

Regulamin Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przedpłaconych dla Użytkowników MTV Mobile na kartę

Postanowienia ogólne Definicje

§ 1

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

§ 2

Użyte w dalszej części Regulaminu terminy oznaczają:

1. „Biuro Obsługi Użytkownika” (BOU) – jednostka organizacyjna mająca za zadanie udzielanie Użytkownikowi informacji na temat warunków wykonywania Umowy, oraz informowanie Użytkownika MTV Mobile na kartę o Usługach Telekomunikacyjnych świadczonych przez Operatora; w ramach Biura Obsługi funkcjonuje również automatyczny system obsługi Użytkownika MTV Mobile na kartę, przy pomocy którego może on uzyskać niektóre informacje, zamawiać dodatkowe Usługi Telekomunikacyjne lub rezygnować z niektórych Usług Telekomunikacyjnych;
2. „Cennik” – wykaz Usług Telekomunikacyjnych wraz z zestawieniem rodzaju i wysokości opłat oraz zasadami ich naliczania;
3. „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 Użytkownika MTV Mobile na kartę;
4. „Hasło” – kod cyfrowy, literowy lub cyfrowo-literowy składający się z minimum 6, a maksimum 20 znaków, służący do identyfikacji Użytkownika MTV Mobile na kartę, przy pomocy którego może on zamawiać dodatkowe usługi lub rezygnować z niektórych usług;
5. „Internetowy System Obsługi” – internetowy system informacji i obsługi Użytkownika MTV Mobile na kartę, przy pomocy którego może on uzyskać niektóre informacje, zamawiać dodatkowe Usługi Telekomunikacyjne lub rezygnować z niektórych Usług Telekomunikacyjnych;
6. „Karta Rejestracyjna” – formularz dostępny w Punkcie Sprzedaży oraz na stronie internetowej www.mtvmobile.pl, wykorzystywany w procesie udostępniania danych Użytkownika MTV Mobile na kartę Operatorowi (w tym przy przenoszeniu numeru do Operatora), którego wypełnienie przez Użytkownika MTV Mobile na kartę i dostarczenie do Operatora warunkuje rejestrację Użytkownika MTV Mobile na kartę w systemach informatycznych Operatora;
7. „Karta SIM” – karta mikroprocesorowa, z którą związany jest Numer Telefonu Użytkownika MTV Mobile na kartę 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;
8. „Kod PIN” – związany z Kartą SIM kod cyfrowy, ustawiony fabrycznie lub zdefiniowany przez Użytkownika MTV Mobile na kartę, umożliwiający dostęp do Usług Telekomunikacyjnych poprzez Kartę SIM;
9. „Kod PUK” – związany z Kartą SIM kod cyfrowy znoszący blokadę Kodu PIN, zapewniający Użytkownikowi MTV Mobile na kartę możliwość identyfikowania przy dostępie do Usług Telekomunikacyjnych poprzez Kartę SIM;
10. „Numer Telefonu” – co najmniej dziewięciocyfrowy numer, identyfikujący Kartę SIM, który może służyć do identyfikacji Użytkownika MTV Mobile na kartę w serwisach umożliwiających

zmiiany w usługach i dostęp do informacji o koncie przypisanym w systemach informatycznych Operatora do Karty SIM;

11. „Operator” – Polska Telefonia Cyfrowa S.A.;
12. „Osoba” – osoba fizyczna będąca stroną Umowy lub wnioskująca o jej zawarcie, w celach niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
13. „Punkt Sprzedaży” – autoryzowana przez Operatora placówka handlowo usługowa, w której w szczególności można zawrzeć Umowę;
14. „Regulamin” – niniejszy regulamin;
15. „Sieć” – publiczna sieć telekomunikacyjna Operatora służąca do świadczenia Usług Telekomunikacyjnych;
16. „Szczegółowe Warunki Korzystania z Usługi Telekomunikacyjnej” – ustalone przez Operatora szczegółowe warunki korzystania z Usługi Telekomunikacyjnej, której specyfika wymaga odrębnego uregulowania;
17. „Umowa” – umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych na podstawie której Operator świadczy na rzecz Użytkownika MTV Mobile na kartę Usługi Telekomunikacyjne, a Użytkownik MTV Mobile na kartę zobowiązuje się do zapłaty na rzecz Operatora opłat z tego tytułu oraz do przestrzegania wszelkich postanowień Umowy;
18. „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;
19. „Użytkownik MTV Mobile na kartę” – Osoba, która jest stroną Umowy zawartej z Operatorem
20. „Warunki Oferty Promocyjnej” – warunki oferty promocyjnej świadczenia Usług Telekomunikacyjnych, w szczególności związane z przyznaniem Użytkownikowi MTV Mobile na kartę ulgi, które Operator może zaoferować Użytkownikowi MTV Mobile na kartę. W przypadku wprowadzenia przez Operatora Warunków Oferty Promocyjnej stanowią one integralną część Umowy;
21. „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;
22. „Zestaw Startowy” – pakiet składający się z Karty SIM (na której koncie może być zgromadzona określona przez Operatora kwota lub liczba jednostek rozliczeniowych) oraz materiałów z informacjami o zasadach korzystania z Karty SIM.

