

## REGULAMIN SZCZEGÓLNY ŚWIADCZENIA USŁUGI INTERNETU MOBILNEGO

(obowiązuje od 10.11.2024 r.)

### 1. Dodatkowe definicje.

- a. **Karta SIM** – to wydawana przez nas karta z mikroprocesorem, którą umieszczasz w swoim Telekomunikacyjnym urządzeniu końcowym (np. smartfonie) w celu odbioru Usługi Internetu Mobilnego. Pojęcie Karty SIM obejmuje także karty uSIM (mikro-SIM). Do Karty SIM przypisane są: osobisty numer identyfikacyjny, Kod PIN i kod odblokowujący – Kod PUK;
- b. **Kod PIN** – osobisty kod cyfrowy zapewniający Abonentowi możliwość zidentyfikowania się i indywidualnego dostępu do Usług;
- c. **Kod PUK** – osobisty kod cyfrowy umożliwiający zniesienie blokady Kodu PIN (w przypadku zablokowania Kodu PIN);
- d. **Operator** – spółka „P4 Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością”, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000217207, o numerze NIP: 951-21-20-077, z siedzibą przy ul. Taśmowej 7, 02-677 Warszawa, prowadząca działalność telekomunikacyjną na podstawie wpisu do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych, nr wpisu: 92, posiadający stronę internetową pod adresem [www.play.pl](http://www.play.pl).
- e. **Sieć Mobilna** – to publicznie dostępna ruchoma sieć telekomunikacyjna, w której zakończenia sieci nie mają stałej lokalizacji. Potocznie nazywa się ją czasem siecią komórkową.
- f. **Usługa Internetu Mobilnego** – jest to usługa dostępu do Internetu w zasięgu Sieci Mobilnej. Nie ma konieczności podłączania się do jakiegokolwiek gniazda abonenckiego w określonym lokalu. Usługa zapewnia możliwość transmisji danych (czyli ich przesyłania i pobierania) w sieci Internet. Dostawca nie zapewnia w jej ramach możliwości wykonywania połączeń telefonicznych, w tym na numery alarmowe.

### 2. Jakie są podstawowe zasady świadczenia Usługi Internetu Mobilnego?

- a. Usługę Internetu Mobilnego świadczymy wyłącznie w zasięgu Sieci Mobilnej Operatora. Nie masz możliwości przesyłania danych z wykorzystaniem komutacji łączy. Nie zapewniamy też transmisji danych w sieciach innych operatorów krajowych lub zagranicznych (roaming).
- b. Zasięg Sieci Mobilnej Operatora jest dostępny na stronie internetowej Operatora ([www.play.pl](http://www.play.pl)).
- c. Zasięg Sieci Mobilnej oraz dostępność w niej Usługi Internetu Mobilnego zależy od wielu czynników. W szczególności mogą to być uwarunkowania:
  - (1) geograficzne (np. ukształtowanie terenu, czy odległość od stacji bazowych);
  - (2) urbanistyczne (np. typ i rozmieszczenie zabudowy, czy Twoja lokalizacja wewnątrz budynku);
  - (3) techniczne (np. aktualne obciążenie danej Sieci Mobilnej).
- d. Usługa Internetu Mobilnego świadczona jest w jakości zgodnej z normami ETSI (European Telecommunications Standards Institute).

- e. Na stronie internetowej Prezesa UKE znajdziesz informacje aktualnie dostępnych, certyfikowanych lub udostępnianych przez niego narzędziach służących do porównania dostępnych na rynku ofert według cen, taryf i jakości usług.

### 3. Jakie są zasady korzystania z Kart SIM?

- a. Przy zawarciu Umowy otrzymasz od nas Kartę SIM.
- b. Twoim obowiązkiem jest:
  - (1) ochrona Karty SIM przed zniszczeniem, uszkodzeniem, zagubieniem lub kradzieżą;
  - (2) ochrona poufności informacji o zabezpieczeniach Karty SIM, a zwłaszcza o numerach PIN lub PUK,
  - (3) niezwłocznie informowanie nas o zniszczeniu, uszkodzeniu, zagubieniu lub kradzieży Karty SIM. Za opłaty i skutki wynikające z używania przez osoby trzecie zagubionej lub skradzionej Karty SIM, spowodowane niezgłoszeniem lub niepotwierdzeniem tych faktów zgodnie z poniższymi regułami, ponosisz wyłączną odpowiedzialność.
- c. Ze względów bezpieczeństwa, niezwłocznie po otrzymaniu od Ciebie informacji o utracie Karty SIM zawiesimy Ci świadczenie Usługi Internetu Mobilnego – do czasu wydania nowej Karty SIM lub jej duplikatu.
- d. Jesteś zobowiązany potwierdzić nam pisemnie fakt zagubienia, kradzieży lub utraty Karty SIM na nasz adres, najpóźniej w terminie 5 dni roboczych od daty pierwotnego zgłoszenia. W przypadku kradzieży, do potwierdzenia należy załączyć dowód zgłoszenia kradzieży w jednostce policji.
- e. Będziemy mieli prawo rozwiązać z Tobą Umowę ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli nie złożysz wniosku o wymianę Karty SIM w terminie 7 dni od poinformowania nas o jej zniszczeniu, uszkodzeniu, zgubieniu lub kradzieży, jak również jeżeli nie odbierzesz nowej Karty albo odmówisz jej odebrania w terminie 7 dni od poinformowania Cię o takiej możliwości.
- f. Wymiana Karty SIM dokonywana jest na Twój wniosek i wiąże się z opłatą przewidzianą Cennikiem.

