

Regulamin Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych na rzecz Abonentów MTV Mobile Mix

Rozdział I

Postanowienia wstępne, definicje

§1

1. Niniejszy regulamin określa zakres i warunki świadczenia Usług Telekomunikacyjnych na rzecz Abonentów MTV Mobile Mix przez Polską Telefonię Cyfrową S.A. z siedzibą w Warszawie, Al. Jerozolimskie 181, 02-222 Warszawa.

§ 2

Użyte w Regulaminie terminy oznaczają:

1. „Abonent MTV Mobile Mix” – Osoba, która zawarła z Operatorem Umowę;
2. „Biuro Obsługi Użytkownika” (BOU) – jednostka organizacyjna mająca za zadanie udzielanie Abonentowi MTV Mobile Mix informacji na temat warunków wykonywania Umowy, oraz informowanie go o Usługach Telekomunikacyjnych świadczonych przez Operatora; w ramach Biura Obsługi Użytkownika funkcjonuje również automatyczny system obsługi Abonenta MTV Mobile Mix, przy pomocy którego może on uzyskać niektóre informacje, zamawiać dodatkowe Usługi Telekomunikacyjne lub rezygnować z niektórych Usług Telekomunikacyjnych;
3. „Cennik” – wykaz Usług Telekomunikacyjnych oraz innych usług wraz z zestawieniem rodzaju i wysokości opłat oraz zasadami ich naliczania;
4. „Dane Transmisyjne” – związane z korzystaniem z Usług Telekomunikacyjnych dane przetwarzane przez Operatora dla celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych, naliczania opłat za Usługi Telekomunikacyjne lub naliczania opłat z tytułu rozliczeń operatorskich w tym dane lokalizacyjne, które oznaczają wszelkie dane przetwarzane w sieci telekomunikacyjnej wskazujące położenie geograficzne telefonu lub innego telekomunikacyjnego urządzenia końcowego Abonenta MTV Mobile Mix;
5. „BOA Kod” – kod cyfrowy, służący do identyfikacji Abonenta MTV Mobile Mix, przy pomocy którego może on zamawiać dodatkowe usługi lub rezygnować z niektórych usług za pośrednictwem Biura Obsługi Użytkownika, SMS i Internetowego Systemu Obsługi;
6. „Hasło” – kod cyfrowy, literowy lub cyfrowo-literowy składający się z minimum 6, a maksimum 20 znaków, służący do identyfikacji Abonenta MTV Mobile Mix, przy pomocy którego może on zamawiać dodatkowe usługi lub rezygnować z niektórych usług;
7. „Internetowy System Obsługi” – internetowy system obsługi Abonenta MTV Mobile Mix, przy pomocy którego może on uzyskać niektóre informacje, zamawiać dodatkowe Usługi Telekomunikacyjne lub rezygnować z niektórych Usług Telekomunikacyjnych;
8. „Karta SIM” – karta mikroprocesorowa, z którą związany jest Numer Telefonu Abonenta MTV Mobile Mix w Sieci, Kod PIN i Kod PUK, umożliwiająca korzystanie z Usług Telekomunikacyjnych na podstawie Umowy, wydawana przez Operatora, będąca jego własnością do chwili rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy;
9. „Kaucja” – kwota środków pieniężnych, wpłacana przez Abonenta MTV Mobile Mix Operatorowi tytułem zabezpieczenia spełnienia świadczeń Abonenta MTV Mobile Mix;
10. „Kod PIN” – związany z Kartą SIM kod cyfrowy, ustawiony fabrycznie lub zdefiniowany przez Abonenta MTV Mobile Mix, umożliwiający dostęp do Usług Telekomunikacyjnych poprzez Kartę SIM;
11. „Kod PUK” – związany z Kartą SIM kod cyfrowy znoszący blokadę Kodu PIN, zapewniający Abonentowi MTV Mobile Mix możliwość identyfikowania przy dostępie do Usług Telekomunikacyjnych poprzez Kartę SIM;

12. „Numer Telefonu” – co najmniej dziewięciocyfrowy numer, identyfikujący Kartę SIM w Sieci, który może służyć do identyfikacji Abonenta MTV Mobile Mix w serwisach umożliwiających zmiany w usługach i dostęp do informacji o koncie abonenckim;
13. „Operator” – Polska Telefonia Cyfrowa S.A.
14. „Osoba” – osoba fizyczna będąca stroną Umowy lub wnioskująca o jej zawarcie, w celach niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
15. „Punkt Sprzedaży” – autoryzowana przez Operatora placówka handlowo usługowa, w której w szczególności można zawrzeć Umowę;
16. „Regulamin” – niniejszy regulamin;
17. „Sieć” – publiczna sieć telekomunikacyjna Operatora służąca do świadczenia Usług Telekomunikacyjnych;
18. „Szczegółowe Warunki Korzystania z Usługi Telekomunikacyjnej” – ustalone przez Operatora szczegółowe warunki korzystania z Usługi Telekomunikacyjnej, której specyfika wymaga odrębnego uregulowania;
19. „Umowa” – umowa o świadczenie Usług Telekomunikacyjnych zawarta z Abonentem MTV Mobile Mix w formie pisemnej, na podstawie której Operator świadczy te usługi na rzecz Abonenta MTV Mobile Mix;
20. „Usługi Telekomunikacyjne” – świadczone przez Operatora, pod marką MTV Mobile, na podstawie Umowy, publicznie dostępne usługi telekomunikacyjne w rozumieniu przepisów prawa telekomunikacyjnego oraz inne usługi z nimi związane;
21. „Warunki Oferty Promocyjnej” – warunki oferty promocyjnej świadczenia Usług Telekomunikacyjnych, w szczególności związane z przyznaniem Abonentowi MTV Mobile Mix ulgi, które Operator może zaoferować Abonentowi MTV Mobile Mix. W przypadku wprowadzenia przez Operatora Warunków Oferty Promocyjnej stanowią one załącznik do objętej nimi Umowy oraz jej integralną część.
22. „Ważność Konta” – status aktywnej Karty SIM, stanowiący jeden z niezbędnych warunków korzystania z Usług Telekomunikacyjnych objętych Umową; Karta SIM w statusie Ważności Konta umożliwia korzystanie z Usług Telekomunikacyjnych do kwoty lub liczby jednostek rozliczeniowych zgromadzonych na koncie.