Zakres oraz rodzaj świadczonych Usług Telekomunikacyjnych ze wskazaniem elementów składających się na opłatę za świadczenie usług Warunki świadczenia Usług Telekomunikacyjnych

§ 3

23. Operator umożliwia Użytkownikom MTV Mobile na kartę korzystanie z następujących Usług Telekomunikacyjnych:
 - 23.1. przyłączenie do Sieci;
 - 23.2. dostęp do Sieci;
 - 23.3. wykonywanie i odbieranie połączeń głosowych;
 - 23.4. przesyłanie wiadomości tekstowych oraz inne usługi transmisji danych;
 - 23.5. przesyłanie wiadomości multimedialnych;
 - 23.6. roaming.
24. Z zastrzeżeniem pozostałych postanowień Regulaminu, zapłata za środki znajdujące się na koncie Karty SIM wchodzącej w skład Zestawu Startowego a później doładowanie konta zapewnią gotowość Operatora do świadczenia Usług Telekomunikacyjnych (dostęp do Sieci), prezentację numeru wywołującego w połączeniach przychodzących do Użytkownika MTV Mobile na kartę (CLIP), prezentację Numeru Telefonu Użytkownika MTV Mobile na kartę, możliwość ograniczenia prezentacji Numeru

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.

- Telefonu Użytkownika MTV Mobile na kartę (CLIR), możliwość przeniesienia połączenia.
25. Użytkownik MTV Mobile na kartę na podstawie Umowy może korzystać z Usług Telekomunikacyjnych wskazanych w ust. 1. Usługi te są szczegółowo opisane w Regulaminie i Cenniku lub Warunkach Oferty Promocyjnej.
26. Operator może wprowadzać do oferty nowe usługi, w szczególności w miarę powstawania nowych możliwości technicznych. W przypadkach, gdy specyfika danej usługi wymaga odrębnego uregulowania, Operator upoważniony jest do wydania Szczegółowych Warunków Korzystania z Usługi Telekomunikacyjnej, które będą dostępne dla Użytkownika MTV Mobile na kartę w Biurze Obsługi Użytkownika oraz w Punkcie Sprzedaży.

§ 4

27. Operator z wykorzystaniem Sieci, w ramach usługi roamingu, umożliwi Użytkownikowi MTV Mobile na kartę korzystanie z sieci niektórych operatorów zagranicznych. Z listami dostępnych operatorów zagranicznych i krajów można zapoznać się w Biurze Obsługi Użytkownika oraz w Punktach Sprzedaży. W uzasadnionych przypadkach możliwość wykonywania połączeń i korzystania z innych usług w sieciach niektórych operatorów zagranicznych lub możliwość 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.
28. W przypadku korzystania z sieci operatorów zagranicznych zasady dotyczące przetwarzania danych Użytkownika MTV Mobile na kartę, a także zasady rozliczeń mogą być inne niż stosowane przez Operatora. Zasady naliczania opłat za korzystanie z sieci innych operatorów są wskazane w Cenniku.

Dane o jakości Usług Telekomunikacyjnych

§ 5

29. Operator świadczy Usługi Telekomunikacyjne 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu.
30. 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).
31. 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).
32. Operator świadczy Usługi Telekomunikacyjne w zakresie istniejących możliwości technicznych. W szczególności oznacza to, że:
- 32.1. 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;
- 32.2. 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.
33. Operator świadczy Usługi Telekomunikacyjne w zasięgu Sieci oraz z wykorzystaniem sieci telekomunikacyjnych innych operatorów, z którymi łączy Operatora stosowne porozumienia.
34. 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

35. Operator odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług Telekomunikacyjnych, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie tych usług wynikało z przyczyn leżących po stronie Użytkownika MTV Mobile na kartę, w szczególności nieprzestrzegania przez Użytkownika MTV Mobile na kartę postanowień Umowy lub Regulaminu, działania Użytkownika MTV Mobile na kartę niezgodnego z prawem albo nastąpiło wskutek wystąpienia zdarzenia o charakterze siły wyższej.

36. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niedostępność lub brak możliwości skorzystania z Usług Telekomunikacyjnych, wynikająca z nieosiągnięcia przez telefon lub inne telekomunikacyjne urządzenie końcowe używane przez Użytkownika MTV Mobile na kartę parametrów technicznych zgodnych ze standardami ETSI lub wymaganych do skorzystania z tych Usług, a także w przypadku używania przez Użytkownika MTV Mobile na kartę telefonu lub innego telekomunikacyjnego urządzenia końcowego nieposiadającego wymaganego na terytorium Polski świadectwa homologacji lub certyfikatu zgodności z zasadniczymi wymaganiami.
37. Operator nie gwarantuje przepustowości transmisji danych oraz ich bezpieczeństwa w przypadku, kiedy dane te opuszczają Sieć.
38. Z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania przez Operatora Usług Telekomunikacyjnych Użytkownikowi MTV Mobile na kartę przysługuje odszkodowanie. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usług Telekomunikacyjnych, Użytkownikowi MTV Mobile na kartę 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.
39. W przypadku uznania reklamacji, przynajmniej Użytkownikowi MTV Mobile na kartę kwota zostanie niezwłocznie przekazana mu przez Operatora poprzez uzupełnienie konta o tę kwotę. W przypadku, gdy wynika to z wiadomego Operatorowi woli Użytkownika MTV Mobile na kartę, należna kwota zostanie mu przekazana na adres lub rachunek wskazany przez Użytkownika MTV Mobile na kartę w terminie 14 dni od dnia rozpatrzenia reklamacji.

Ochrona danych osobowych

Tajemnica telekomunikacyjna

§ 7

40. Operator jest administratorem danych osobowych Użytkowników MTV Mobile na kartę w rozumieniu przepisów o ochronie danych osobowych. Operator samodzielnie, lub poprzez podmioty przez niego upoważnione przetwarza dane osobowe Użytkownika MTV Mobile na kartę, 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. Użytkownikowi MTV Mobile na kartę przysługuje prawo dostępu do treści dotyczących go danych osobowych i ich poprawiania. Wszelka korespondencja dotycząca przetwarzania danych osobowych powinna być kierowana na adres Operatora.
41. Operator, świadcząc Usługi Telekomunikacyjne, przestrzega tajemnicy telekomunikacyjnej w zakresie informacji przekazywanych w Sieci, w szczególności danych osobowych dotyczących Użytkownika MTV Mobile na kartę oraz Danych Transmisyjnych. Nie dotyczy to przypadków, gdy ujawnienie informacji objętych tajemnicą telekomunikacyjną nastąpi za zgodą Użytkownika MTV Mobile na kartę, którego dane dotyczą lub jest wymagane na podstawie przepisów prawa.
42. Dane Transmisyjne oraz inne dane dotyczące Użytkownika MTV Mobile na kartę przetwarzane są przez Operatora lub podmioty upoważnione zgodnie z przepisami prawa przez Operatora w celach związanych z 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 Użytkownikiem MTV Mobile na kartę. Zakres przetwarzania Danych Transmisyjnych i innych danych dotyczących Użytkownika MTV Mobile na kartę uzależniony jest od rodzaju Usług Telekomunikacyjnych świadczonych przez Operatora na rzecz Użytkownika MTV Mobile na kartę oraz od jego aktywności. Użytkownik MTV Mobile na kartę 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 Użytkownika MTV Mobile na kartę.
43. W celu naliczania opłat należnych Operatorowi oraz opłat z tytułu rozliczeń operatorskich Operator przetwarza Dane Transmisyjne odzwierciedlające Usługi Telekomunikacyjne świadczone Użytkownikowi MTV Mobile na kartę. Z uwzględnieniem warunków określonych w przepisach prawa Operator może również przetwarzać te dane dla celów marketingu oraz świadczenia usług o wartości wzbogaconej.

