 0,00825344 zł za 1 MB (8,45 zł za 1GB) transmisji danych.

7.4 Pozostałe informacje dotyczące opłat dodatkowych:

- 7.4.1 Informację o doliczeniu opłat dodatkowych wyślemy w formie wiadomości SMS lub inny dopuszczalny sposób. Wysokość opłat dodatkowych za połączenia odebrane, połączenia wykonane, SMS-y, MMS-y, transmisję danych oraz wielkości limitów GB będą aktualizowane, zgodnie z harmonogramem.
- 7.4.2 Zaprzestajemy doliczania opłat dodatkowych gdy tylko schemat korzystania przez Ciebie z usług nie

będzie już wskazywał na ryzyko niewłaściwego lub niestandardowego korzystania.

- 7.4.3 Jeśli korzystasz z usług w roamingu międzynarodowym w Strefie Euro, możemy wymagać przedstawienia dowodu stałego zamieszkania w Polsce lub dowodów istnienia innych powiązań wiążących się z częstą obecnością na terytorium Polski. Jeśli nie przedstawisz ww. dowodów w 14 dni od wezwania lub przy zawieraniu umowy, również możemy naliczyć opłaty dodatkowe, o których mowa w punkcie 7.3. powyżej.
- 7.4.4 W przypadku, w którym nie będziemy w stanie odzyskać kosztów świadczenia usług w roamingu w Strefie Euro, po uzyskaniu akceptacji Prezesa UKE, możemy doliczać dodatkowe opłaty do cen usług w roamingu międzynarodowym w Strefie Euro - 0,00825344 zł za 1 MB (8,45 zł za 1GB) transmisji danych.
- 7.4.5 Wszelkie reklamacje dotyczące świadczenia usług należy zgłaszać zgodnie z postanowieniami Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych w ofertach na kartę.
- 7.4.6 Za połączenia głosowe wychodzące w roamingu międzynarodowym w ramach Strefy Euro oraz ze Strefy Euro do Polski trwające do 30 sekund naliczana jest opłata w wysokości połowy stawki minutowej, a następnie za każdą sekundę w wysokości 1/60 stawki minutowej.
- 7.4.7 Za połączenia głosowe przychodzące w roamingu międzynarodowym w Strefie Euro opłata naliczana jest za każdą sekundę połączenia w wysokości 1/60 stawki minutowej.
- 7.4.8 Opłata za transmisję danych w strefie Euro naliczana jest co 1 kB w wysokości 1/1024 stawki za 1 MB. W pozostałych strefach opłata naliczana jest co 100 kB.
- 7.4.9 Listę krajów w ramach poszczególnych Stref określa Tabela nr 6.

Tabela nr 9 Opłaty za połączenia wideo w roamingu międzynarodowym

Roaming	Opłata za minutę połączenia wideo (naliczanie co 30 s)			
	Strefa Euro	Strefa 1	Strefa 2	Strefa 3
Do Polski	5,00 zł	5,00 zł	8,00 zł	15,00 zł
Do Strefy Euro	5,00 zł	7,00 zł	9,00 zł	15,00 zł
Do Strefy 1	7,00 zł	8,00 zł	9,00 zł	15,00 zł
Do Strefy 2	10,00 zł	10,00 zł	10,00 zł	15,00 zł
Do Strefy 3	15,00 zł	15,00 zł	15,00 zł	15,00 zł
Połączenia wideo przychodzące	1,00 zł	2,00 zł	4,92 zł	5,00 zł

Tabela nr 10 Przeniesienie połączenia do Poczty Głosowej w roamingu międzynarodowym

Przeniesienie połączenia do Poczty Głosowej na terenie Strefy Euro	Bezpłatnie
Przeniesienie połączenia do Poczty Głosowej na terenie pozostałych stref roamingowych	Opłata za odebrane połączenie przychodzące w roamingu międzynarodowym + opłata za połączenie roamingowe wykonywane do Polski.

8. Informacja o cenach usług w roamingu międzynarodowym

- Masz dostęp do serwisów informujących o cenach usług w roamingu międzynarodowym.
- Możesz skorzystać z serwisu wykonując połączenie głosowe pod numerem (+48) 790 500 115 lub wysyłając SMS pod numer 115 o określonej treści.
- Wykonywanie i odbieranie połączeń z numeru (+48) 790 500 115 jest bezpłatne w Polsce oraz w Strefie Euro. W pozostałych strefach płatne jak za połączenie głosowe w roamingu międzynarodowym.
- Wysłanie wiadomości SMS na numer 115 jest Bezpłatne.

9. Postanowienia końcowe

Opłaty za wysłanie wiadomości SMS, opisanych w tym cenniku, dotyczą długości pojedynczej wiadomości SMS. Długość pojedynczej wiadomości SMS wysłanej z telefonu GSM lub UMTS, zgodnie z normami technologicznymi ETSI (European Telecommunications Standards Institute), została określona na nie więcej niż 160 znaków. W przypadku jednorazowego przesłania wiadomości zawierającej więcej niż 160 znaków lub więcej niż 1120 bitów tekst lub dane są dzielone na odpowiednią liczbę wiadomości SMS, z których każda obciążana jest opłatą indywidualnie, zgodnie z cennikiem. W przypadku korzystania z aparatu telefonicznego, kodującego polskie znaki (np. ą, ę, ż) w trybie UNICODE, jeden SMS może zawierać mniej niż 160 znaków.

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: 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 – 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. 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 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.
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.