Rozdział II

Zakres świadczonych Usług Telekomunikacyjnych. Warunki świadczenia Usług Telekomunikacyjnych

§3

1. Operator umożliwia Abonentom MTV Mobile Mix korzystanie z następujących Usług Telekomunikacyjnych:
 - 1.1. przyłączenie do Sieci;
 - 1.2. dostęp do Sieci;
 - 1.3. wykonywanie i odbieranie połączeń głosowych;
 - 1.4. przesyłanie wiadomości tekstowych oraz inne usługi transmisji danych;
 - 1.5. przesyłanie wiadomości multimedialnych;
 - 1.6. roaming;
2. Z zastrzeżeniem pozostałych postanowień Regulaminu, dokonanie przedpłaty zapewnia gotowość Operatora do świadczenia Usług Telekomunikacyjnych (dostęp do Sieci), prezentację numeru wywołującego w połączeniach przychodzących do Abonenta MTV Mobile Mix (CLIP), prezentację numeru Abonenta MTV Mobile Mix, możliwość ograniczenia prezentacji numeru Abonenta MTV Mobile Mix (CLIR), możliwość przeniesienia połączenia.
3. Rodzaj Usług Telekomunikacyjnych świadczonych Abonentowi MTV Mobile Mix określony jest w Umowie.
4. Operator może wprowadzać do oferty nowe usługi, w szczególności w miarę powstawania nowych możliwości technicznych. W

Polska Telefonia Cyfrowa S.A. z siedzibą w Warszawie / MTV Mobile

Adres Al. Jerozolimskie 181, 02-222 Warszawa

Kontakt Telefon +48 22 4136000, e-mail mtv@t-mobile.pl, internet www.mtvmobile.pl

Spółka zarejestrowana w Sądzie Rejonowym dla m.st. Warszawy w Warszawie. XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, nr KRS 0000391193, NIP 526-10-40-567, Regon 011417295, Kapitał zakładowy 471 mln złotych, kapitał wpłacony w całości.

przypadkach, gdy specyfika danej usługi wymaga odrębnego uregulowania, Operator upoważniony jest do wydania Szczegółowych Warunków Korzystania z Usługi Telekomunikacyjnej, które będą dostępne dla Abonenta MTV Mobile Mix w Biurze Obsługi Użytkownika, Punktach Sprzedaży oraz na stronie internetowej www.mtvmobile.pl.

§ 4

- Operator z wykorzystaniem Sieci, w ramach usługi roamingu, umożliwi Abonentowi MTV Mobile Mix korzystanie z sieci niektórych operatorów zagranicznych. Z listami dostępnych operatorów zagranicznych i krajów można zapoznać się w Biurze Obsługi Użytkownika, na stronie internetowej www.t-mobile.pl oraz w Punktach Sprzedaży. W uzasadnionych przypadkach możliwość wykonywania połączeń i korzystania z innych usług w sieciach niektórych operatorów zagranicznych lub możliwości kierowania połączeń do tych sieci może być okresowo ograniczona, w szczególności ze względów technicznych lub ze względu na okoliczności, na które Operator nie ma wpływu.
- W przypadku korzystania z sieci operatorów zagranicznych zasady dotyczące przetwarzania danych Abonenta MTV Mobile Mix, a także zasady rozliczeń mogą być inne niż stosowane przez Operatora. Zasady naliczania opłat za korzystanie z sieci operatorów zagranicznych są wskazane w Cenniku oraz na stronie internetowej www.t-mobile.pl.

Dane o jakości Usług Telekomunikacyjnych

§5

- Operator świadczy Usługi Telekomunikacyjne 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu.
- Operator świadczy Usługi Telekomunikacyjne zgodnie z wymogami dotyczącymi jakości, określonymi w dokumentach (w szczególności - decyzjach administracyjnych) uprawniających Operatora 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).
- Operator w zakresie świadczenia publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych korzysta z dokumentów publikowanych przez ITU-T (Międzynarodowy Związek Telekomunikacyjny - Sektor Normalizacji Telekomunikacji ITU, zajmujący się tworzeniem wysokiej jakości standardów, obejmujących wszystkie dziedziny telekomunikacji).
- Operator świadczy Usługi Telekomunikacyjne w zakresie istniejących możliwości technicznych. W szczególności oznacza to, że:
 - Operator świadczy usługi, zgodnie z standardami poszczególnych technologii (GSM, UMTS, GPRS, EDGE i HSDPA). Informacje o technologiach stosowanych przez Operatora są publikowane na stronie internetowej www.t-mobile.pl;
 - zasięg w Sieci oraz prędkość transmisji danych uzależnione są od wielu czynników. Najistotniejszymi są uwarunkowania geograficzne, urbanistyczne oraz techniczne. Z uwagi na zmienność naturalnych warunków propagacji fal radiowych, zależność od typu zabudowy, rozbudowę Sieci oraz okoliczność, iż Sieć jest współdzielona przez użytkowników, zasięg oraz prędkość transmisji danych mogą ulegać zmianom.
- Operator świadczy Usługi Telekomunikacyjne w zasięgu Sieci oraz z wykorzystaniem sieci telekomunikacyjnych innych operatorów, z którymi łączy Operatora stosowne porozumienia.
- Aktualne informacje o jakości publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych publikowane są na stronie internetowej www.t-mobile.pl.