**Umowa o Świadczenie Usług Telekomunikacyjnych
Warunki zawarcia i wykonania Umowy**

§ 8

44. Umowa zostaje zawarta poprzez użycie przez Użytkownika MTV Mobile na kartę Karty SIM zgodnie z instrukcją zawartą w Zestawie Startowym.
45. Umowa zostaje zawarta na czas nieoznaczony. Okres, w jakim Operator zapewnia Użytkownikowi MTV Mobile na kartę dostęp do Sieci obejmuje łącznie okres Ważności Konta, oraz następujący po nim okres, w którym Karta SIM umożliwia korzystanie jedynie z niektórych Usług Telekomunikacyjnych, w szczególności poprzez przyjmowanie niektórych połączeń i wykonywanie połączeń na numery alarmowe.
46. Operator zobowiązuje się rozpocząć świadczenie Usług Telekomunikacyjnych od chwili pierwszego użycia Karty SIM, o ile strony nie określiły innego terminu rozpoczęcia świadczenia Usług Telekomunikacyjnych.
47. Regulamin, Cennik, Warunki Oferty Promocyjnej oraz Szczegółowe Warunki Korzystania z Usługi Telekomunikacyjnej dostępne są w Punktach Sprzedaży, Biurze Obsługi Użytkownika MTV Mobile na kartę a także na stronie internetowej www.mtmobile.pl.
48. Użytkownik MTV Mobile na kartę może udostępnić swoje dane poprzez doręczenie Operatorowi Karty Rejestracyjnej. Po udostępnieniu danych Użytkownik MTV Mobile na kartę zobowiązany jest do informowania Operatora o wszelkich zmianach tych danych, a także o przeniesieniu praw i obowiązków wynikających z Umowy na inną Osobę. Użytkownik MTV Mobile na kartę może zażądać wyrejestrowania swoich danych w każdym czasie poprzez doręczenie Operatorowi stosownego oświadczenia na piśmie.
49. Operator może uzależnić zarejestrowanie danych Użytkownika MTV Mobile na kartę od potwierdzenia przez niego, że dane te są prawdziwe, w tym dotyczą Użytkownika MTV Mobile na kartę a osoba składająca podpis pod Kartą Rejestracyjną reprezentuje tego Użytkownika MTV Mobile na kartę. Możliwość korzystania z uprawnień Użytkownika MTV Mobile na kartę wskazanych w ust. 7, 8, 9 i w § 13 ust 3 pkt 3.2 będących następstwem udostępnienia jego danych Operatorowi uzależniona jest od potwierdzenia, o którym mowa w zdaniu poprzednim. Dokumenty wymagane dla wskazanego potwierdzenia określone są w Kartce Rejestracyjnej.
50. Na żądanie Użytkownika MTV Mobile na kartę, który udostępnił swoje dane, Operator dostarcza podstawowy wykaz wykonanych Usług Telekomunikacyjnych, za który pobiera opłatę w wysokości określonej w Cenniku (usługa podstawowego wykazu usług). Podstawowy wykaz wykonanych Usług Telekomunikacyjnych zawiera informacje o zrealizowanych płatnych połączeniach z podaniem, dla każdego typu połączeń, liczby jednostek rozliczeniowych, odpowiadającej wartości zrealizowanych przez Użytkownika MTV Mobile na kartę połączeń.
51. Na żądanie Użytkownika MTV Mobile na kartę, który udostępnił swoje dane, Operator dostarcza szczegółowy wykaz wykonanych Usług Telekomunikacyjnych, za który pobiera opłatę w wysokości określonej w Cenniku (usługa rachunku szczegółowego). Szczegółowy wykaz wykonanych Usług Telekomunikacyjnych zawiera informacje o zrealizowanych płatnych połączeniach z podaniem, dla każdego połączenia: numeru wywoływanego, daty oraz godziny rozpoczęcia połączenia, czasu jego trwania oraz wysokości opłaty za połączenie z wyszczególnieniem ceny brutto i netto.
52. W przypadku żądania Użytkownika MTV Mobile na kartę, który udostępnił swoje dane, dostarczenia szczegółowego wykazu wykonanych Usług Telekomunikacyjnych wykonanych w miesiącach billingowych poprzedzających miesiąc billingowy, w którym Użytkownik MTV Mobile na kartę zgłosił żądanie, Operator dostarcza szczegółowy wykaz wykonanych Usług Telekomunikacyjnych zgodnie z żądaniem Użytkownika MTV Mobile na kartę, jednak za okres nie dłuższy niż 12 miesięcy billingowych poprzedzających termin złożenia żądania. Wskazany Użytkownik MTV Mobile na kartę jest uprawniony do żądania szczegółowego wykazu wykonanych Usług Telekomunikacyjnych wyłącznie za okres, w którym były udostępnione jego dane w sposób zapewniający mu korzystanie z uprawnień wskazanych w ust. 7, 8, 9 i w § 13 ust 3 pkt 3.2.