§ 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 zestawiane 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 niedołężności 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, telefonicznie, e-mailem lub w punkcie sprzedaży.
 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. W pozostałych przypadkach otrzymasz od nas potwierdzenie jej złożenia w ciągu 14 dni, chyba że wcześniej rozpatrzymy Twoją reklamację. Potwierdzenie złożenia reklamacji otrzymasz:
 - 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, z wykorzystaniem którego reklamacja została złożona, chyba że został wskazany inny środek komunikacji elektronicznej albo adres poczty elektronicznej.
 5. Reklamacja powinna określać:
 - 1) Twoje imię i nazwisko lub nazwę wraz z adresem zamieszkania lub siedziby;
 - 2) przedmiot reklamacji oraz czas, w którym miało miejsce zdarzenie, którego dotyczy reklamacja;
 - 3) opis okoliczności uzasadniających reklamację;
 - 4) Twój numer MSISDN;
 - 5) gdy żądasz wypłaty odszkodowania lub innej należności, wysokość żądanej kwoty oraz numer rachunku bankowego bądź adres, na który mamy przekazać wpłatę albo wniosek o wypłatę odszkodowania w formie zwiększenia środków na Twoim koncie pre-paid;
 - 6) jeśli składasz reklamację w formie pisemnej – Twój czytelny podpis.
 6. Możesz złożyć reklamację w ciągu 12 miesięcy od dnia, w którym miało miejsce zdarzenie, które jest powodem reklamacji. Jeśli złożysz reklamację po tym terminie, pozostawimy ją bez rozpoznania – o czym Cię powiadomimy.
 7. 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:
 - 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, chyba że został wskazany inny środek komunikacji elektronicznej albo adres poczty elektronicznej.
 8. 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.
 9. 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.
 10. Żeby postępowanie doszło do skutku musimy się na to zgodzić. Informację o zgodzie lub braku zgody na udział w takim postępowaniu prześlemy Ci wraz z odpowiedzią na reklamację. Brak informacji oznacza, że wyrażamy zgodę.
 11. 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.
 12. Jeśli pozytywnie rozpatrzymy reklamację dotyczącą rozliczeń, zwrócimy kwestionowaną kwotę w sposób określony przez Ciebie w reklamacji (ale nie będziemy mogli zwrócić Ci środków w formie zwiększenia środków na Twoim koncie pre-paid, jeśli umowa między nami wygaśnie). Jeśli wcześniej pobraliśmy opłatę za dostarczenie Ci szczegółowego wykazu wykonanych usług za miesiąc, którego dotyczyła Twoja reklamacja, zwrócimy Ci tę opłatę w formie zwiększenia środków na koncie pre-paid, chyba że wspólnie ustalimy inaczej.
 13. 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 doładowania.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**]. Czas ten zależy od kwoty doładowania. 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. Użycie karty SIM przez nieuprawnioną osobę

1. Odpowiadasz za skutki wynikające z używania karty SIM 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 lub z ustalonego przez nas hasła.
2. W razie zgubienia, kradzieży lub innej utraty karty SIM poinformuj nas o tym jak najszybciej telefonicznie. Natychmiast zablokujemy utraconą kartę SIM i uniemożliwimy korzystanie na niej z usług. Jeśli nie poinformujesz nas o utracie karty SIM, ponosisz odpowiedzialność za korzystanie z naszych usług przez inne osoby.
3. W razie zgubienia, kradzieży, utraty, zniszczenia lub uszkodzenia karty SIM, możesz otrzymać nową kartę SIM. Za wydanie nowej karty SIM możemy pobrać opłatę przewidzianą w cenniku. Nie będziemy mogli zrealizować wniosku o nową kartę SIM, jeśli Twój numer PESEL będzie zastrzeżony.

§ 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 korzystał 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 wypowiedziemy;
 - 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 udostępniysz 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 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;
 - 8) będziesz generować sztuczny ruch niesłużący wymianie informacji;
 - 9) będziesz używać karty SIM w rozwiązaniach telemetrycznych;
 - 10) będziesz używać karty SIM do ruchu generowanego maszynowo, w szczególności ruchu typu „maszyna do maszyny” lub „maszyna do użytkownika”;
 - 11) będziesz używać karty SIM do generowania ruchu, który ma charakter ataku Denial of Service;
 - 12) jeśli jesteś przedsiębiorcą lub działasz na rzecz przedsiębiorcy i będziesz wykorzystywać kartę SIM 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 do marketingu bezpośredniego;
 - 14) jeśli jesteś przedsiębiorcą lub działasz na rzecz przedsiębiorcy i wykorzystujesz kartę SIM 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 zawiadamimy Cię o tym SMS-em, e-mailem lub listem wysłanym na Twój adres korespondencyjny.
 8. Jeśli wypowiedzisz 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 wypowiedziana umowa.
 10. Po zakończeniu umowy przestajemy świadczyć usługi i wyłączamy kartę SIM. Do tego czasu pobieramy opłaty zgodnie z umową. W momencie wyłączenia karty SIM 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 przejmie 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 składaniu 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. Na życzenie zaoferujemy Ci urządzenie pozwalające na korzystanie z naszych usług, przystosowane do używania przez osoby z różnymi typami niepełnosprawności, np. modele telefonów z klawiaturą wybiórczą lub wyposażone w oprogramowanie asystujące. Pomożemy też w skonfigurowaniu tego urządzenia – w naszym punkcie sprzedaży lub telefonicznie.
3. W niektórych punktach sprzedaży oferujemy udogodnienia dla osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności. Listę punktów sprzedaży z tymi udogodnieniami znajdziesz na play.pl/pomoc/n.
4. Na play.pl/pomoc/n znajdziesz szczegółową listę 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. Wynałazek 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 należyte 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, utrzymywać, 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 wzrosta. 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 10 listopada 2024 roku.