Odpowiedzialność Operatora.

Zasady obliczania wysokości i wypłaty odszkodowania

§6

- Operator odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług Telekomunikacyjnych, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie tych usług wynikało z przyczyn leżących po stronie Abonenta MTV Mobile Mix, w szczególności nieprzebrzeżenia przez Abonenta MTV Mobile Mix Umowy lub Regulaminu, działania Abonenta MTV Mobile Mix niezgodnego z prawem lub nastąpiło wskutek wystąpienia zdarzenia o charakterze siły wyższej.
- Operator nie ponosi odpowiedzialności za niedostępność lub brak możliwości skorzystania z Usług Telekomunikacyjnych, wynikającą z nieosiągnięcia przez telefon lub inne telekomunikacyjne urządzenie końcowe używane przez Abonenta MTV Mobile Mix parametrów technicznych zgodnych ze standardami ETSI lub wymaganych do skorzystania z tych usług, a także w przypadku używania przez Abonenta MTV Mobile Mix telefonu lub innego telekomunikacyjnego urządzenia końcowego nieposiadającego

wymaganego na terytorium Polski świadectwa homologacji lub certyfikatu zgodności z zasadniczymi wymaganiami.

- Operator nie gwarantuje przepustowości transmisji danych oraz ich bezpieczeństwa w przypadku, kiedy dane te opuszczają Sieć.
- Z tytułu niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług Telekomunikacyjnych, niewykonania lub nienależytego wykonania przez Operatora Usług Telekomunikacyjnych Abonentowi MTV Mobile Mix przysługuje odszkodowanie. Za każdy dzień przekroczenia z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług Telekomunikacyjnych odszkodowanie wynosi 1/10 minimalnej kwoty doładowania przedłużającego Ważność Konta. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usług Telekomunikacyjnych, Abonentowi MTV Mobile Mix przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/15 średniej miesięcznej kwoty doładowania konta z ostatnich trzech miesięcy, licząc od dnia złożenia reklamacji, jednakże za okres nie dłuższy niż 12 miesięcy. Jeżeli od zawarcia Umowy nie upłynęło 3 miesiące, średnią miesięczną kwotę doładowania liczy się według wartości doładowań dokonanych od dnia, w którym Umowa została zawarta do dnia złożenia reklamacji. Przy obliczaniu średniej miesięcznej kwoty doładowania nie uwzględnia się przyznanych przez Operatora kwot promocyjnych lub bonifikat.
- W przypadku uznania reklamacji, przyznana Abonentowi MTV Mobile Mix kwota zostanie niezwłocznie przekazana Abonentowi MTV Mobile Mix przez Operatora poprzez uzupełnienie konta o tą kwotę. W przypadku, gdy wynika to z wiadomej Operatorowi woli Abonenta MTV Mobile Mix, należna kwota zostanie przekazana Abonentowi MTV Mobile Mix na adres lub rachunek wskazany przez Abonenta MTV Mobile Mix nie później niż w terminie 14 dni od dnia rozpatrzenia reklamacji.

Ochrona danych osobowych Tajemnica telekomunikacyjna

§7

- Operator jest administratorem danych osobowych Abonentów MTV Mobile Mix w rozumieniu przepisów o ochronie danych osobowych. Operator samodzielnie, lub poprzez podmioty przez niego upoważnione przetwarza dane osobowe Abonenta MTV Mobile Mix, związane ze świadczonymi Usługami Telekomunikacyjnymi. Dane te przetwarzane są w celach związanych ze sprzedażą produktów i świadczeniem Usług Telekomunikacyjnych oraz w celach związanych z windykacją należności, jak również, w przypadku gdy przetwarzanie to nie narusza praw i wolności osoby, której dane dotyczą, w celu marketingu własnych produktów i usług. W zakresie określonym w przepisach prawa dane osobowe mogą być przekazywane i udostępniane uprawnionym osobom, organom lub sądom. Abonentowi MTV Mobile Mix przysługuje prawo dostępu do treści dotyczących go danych osobowych i ich poprawiania. Wszelka korespondencja dotycząca przetwarzania danych osobowych powinna być kierowana na adres Operatora.
- Operator, świadcząc Usługi Telekomunikacyjne, przestrzega tajemnicy telekomunikacyjnej w zakresie informacji przekazywanych w Sieci, w szczególności danych osobowych dotyczących Abonenta MTV Mobile Mix oraz Danych Transmisyjnych. Nie dotyczy to przypadków, gdy ujawnienie informacji objętych tajemnicą telekomunikacyjną nastąpi za zgodą Abonenta MTV Mobile Mix, którego dane dotyczą lub jest wymagane na podstawie przepisów prawa.
- Dane Transmisyjne oraz inne dane dotyczące Abonenta MTV Mobile Mix przetwarzane są przez Operatora lub podmioty upoważnione zgodnie z przepisami prawa przez Operatora w celach związanych ze świadczeniem Usług Telekomunikacyjnych, zapewnienia realizacji przez uprawnione organy zadań i obowiązków na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego, dochodzenia roszczeń wynikających z Umowy oraz realizacji obowiązków wynikających z prowadzenia działalności gospodarczej przez Operatora. Operator przetwarza wskazane dane przez okres niezbędny do świadczenia Usług Telekomunikacyjnych, naliczania opłat, dochodzenia roszczeń oraz zadośćuczynienia obowiązkom wynikającym z przepisów prawa lub przez okres uzgodniony z Abonentem MTV Mobile Mix. Zakres przetwarzania Danych Transmisyjnych i innych danych dotyczących Abonenta MTV Mobile Mix uzależniony jest od rodzaju Usług Telekomunikacyjnych świadczonych przez Operatora na rzecz Abonenta MTV Mobile Mix oraz od aktywności telekomunikacyjnej Abonenta MTV Mobile Mix. Abonent MTV Mobile Mix ma możliwość wpływu na zakres przetwarzania Danych Transmisyjnych i innych danych jego dotyczących poprzez określenie rodzaju Usług Telekomunikacyjnych, które mają być świadczone na jego rzecz oraz poprzez udzielenie (wycofanie) zgody na przetwarzanie tych danych, w przypadku, gdy dane są przetwarzane na podstawie zgody Abonenta MTV Mobile Mix.
- W celu naliczania opłat należnych Operatorowi oraz opłat z tytułu rozliczeń operatorskich Operator przetwarza Dane Transmisyjne