53. Wykazy Usług Telekomunikacyjnych wysyłane są listem zwykłym, na adres wskazany w Kartce Rejestracyjnej albo treść tych dokumentów udostępniana jest Użytkownikowi MTV Mobile na kartę w inny, zaakceptowany przez niego sposób.

Opłaty

§ 9

54. Użytkownik MTV Mobile na kartę uiszcza opłaty za Usługi Telekomunikacyjne przez zapłatę za środki znajdujące się na koncie Karty SIM wchodzącej w skład Zestawu Startowego a później poprzez doładowanie konta.
55. Operator pobiera opłaty w zakresie i w wysokości określonej w Cenniku, obowiązującym w dniu wykonania Usługi Telekomunikacyjnej.
56. Opłaty za połączenia są naliczane od chwili zgłoszenia się wywołanego numeru do chwili zakończenia połączenia. Sposób naliczania opłat za połączenia jest podany w Cenniku.
57. W przypadku, gdy Operator udostępni Użytkownikowi MTV Mobile na kartę korzystanie z sieci operatorów zagranicznych, dane niezbędne do naliczenia opłat za świadczone Usługi Telekomunikacyjne Operator otrzymuje od operatora zagranicznego.
58. Od opłat zwolnione są połączenia z numerami alarmowymi. Połączenia te kierowane są do właściwych terytorialnie jednostek służb, którym przydzielono numer alarmowy.
59. Zwolnienia od opłat, o których mowa w ust. 5 nie obejmują połączeń do służb powołanych do niesienia pomocy oraz zwalczania zaraźliwych chorób ludzi, zwierząt i roślin, kierowanych na numery inne niż numery alarmowe.
60. Operator zastrzega sobie prawo do zmiany Cennika, w szczególności do zmiany cen Usług Telekomunikacyjnych, w trakcie trwania Umowy.
61. Operator poinformuje Użytkownika MTV Mobile na kartę o zmianie Cennika w sposób określony w § 13 ust. 3.
62. Ze względu na uwarunkowania techniczne, opłaty za wykonane usługi mogą być naliczane z opóźnieniem. W takiej sytuacji, w przypadku skorzystania przez Użytkownika MTV Mobile na kartę z usług za kwotę przewyższającą stan środków zgromadzonych na koncie, opłata za te usługi zostanie pokryta ze środków pochodzących z uzupełnienia konta dokonane przez Użytkownika MTV Mobile na kartę w terminie późniejszym.

**Zasady korzystania z Karty SIM
Ważność konta**

§ 10

63. Warunkiem koniecznym do korzystania z Usług Telekomunikacyjnych jest posiadanie Karty SIM i użycie jej zgodnie z instrukcją zawartą w Zestawie Startowym.
64. Karta SIM powinna zostać użyta po raz pierwszy nie później niż do daty podanej w Zestawie Startowym. Po upływie tego terminu nieużywana Karta SIM ulega automatycznej dezaktywacji i nie podlega wymianie.
65. Możliwość doładowania konta po zawarciu Umowy powstaje po wykonaniu, z wykorzystaniem Karty SIM, pierwszego połączenia na numer krajowy. Doładowanie może zostać dokonane kodem uzupełniającym lub w sposób elektroniczny.
66. Po wyczerpaniu przez Użytkownika MTV Mobile na kartę kwoty lub liczby jednostek rozliczeniowych zgromadzonej na koncie, dalsze korzystanie z płatnych Usług Telekomunikacyjnych w okresie Ważności Konta uzależnione jest od doładowania konta. Użytkownik MTV Mobile na kartę zamawiający usługę podstawowego wykazu usług i usługę rachunku szczegółowego, w przypadku braku dostatecznej ilości środków na koncie, otrzyma SMS-a informującego go o niemożności świadczenia tych usług.
67. 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. W przypadku utraty Ważności Konta niewykorzystana kwota lub jednostki rozliczeniowe zostają anulowane.
68. 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. Okres, w którym Karta SIM umożliwia korzystanie jedynie z niektórych Usług Telekomunikacyjnych wynosi 30 dni, o ile strony nie ustaliły inaczej. Wskazane informacje dostępne są również w Biurze Obsługi Użytkownika MTV Mobile na kartę, Punkcie Sprzedaży oraz na stronie internetowej www.mtmobile.pl.
69. 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.
70. Operator zastrzega sobie prawo do dezaktywacji Karty SIM po upływie okresu, w którym Operator zapewnia Użytkownikowi MTV Mobile na kartę dostęp do Sieci.