odzwierciedlające Usługi Telekomunikacyjne świadczone Abonentowi MTV Mobile Mix. Z uwzględnieniem warunków określonych w przepisach prawa Operator może również przetwarzać te dane dla celów marketingu oraz świadczenia usług o wartości wzrogaconej.

Umowa o Świadczenie Usług Telekomunikacyjnych. Postanowienia Ogólne

§8

1. Umowa jest zawierana:
 - 1.1. w imieniu Operatora - przez osobę przez niego umocowaną,
 - 1.2. przez Abonenta MTV Mobile Mix - osobiście lub przez działających w jego imieniu przedstawicieli ustawowych lub pełnomocników na podstawie okazanego pełnomocnictwa.
2. Operator zastrzega sobie prawo odmowy zawarcia Umowy, a także prawo odmowy świadczenia poszczególnych Usług Telekomunikacyjnych Osobie:
 - 2.1. która nie spełnia któregokolwiek z warunków określonych w § 9 ust. 1, 2, 3 lub 4 Regulaminu;
 - 2.2. która zalega z płatnościami w stosunku do Operatora, lub z którą Operator rozwiązał Umowę z przyczyn, za które Osoba ta ponosi odpowiedzialność, w szczególności z przyczyn wskazanych w § 14 ust. 3;
 - 2.3. która nie wykonuje obowiązków wynikających z umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartych z innymi operatorami telekomunikacyjnymi, w szczególności nie dokonując płatności za świadczone usługi lub wykorzystując świadczone usługi do celów niezgodnych z prawem;
 - 2.4. która przy zawieraniu Umowy postępuje się dokumentami zniszczonymi lub dokumentami, które budzą wątpliwość co do ich autentyczności lub kompletności;
 - 2.5. która poda błędne lub nieaktualne dane wymagane do zawarcia Umowy;
 - 2.6. co do której istnieje negatywna ocena wiarygodności płatniczej, w szczególności wynikająca z danych będących w posiadaniu Operatora lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej.
3. Warunki Oferty Promocyjnej oraz Szczegółowe Warunki Korzystania z Usługi Telekomunikacyjnej mogą określać dodatkowe wymagania, warunkujące zastosowanie w stosunku do Abonenta MTV Mobile Mix oferty promocyjnej lub świadczenie na rzecz Abonenta MTV Mobile Mix Usług Telekomunikacyjnych charakteryzujących się określoną specyfiką.
4. W przypadku zmiany adresu zameldowania, zmiany adresu do korespondencji, nazwy lub numeru dokumentów potwierdzających tożsamość, a także w przypadku zmiany nazwiska, Abonent MTV Mobile Mix zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić o tym zdarzeniu Operatora, a następnie w terminie 7 dni od dnia dokonania zmiany tych danych potwierdzić ten fakt w formie pisemnej, faksem, albo w formie elektronicznej, przy wykorzystaniu interfejsu (formularza) udostępnionego w tym celu na stronie internetowej www.mtmobile.pl Na żądanie Operatora Abonent MTV Mobile Mix zobowiązany jest przedstawić w terminie 7 dni dokumenty potwierdzające powyższe zmiany. W przypadku niewykonania przez Abonenta MTV Mobile Mix któregokolwiek z powyższych zobowiązań, Operator, po wysłaniu do Abonenta MTV Mobile Mix informacji SMS, e-mailem, listem lub po uprzedzeniu go w inny sposób, może zawiesić świadczenie Usług Telekomunikacyjnych, po upływie 7 dni od dnia wystąpienia informacji przez Operatora, do czasu wykonania przez Abonenta MTV Mobile Mix tego zobowiązania, a ponadto wszelką korespondencję kierowaną do Abonenta MTV Mobile Mix na dotychczasowy adres uważa się za prawidłowo doręczoną ze wszystkimi konsekwencjami dla Abonenta MTV Mobile Mix.

Warunki zawarcia i wykonania Umowy

§9

1. Umowa może zostać zawarta przez osobę fizyczną, w celach niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową po potwierdzeniu przez tą osobę tożsamości i aktualnego, dokładnego miejsca zamieszkania, w szczególności poprzez przedstawienie dowodu osobistego – a w przypadku obywatela państwa obcego – paszportu wraz z kartą stałego pobytu; w przypadku działania na podstawie pełnomocnictwa, pełnomocnictwo powinno być wystawione w formie pisemnej z notarialnie poświadczonym podpisem osoby udzielającej pełnomocnictwa;
2. Operator ma prawo uzależnić zawarcie Umowy od przedstawienia przez Osobę wnioskującą o zawarcie Umowy innych dokumentów niż opisane powyżej, gdy dokumenty te są zniszczone lub budzą wątpliwości co do ich autentyczności lub kompletności, bądź jest to wymagane przez Warunki Oferty Promocyjnej.
3. Operator może uzależnić zawarcie Umowy od dostarczenia przez Osobę wnioskującą o zawarcie Umowy określonych przez

Operatora dokumentów potwierdzających wiarygodność płatniczą Abonenta MTV Mobile Mix i możliwość wykonania zobowiązania wobec Operatora.

4. Operator może uzależnić zawarcie Umowy lub dalsze świadczenie Usług Telekomunikacyjnych od wpłacenia przez Osobę wnioskującą o zawarcie Umowy lub przez Abonenta MTV Mobile Mix Kaucji. Operator może żądać wpłacenia Kaucji od Osoby wnioskującej o zawarcie Umowy lub od Abonenta MTV Mobile Mix w przypadkach, o których mowa w § 8 ust. 2 pkt 2.2 – 2.6, oraz w przypadku niespełnienia przez Osobę wnioskującą o zawarcie Umowy warunków określonych w § 9 ust. 2, jak również w przypadku świadczenia na rzecz Abonenta MTV Mobile Mix usługi roamingu lub inicjowania połączeń międzynarodowych. Maksymalna wysokość Kaucji jest określona w Cenniku. Kaucja nie ma charakteru zaliczki ani przedpłaty na poczet jakichkolwiek należności Operatora i jest zdeponowana na wyodrębnionym, nieoprocentowanym rachunku bankowym Operatora.
5. Abonent MTV Mobile Mix zobowiązany jest wpłacić Kaucję w terminie określonym przez Operatora.
6. Operator ma prawo potrącić swoje wymagalne wierzytelności wobec Abonenta MTV Mobile Mix z kwoty Kaucji.
7. Operator zobowiązuje się zwrócić Abonentowi MTV Mobile Mix nominalną kwotę Kaucji z chwilą dokonania końcowego rozliczenia Umowy, z zastrzeżeniem ust. 6.
8. Operator ma prawo ograniczyć możliwości korzystania z usług o podwyższonej opłacie, w numerami rozpoczynającymi się od „80” jak również inicjowania połączeń międzynarodowych wychodzących do niektórych krajów oraz połączeń do niektórych numerów międzynarodowych, w szczególności w sytuacji uzasadnionych wątpliwości odnośnie do wiarygodności płatniczej Abonenta MTV Mobile Mix. Operator może również uzależnić świadczenie tego rodzaju usług na rzecz Abonenta MTV Mobile Mix od wpłacenia Kaucji. Abonent MTV Mobile Mix może uzyskać informację telefoniczną o stosowanych ograniczeniach w Biurze Obsługi Użytkownika.
9. Operator rozpoczyna świadczenie Usług Telekomunikacyjnych w terminie określonym w Umowie.
10. Przejęcie długu z Umowy wymaga zgody drugiej strony Umowy (wierzyciela).

Obowiązki Operatora

§10

1. W związku z zawarciem Umowy Operator zobowiązany jest wydać Abonentowi MTV Mobile Mix Kartę SIM i przyznać mu Numer Telefonu.
2. Karta SIM stanowi własność Operatora do chwili zaprzestania świadczenia Usług Telekomunikacyjnych z wykorzystaniem tej Karty SIM.
3. Numer Telefonu może być zmieniony przez Operatora z ważnych przyczyn technicznych lub w razie zmiany planu numeracji Operatora. O terminie zmiany Numeru Telefonu Abonenta MTV Mobile Mix z przyczyn zależnych od Operatora, Operator powiadomi Abonenta MTV Mobile Mix co najmniej 30 dni przed datą zmiany Numeru Telefonu.

Obowiązki Abonenta MTV Mobile Mix

§11

1. Abonent MTV Mobile Mix zobowiązany jest chronić Kartę SIM przed zniszczeniem, uszkodzeniem, zagubieniem lub kradzieżą. O zniszczeniu, uszkodzeniu, zagubieniu lub kradzieży Karty SIM Abonent MTV Mobile Mix zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić Operatora. W przypadku powiadomienia dokonane w formie ustnej, Abonent MTV Mobile Mix jest zobowiązany potwierdzić Operatorowi ten fakt na piśmie lub faksem w terminie 3 dni od daty powiadomienia ustnego.
2. Abonent MTV Mobile Mix jest zobowiązany do wystąpienia do Operatora o wydanie nowej Karty SIM w miejsce dotychczasowej, w terminie 7 dni od powiadomienia Operatora, o którym mowa w ust. 1.
3. Za skutki wynikające z używania przez osoby trzecie zagubionej lub skradzionej Karty SIM wyłączną odpowiedzialność ponosi Abonent MTV Mobile Mix, chyba że skutki te powstały po powiadomieniu Operatora o fakcie zagubienia lub kradzieży Karty SIM w sposób wskazany w ust. 1.
4. Za skutki wynikające z używania Karty SIM lub skutki skorzystania z uprawnień określonych w Umowie lub w Regulaminie, a powstałe w związku ze znajomością przez osoby trzecie Kodu PIN, Kodu PUK, Hasła lub BOA Kodu lub innych danych, wyłączną odpowiedzialność ponosi Abonent MTV Mobile Mix.
5. Abonent MTV Mobile Mix powinien używać w Sieci wyłącznie telefonów lub innych telekomunikacyjnych urządzeń końcowych spełniających wymagania Sieci, w szczególności posiadających świadectwo homologacji lub certyfikat zgodności z zasadniczymi wymaganiami, wydany przez uprawniony organ.