Obowiązki Użytkownika MTV Mobile na kartę

§ 11

71. Użytkownik MTV Mobile na kartę zobowiązany jest chronić kartę SIM przed zniszczeniem, uszkodzeniem, zagubieniem lub kradzieżą.
72. W przypadku zniszczenia, uszkodzenia, zagubienia lub kradzieży Karty SIM Użytkownik MTV Mobile na kartę, który udostępnił swoje dane może zwrócić się do Operatora z wnioskiem o wydanie nowej Karty SIM w miejsce dotychczasowej. W przypadku wydania Użytkownikowi MTV Mobile na kartę nowej Karty SIM, Operator dezaktywuje dotychczasową kartę. Za wydanie nowej Karty SIM Operator może pobrać opłatę zgodnie z Cennikiem.
73. Użytkownik MTV Mobile na kartę, który udostępnił swoje dane może powiadomić Operatora o zniszczeniu, uszkodzeniu, zagubieniu lub kradzieży karty SIM. W przypadku powiadomienia dokonanego w formie ustnej, Użytkownik MTV Mobile na kartę jest zobowiązany potwierdzić Operatorowi ten fakt na piśmie lub faksem w terminie 3 dni od daty powiadomienia ustnego. W dniu otrzymania powiadomienia Operator zawiesza świadczenie Usług Telekomunikacyjnych na okres 10 dni. Operator wznowia świadczenie Usług Telekomunikacyjnych po upływie tego okresu albo wcześniej na wniosek Użytkownika MTV Mobile na kartę lub po wydaniu Użytkownikowi MTV Mobile na kartę nowej Karty SIM w miejsce dotychczasowej.
74. Operator nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z używania przez osoby trzecie zagubionej lub skradzionej karty SIM do momentu zawieszenia świadczenia usług zgodnie z ust. 3 powyżej.
75. W przypadku zabezpieczenia przez Użytkownika MTV Mobile na kartę Karty SIM Kodem PIN, Użytkownik MTV Mobile na kartę powinien chronić ten kod przed możliwością zapoznania się z nim przez osoby trzecie.
76. Za skutki wynikające z używania karty SIM lub skutki skorzystania z uprawnień określonych w Umowie, w szczególności Regulaminie, a powstałe w związku ze znajomością przez osoby trzecie Kodu PIN, Kodu PUK, Hasła lub BOA Kodu lub innych danych identyfikujących Użytkownika MTV Mobile na kartę, wyłączną odpowiedzialność ponosi Użytkownik MTV Mobile na kartę.
77. Użytkownik MTV Mobile na kartę 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.

**Zakres obsługi serwisowej
Sposób informowania o aktualnym Cenniku oraz o kosztach usług serwisowych**

§ 12

78. Operator realizuje obsługę serwisową, w szczególności w zakresie:
- 78.1. udzielania Użytkownikom MTV Mobile na kartę informacji dotyczących Umowy, w tym Regulaminu oraz Cennika;
- 78.2. przyjmowania reklamacji;
- 78.3. realizacji zleceń;
- 78.4. udzielania Użytkownikom MTV Mobile na kartę informacji odnośnie do Usług Telekomunikacyjnych, obsługi telefonów lub innych telekomunikacyjnych urządzeń końcowych w związku z korzystaniem z Usług Telekomunikacyjnych, a także zasad postępowania w przypadku ich awarii;
- 78.5. udzielania Użytkownikom MTV Mobile na kartę informacji odnośnie do aktualnych promocji i innych ofert.
79. Jeśli wykonanie usług serwisowych wiąże się z kosztami, każdorazowo są one określone w Cenniku.
80. Obsługa Użytkownika MTV Mobile na kartę realizowana jest przez Operatora za pośrednictwem:
- 80.1. Biura Obsługi Użytkownika MTV Mobile na kartę – całodobowo,
- 80.2. Internetowego Systemu Obsługi poprzez umożliwienie dokonywania bezpośrednio przez Użytkownika MTV Mobile na kartę zmian na jego koncie – całodobowo,
- 80.3. Punktów Sprzedaży (w dniach i godzinach, w których dany punkt jest dostępny dla Użytkownika MTV Mobile na kartę) oraz osób upoważnionych przez Operatora.