Opłaty

§12

1. Abonent MTV Mobile Mix uiszcza opłaty za Usługi Telekomunikacyjne poprzez doładowanie konta.
2. Operator pobiera opłaty w zakresie i w wysokości określonej w Cenniku, obowiązującym w dniu wykonania Usługi Telekomunikacyjnej
3. Rodzaj i wysokość opłat za Usługi Telekomunikacyjne wraz ze szczegółowymi zasadami ich naliczania są określone w Cenniku.
4. Opłaty za połączenia są naliczane od chwili zgłoszenia się wywołanego numeru do chwili zakończenia połączenia. Sposób naliczania opłat za połączenia jest podany w Cenniku, a także na stronie internetowej www.mtmobile.pl.
5. W przypadku, gdy Operator udostępnił Abonentowi MTV Mobile Mix korzystanie z sieci operatorów zagranicznych, dane niezbędne do naliczenia opłat za świadczone Usługi Telekomunikacyjne a w szczególności wykaz zarejestrowanych połączeń Operator otrzymuje od operatora zagranicznego.
6. Od opłat zwolnione są połączenia z numerami alarmowymi. Połączenia te kierowane są do właściwych terytorialnie jednostek służb, którym przydzielono numer alarmowy.
7. Zwolnienia od opłat, o których mowa w ust. 6 nie obejmują połączeń do służb powołanych do niesienia pomocy oraz zwalczania zaraźliwych chorób ludzi, zwierząt i roślin, kierowanych na numery inne niż numery alarmowe.
8. Operator zastrzega sobie prawo do zmiany Cennika, w szczególności do zmiany cen Usług Telekomunikacyjnych, w trakcie trwania Umowy.
9. Operator jest zobowiązany poinformować Abonenta MTV Mobile Mix, w sposób przewidziany w przepisach prawa, o zmianie Cennika oraz o uprawnieniach przysługujących Abonentowi MTV Mobile Mix w związku ze zmianą.
10. Ze względu na uwarunkowania techniczne, opłaty za wykonane usługi mogą być naliczane z opóźnieniem. W takiej sytuacji, w przypadku skorzystania przez Abonenta MTV Mobile Mix z usług za kwotę przewyższającą stan środków zgromadzonych na koncie, opłata za te usługi zostanie pokryta ze środków pochodzących z uzupełnienia konta dokonanego w terminie późniejszym.

Zasady korzystania z Karty SIM Ważność konta

§ 13

1. Warunkiem koniecznym korzystania z Usług Telekomunikacyjnych jest posiadanie Karty SIM i użycie jej zgodnie z instrukcją podaną przez Operatora;
2. Karta SIM umożliwia w okresie Ważności Konta korzystanie z Usług Telekomunikacyjnych do kwoty lub liczby jednostek rozliczeniowych zgromadzonej na koncie.
3. Możliwość doładowania konta po zawarciu Umowy powstaje po wykonaniu, z wykorzystaniem Karty SIM, pierwszego połączenia na numer krajowy.
4. Po wyczerpaniu przez Abonenta MTV Mobile Mix kwoty lub liczby jednostek rozliczeniowych zgromadzonej na koncie, dalsze korzystanie z płatnych Usług Telekomunikacyjnych w okresie Ważności Konta uzależnione jest od doładowania konta.
5. W przypadku utraty Ważności Konta, dalsze korzystanie z płatnych Usług Telekomunikacyjnych lub rozliczanych jednostkami rozliczeniowymi uzależnione jest od stosownego doładowania konta, które przywróci Ważność Konta.
6. Minimalna wartość jednorazowego doładowania przedłużającego lub przywracającego Ważność Konta, wartości innych jednorazowych doładowań istotnych dla tej ważności oraz informacje o kanałach właściwych do doładowania konta określone są w Cenniku. Wskazane informacje dostępne są również w Biurze Obsługi Użytkownika, Punkcie Sprzedaży oraz na stronie internetowej www.mtmobile.pl.
7. Doładowanie konta może nastąpić kanałem właściwym dla usług przedpłaconych Operatora przez doładowanie kodem uzupełniającym lub doładowanie elektroniczne.
8. Ważność Konta można skumulować maksymalnie do 12 miesięcy. Jeśli w dniu doładowania istotnego dla Ważności Konta Karta SIM pozostaje w statusie Ważności Konta, to nowy okres Ważności Konta liczony jest od końca bieżącego okresu tej ważności. Jeśli w dniu takiego doładowania Karta SIM nie posiada statusu Ważności Konta, to nowy okres Ważności Konta liczony jest od dnia doładowania.

Rozwiązanie Umowy

§14

1. Umowa może być rozwiązana z zachowaniem 30-dniowego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na 7 dzień miesiąca kalendarzowego następującego po wskazanym okresie, rozpoczynającego się po

dniu doręczenia wypowiedzenia drugiej stronie. Wypowiedzenie Umowy wymaga zachowania formy pisemnej.

2. W przypadku naruszenia przez Abonenta MTV Mobile Mix postanowień Umowy, w szczególności w zakresie obowiązku ponoszenia przez Abonenta MTV Mobile Mix opłat, Operator może rozwiązać Umowę w każdym czasie ze skutkiem natychmiastowym po uprzednim wezwaniu Abonenta MTV Mobile Mix do zaprzestania naruszeń lub usunięcia ich skutków i bezskutecznym upływie wyznaczonego Abonentowi MTV Mobile Mix w tym celu terminu.
3. Operator ma prawo według własnego wyboru rozwiązać Umowę w każdym czasie ze skutkiem natychmiastowym bez wcześniejszego uprzedzenia Abonenta MTV Mobile Mix lub zawiesić świadczenie Usług Telekomunikacyjnych, bez odszkodowania, w przypadku gdy Abonent MTV Mobile Mix:
 - 3.1. wykorzystuje Usługi Telekomunikacyjne świadczone przez Operatora w sposób naruszający prawo lub postanowienia Umowy lub Regulaminu;
 - 3.2. używa Karty SIM korzystając z kradzionego, nie homologowanego lub nie posiadającego certyfikatu zgodności z zasadniczymi wymaganiami telefonu lub innego telekomunikacyjnego urządzenia końcowego, bądź używa telefonu lub innego telekomunikacyjnego urządzenia końcowego, które wywołuje zaburzenia elektromagnetyczne;
 - 3.3. podejmuje działania powodujące lub mogące powodować zakłócenia pracy Sieci, urządzeń podłączonych do Sieci lub sieci internet;
 - 3.4. kieruje do Sieci lub do innych sieci telekomunikacyjnych, za pomocą Karty SIM, połączenia pochodzące z innych sieci telekomunikacyjnych, w szczególności w celu świadczenia usług telekomunikacyjnych innym podmiotom;
 - 3.5. wykorzystuje Kartę SIM w urządzeniach, które mogą być wykorzystywane do przekierowywania połączeń przychodzących z sieci innych operatorów, w szczególności w celu świadczenia usług telekomunikacyjnych innym podmiotom;
 - 3.6. generuje sztuczny ruch w Sieci, to jest w szczególności ruch, który nie służy nadawaniu, odbiorowi lub transmisji informacji, bądź którego celem jest wygenerowanie pewnej ilości lub czasu połączeń.
4. W przypadku wykorzystania przez Abonenta MTV Mobile Mix Karty SIM z naruszeniem ust. 3 pkt 3.4 - 3.6, Operator ma nadto prawo żądać kary umownej w wysokości 1500 zł, co nie wyłącza zobowiązania Abonenta MTV Mobile Mix do zapłaty odszkodowania przewyższającego wysokość kary umownej na zasadach ogólnych, a także odszkodowania, o którym mowa w ust. 6.
5. W dniu, w którym Umowa została rozwiązana, Operator zaprzestaje świadczenia Usług Telekomunikacyjnych i uniemożliwia korzystanie przez Abonenta MTV Mobile Mix z Karty SIM. Pozostałe na koncie środki nie podlegają zwrotowi.
6. W przypadku rozwiązania przez Abonenta MTV Mobile Mix lub przez Operatora z winy Abonenta MTV Mobile Mix Umowy przed ustalonym w niej terminem, Operatorowi przysługuje w stosunku do Abonenta MTV Mobile Mix roszczenie w wysokości określonej w Umowie lub w Warunkach Oferty Promocyjnej.
7. W przypadku Umowy przedłużonej na czas nieoznaczony zgodnie z § 15 ust. 3, w sytuacji gdy Karta SIM nie posiada statusu Ważności Konta w okresie dłuższym niż trzy miesiące, Operator zastrzega sobie prawo do dokonania dezaktywacji Karty SIM, co jest równoznaczne z rozwiązaniem Umowy. Zachowanie formy pisemnej dla takiego rozwiązania Umowy nie jest wymagane.
8. Postanowienia powyższe nie naruszają uprawnień do rozwiązania Umowy określonych w przepisach prawa.

Wygasnięcie Umowy

§15

1. Umowa wygasa wskutek:
 - 1.1. utraty przez Operatora uprawnień niezbędnych do prowadzenia działalności telekomunikacyjnej, w szczególności rezerwacji częstotliwości radiowych;
 - 1.2. śmierci Abonenta MTV Mobile Mix;
 - 1.3. upływu okresu, na który została zawarta, ze skutkiem na 7 dzień miesiąca kalendarzowego następującego po tym okresie, z uwzględnieniem ust. 3;
2. Z chwilą stwierdzenia jednej z wymienionych w ust. 1 przyczyn, Operator ma prawo zaprzestania świadczenia Usług Telekomunikacyjnych.
3. Umowa zawarta na czas oznaczony, po upływie okresu jej obowiązywania ulega przedłużeniu na czas nieoznaczony, chyba że jedna ze stron złoży na 30 dni przed upływem tego okresu pisemne oświadczenie o nie przedłużaniu Umowy.

Zakres obsługi serwisowej.