Tryb i warunki dokonywania zmian Umowy oraz warunki jej przedłużania

§ 13

81. Okres, w którym Operator zapewnia Użytkownikowi MTV Mobile na kartę dostęp do Sieci może być wydłużany poprzez stosowne

- doładowanie powodujące wydłużenie lub przywrócenie Ważności Konta.
82. Użytkownik MTV Mobile na kartę może złożyć Operatorowi oświadczenie dotyczące zmiany Umowy (w tym zamówienia na pakiety taryfowe oraz na dodatkowe opcje usługi) osobiście w Punktach Sprzedaży, telefonicznie, pisemnie, w formie elektronicznej oraz poprzez automatyczny system obsługi Użytkownika MTV Mobile na kartę. Oświadczenie Użytkownika MTV Mobile na kartę może zostać dokonane przy spełnieniu następujących warunków: (a) identyfikacja Użytkownika MTV Mobile na kartę; (b) zgoda Operatora na dokonanie zmiany Umowy, wskazanej przez Użytkownika MTV Mobile na kartę. Szczegółowe informacje dotyczące zakresu zmian, które mogą zostać dokonane oraz trybu ich dokonywania są dostępne w Punktach Sprzedaży oraz w Biurze Obsługi Użytkownika MTV Mobile na kartę..

83. Operator uprawniony jest do zmiany Umowy, w tym zaprzestania lub ograniczenia świadczenia danej Usługi Telekomunikacyjnej lub jej opcji. W razie wprowadzenia zmiany warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, jak też w przypadku zmiany Cennika, Operator poinformuje Użytkownika MTV Mobile na kartę o proponowanych zmianach z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem zmiany w życie w szczególności poprzez:
- 83.1. podanie treści każdej proponowanej zmiany do publicznej wiadomości na stronie internetowej www.mtmobile.pl oraz
- 83.2. doręczenie Użytkownikowi MTV Mobile na kartę, który udostępnił swoje dane, treści każdej proponowanej zmiany na piśmie albo drogą elektroniczną na wskazany przez Użytkownika MTV Mobile na kartę w tym celu adres poczty elektronicznej w przypadku, gdy zażąda on dostarczenia treści proponowanych zmian, wyłącznie w taki sposób,

lub w inny sposób przewidziany w przepisach prawa.

Tryb postępowania reklamacyjnego

§ 14

84. 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.
85. Reklamacja może być złożona na piśmie, faksem, ustnie do protokołu w Punkcie Sprzedaży, telefonicznie lub w formie elektronicznej.
86. Warunkiem rozpatrzenia reklamacji jest udostępnienie danych przez Użytkownika MTV Mobile na kartę zgodnie z § 8 ust. 5.
87. W przypadku reklamacji złożonej pisemnie lub ustnie do protokołu w Punkcie Sprzedaży, zgłaszający reklamację otrzymuje niezwłocznie pisemne potwierdzenie przyjęcia reklamacji.
88. 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.
89. Przepisu ust. 5 nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
90. Reklamacja powinna zawierać:
- 90.1. imię i nazwisko i adres Użytkownika MTV Mobile na kartę zgłaszającego reklamację;
- 90.2. określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
- 90.3. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
- 90.4. przydzielony Użytkownikowi MTV Mobile na kartę Numer Telefonu, którego dotyczy reklamacja;
- 90.5. 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;
- 90.6. wysokość odszkodowania lub innej należności, jeżeli Użytkownik MTV Mobile na kartę żąda ich wypłaty;
- 90.7. 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. 7 pkt 7.6;
- 90.8. podpis Użytkownika MTV Mobile na kartę w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
91. 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 Użytkownika MTV Mobile na kartę.