Sposób informowania o aktualnym Cenniku oraz kosztach usług serwisowych

§16

1. Operator realizuje obsługę serwisową, w szczególności w zakresie:
 - 1.1. udzielania Abonentom MTV Mobile Mix informacji dotyczących Umowy, Regulaminu oraz Cennika,
 - 1.2. przyjmowania reklamacji,
 - 1.3. realizacji zleceń,
 - 1.4. udzielania Abonentom MTV Mobile Mix informacji odnośnie do Usług Telekomunikacyjnych, obsługi telefonów w związku z korzystaniem z Usług Telekomunikacyjnych, a także zasad postępowania w przypadku ich awarii,
 - 1.5. udzielania Abonentom MTV Mobile Mix informacji odnośnie do aktualnych promocji i innych ofert.
2. Jeśli wykonanie usług serwisowych wiąże się z kosztami, każdorazowo są one określone w Cenniku.
3. Obsługa Abonenta MTV Mobile Mix jest realizowana przez Operatora za pośrednictwem:
 - 3.1. Biura Obsługi Użytkownika – całodobowo,
 - 3.2. Internetowego Systemu Obsługi poprzez umożliwienie dokonywania bezpośrednio przez Abonenta MTV Mobile Mix zmian na jego koncie abonenckim – całodobowo,
 - 3.3. Punktów Sprzedaży (w dniach i godzinach, w których dany punkt jest dostępny dla Abonenta MTV Mobile Mix) oraz osób upoważnionych przez Operatora.

Tryb postępowania reklamacyjnego

§17

1. Reklamacja może dotyczyć niewykonania lub nienależytego wykonania Usług Telekomunikacyjnych, niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług Telekomunikacyjnych lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług Telekomunikacyjnych.
2. Reklamacja może być złożona na piśmie, faksem, ustnie do protokołu w Punkcie Sprzedaży, telefonicznie lub w formie elektronicznej.
3. W przypadku reklamacji złożonej pisemnie lub ustnie do protokołu w Punkcie Sprzedaży, zgłaszający reklamację otrzymuje niezwłocznie pisemne potwierdzenie przyjęcia reklamacji.
4. W przypadku reklamacji złożonej pisemnie, telefonicznie, faksem lub pocztą elektroniczną, zgłaszający reklamację otrzymuje pisemne potwierdzenie przyjęcia reklamacji w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji, z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki Operatora rozpatrującej reklamację.
5. Przepisu ust. 4 nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
6. Reklamacja powinna zawierać:
 - 6.1. imię i nazwisko oraz adres Abonenta MTV Mobile Mix zgłaszającego reklamację;
 - 6.2. określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
 - 6.3. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - 6.4. przydzielony Abonentowi MTV Mobile Mix Numer Telefonu, którego dotyczy reklamacja lub numer ewidencyjny nadany Abonentowi MTV Mobile Mix przez Operatora;
 - 6.5. datę zawarcia Umowy i określony w Umowie termin rozpoczęcia świadczenia Usług Telekomunikacyjnych w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług Telekomunikacyjnych;
 - 6.6. wysokość odszkodowania lub innej należności, jeżeli Abonent MTV Mobile Mix żąda ich wypłaty;
 - 6.7. numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych należności - w przypadku, o którym mowa w ust. 6 pkt 6.6;
 - 6.8. podpis Abonenta MTV Mobile Mix w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
7. Reklamacja może być złożona w ciągu 12 miesięcy od dnia, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usług Telekomunikacyjnych lub od dnia, w którym Usługi zostały nienależycie wykonane lub miały być wykonane. Reklamację wniesioną po upływie tego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym Operator niezwłocznie powiadamia Abonenta MTV Mobile Mix.
8. W przypadku gdy reklamacja złożona pisemnie, ustnie do protokołu lub telefonicznie nie spełnia warunków określonych w ust. 6 pkt 6.1-6.5, 6.7 lub 6.8, upoważniona osoba reprezentująca Operatora przyjmująca reklamację jest obowiązana do niezwłocznego poinformowania Abonenta MTV Mobile Mix o konieczności jej uzupełnienia.
9. W przypadku gdy reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 6 pkt 6.1-6.5, 6.7 lub 6.8, Operator, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa Abonenta MTV Mobile Mix do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni i zakres tego uzupełnienia, z

pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.

10. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 6 pkt 6.6, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności nie budzi wątpliwości, Operator traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
11. Za dzień złożenia reklamacji przyjmuje się dzień otrzymania przez Operatora listu zawierającego reklamację w formie pisemnej lub elektronicznej, faksu, przyjęcia zgłoszenia telefonicznego przez pracownika Biura Obsługi Użytkownika lub dzień złożenia reklamacji pisemnej lub ustnie do protokołu w Punkcie Sprzedaży.
12. W przypadku uwzględnienia reklamacji opłata z tytułu wykonania usługi rachunku szczegółowego podlega zwrotowi.
13. Operator udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od jej złożenia, uważa się, że reklamacja została uwzględniona.
14. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
 - 14.1. nazwę jednostki Operatora rozpatrującej reklamację;
 - 14.2. powołanie podstawy prawnej;
 - 14.3. rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
 - 14.4. w przypadku przyznania odszkodowania - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty;
 - 14.5. w przypadku zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu;
 - 14.6. pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w ust. 16;
 - 14.7. podpis upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
15. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
 - 15.1. dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
 - 15.2. zostać doręczona Abonentowi MTV Mobile Mix przesyłką poleconą.
16. Spory pomiędzy Abonentem MTV Mobile Mix a Operatorem w zakresie określonym w ust. 1 będą rozstrzygane przed właściwymi sądami powszechnymi. Spory pomiędzy Abonentem MTV Mobile Mix a Operatorem w zakresie określonym w ust. 1 mogą, za zgodą stron, zostać zakończone polubownie w drodze postępowania mediacyjnego prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej lub postępowania przed sądem polubownym przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

Rozdział III

Przepisy końcowe

§18

Regulamin obowiązuje od dnia 29 marca 2012 r.