92. W przypadku gdy reklamacja złożona pisemnie, ustnie do protokołu lub telefonicznie nie spełnia warunków określonych w ust. 7 pkt 7.1 - 7.5, 7.7 lub 7.8, upoważniona osoba reprezentująca Operatora przyjmująca reklamację jest obowiązana do niezwłocznego poinformowania Użytkownika MTV Mobile na kartę o konieczności jej uzupełnienia.
93. W przypadku gdy reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 7 pkt 7.1 - 7.5, 7.7 lub 7.8, Operator, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa Użytkownika MTV Mobile na kartę 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.
94. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 7 pkt 7.6, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności nie budzi wątpliwości, Operator traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
95. 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 MTV Mobile na kartę lub dzień złożenia reklamacji pisemnej lub ustnie do protokołu w Punkcie Sprzedaży.
96. 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.
97. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
- 97.1. nazwę jednostki Operatora rozpatrującej reklamację;
- 97.2. powołanie podstawy prawnej;
- 97.3. rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
- 97.4. w przypadku przyznania odszkodowania - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty;
- 97.5. w przypadku zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu;
- 97.6. 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;
- 97.7. podpis upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
98. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
- 98.1. dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
- 98.2. zostać doręczona Użytkownikowi MTV Mobile na kartę przesyłką poleconą.
99. Spory pomiędzy Użytkownikiem MTV Mobile na kartę a Operatorem w zakresie określonym w ust. 1 będą rozstrzygane przed właściwymi sądami powszechnymi. Spory pomiędzy Użytkownikiem MTV Mobile na kartę 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.
100. W przypadku uwzględnienia reklamacji, opłata z tytułu usługi rachunku szczegółowego jest zwracana Użytkownikowi MTV Mobile na kartę poprzez uzupełnienie konta, chyba że strony ustalą inaczej. Dla uniknięcia wątpliwości Operator precyzuje, że zwrot dotyczy wyłącznie opłat za taki zakres wskazanej usługi, który był niezbędny do ustalenia podlegających reklamacjom nieprawidłowości w świadczeniu Usług Telekomunikacyjnych.
- 102.3. podejmuje działania powodujące lub mogące powodować zakłócenia pracy urządzeń podłączonych do Sieci lub sieci Internet;
- 102.4. 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;
- 102.5. 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.
- 102.6. 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.
103. W przypadku stwierdzenia podjęcia przez Użytkownika MTV Mobile na kartę działań, o których mowa w ust. 2 pkt 2.4 - 2.6 Operator ma prawo żądania od Użytkownika MTV Mobile na kartę zapłaty kary umownej w wysokości 1500 zł co nie wyłącza zobowiązania Użytkownika MTV Mobile na kartę do zapłaty odszkodowania przewyższającego wysokość kary umownej na zasadach ogólnych.
104. O rozwiązaniu Umowy w trybie opisanym w ust. 2, Operator zawiadamia Użytkownika MTV Mobile na kartę poprzez wysłanie SMS, wiadomości elektronicznej na znany Operatorowi adres e-mail Użytkownika MTV Mobile na kartę lub pisma na adres korespondencyjny, wskazany przez Użytkownika MTV Mobile na kartę w Karcie Rejestracyjnej.
105. W dniu, w którym Umowa została rozwiązana, Operator zaprzestaje świadczenia Usług Telekomunikacyjnych i uniemożliwia korzystanie przez Użytkownika MTV Mobile na kartę z Karty SIM. Pozostałe na koncie środki nie podlegają zwrotowi.
106. Z chwilą stwierdzenia jednej z wymienionych w ust. 1 i 2 przyczyn, Operator ma prawo zaprzestania świadczenia Usług Telekomunikacyjnych.
107. Użytkownik MTV Mobile na kartę jest uprawniony do przeniesienia praw i obowiązków wynikających z Umowy przekazując Kartę SIM innej Osobie, która w ten sposób przejmuje status Użytkownika MTV Mobile na kartę oraz związane z nim uprawnienia i obowiązki. Użytkownik MTV Mobile na kartę, który udostępnił Operatorowi swoje dane, zobowiązany jest do poinformowania Operatora na piśmie o przeniesieniu praw i obowiązków, w celu wyrejestrowania jego danych przez Operatora.

Przepis końcowy

§ 16

108. Regulamin obowiązuje od dnia 29 marca 2012 r.

Wygąśnięcie i rozwiązanie Umowy

§ 15

101. Umowa wygasa wskutek:
- 101.1. przeniesienia Numeru Telefonu w przypadku zmiany dostawcy usług telekomunikacyjnych;
- 101.2. utraty przez Operatora uprawnień niezbędnych do prowadzenia działalności telekomunikacyjnej, w szczególności rezerwacji częstotliwości radiowych;
- 101.3. śmierci Użytkownika MTV Mobile na kartę;
- 101.4. dezaktywacji Karty SIM na podstawie § 10 ust. 8.
102. Operator może według własnego wyboru rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym bez wcześniejszego uprzedzenia Użytkownika MTV Mobile na kartę lub zawiesić świadczenie Usług Telekomunikacyjnych bez odszkodowania w przypadku, gdy Użytkownik MTV Mobile na kartę rażąco narusza przepisy prawa lub postanowienia Umowy, w szczególności:
- 102.1. wykorzystuje Usługi Telekomunikacyjne świadczone przez Operatora w sposób naruszający prawo lub postanowienia Umowy;
- 102.2. używa kradzionej Karty SIM, kradzionego Numeru Telefonu lub korzysta z kradzionego, nie homologowanego lub nie posiadającego certyfikatu zgodności z zasadniczymi wymaganiami