### 4. Jakie są zasady korzystania z Telekomunikacyjnych urządzeń końcowych przy Usłudze Internetu Mobilnego?

- a. Do Sieci Mobilnej wolno Ci podłączać wyłącznie Telekomunikacyjne urządzenia końcowe spełniające wymagania przewidziane przepisami prawa. Nie wolno Ci korzystać z Telekomunikacyjnych urządzeń końcowych, które mogłyby powodować zakłócenia pracy Sieci Mobilnej lub świadczenia Usługi Internetu Mobilnego lub które są wykorzystywane do działań niezgodnych z prawem.
- b. Nie wolno Ci używać Karty SIM w Telekomunikacyjnych urządzeniach końcowych, które zostały skradzione albo które zostały zgubione przez inną osobę.
- c. Prawidłowe skonfigurowanie i działanie należących do Ciebie Telekomunikacyjnych urządzeń końcowych leży po Twojej stronie.

### 5. Jak kontrolujesz stan zużycia limitów i wysokości Twoich wydatków?

- a. Udostępniamy Abonentom następujące narzędzia do monitorowania zużycia usług oraz wysokości rachunku:
  - (1) Powiadamianie przez wiadomość SMS, wysłaną na numer będący przedmiotem Umowy, o zbliżającym się osiągnięciu limitu zużycia usługi w ramach wybranego

pakietu taryfowego (np. o zbliżającym się wyczerpaniu pakietu minut lub pakietu danych).

- (2) Powiadomianie przez wiadomość SMS, wysłaną na numer będący przedmiotem Umowy, o całkowitym wykorzystaniu limitu zużycia usługi w ramach wybranego pakietu taryfowego (np. o wyczerpaniu pakietu minut lub pakietu danych).

- b. Minister właściwy do spraw informatyzacji prowadzi wykaz stron internetowych oraz aplikacji mobilnych, z których korzystanie nie wpływa na wykorzystanie limitu transmisji danych. Nie dotyczy to jednak sytuacji, w których przebywasz poza granicami kraju i korzystasz z tych stron w ramach usług roamingu międzynarodowego. Zmiany w tym wykazie uwzględniamy w naszych zasadach rozliczania najpóźniej w terminie 14 dni (nie są to jednak zmiany warunków Umowy).

## **6. Czy stosowane są jakieś ograniczenia związane z ruchem w Sieci Mobilnej?**

- a. Zasadniczo nie ograniczamy możliwości połączenia się z jakimikolwiek zakończeniami w sieci Internet, a wszystkie transmisje traktujemy równo, bez dyskryminacji, ograniczania, czy ingerencji.
- b. W Sieci Mobilnej stosowane są środki zarządzania ruchem. Ich celem jest wsparcie efektywnego wykorzystania takiej sieci, a także optymalizacja ogólnej jakości świadczonych w niej usług. Takie środki zapobiegają osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza i są niezbędne dla należytego świadczenia Usługi. Środki te nie są dyskryminacyjne oraz nie wpływają negatywnie na Twoją prywatność lub ochronę danych osobowych.
- c. Środkami zarządzania ruchem są jego automatyczne: blokowanie, spowalnianie oraz priorytetyzacja.
- d. Priorytetyzacja polega na tym, że określonej kategorii ruchu w Sieci Mobilnej udziela się pierwszeństwa względem innej kategorii. Kategoria ruchu to np. połączenia głosowe, usługa transmisji danych, strumieniowanie wideo (videostreaming), pobieranie danych. Pierwszeństwo (priorytet) ma ta kategoria, której jakość jest szczególnie zagrożona lub która jest szczególnie wrażliwa na spadek jakości. Skutkiem stosowania takiego narzędzia może być m.in. pogorszenie jakości Usługi dla kategorii położonej niżej w hierarchii priorytetyzacja. Bez obaw – takie pogorszenie jest odczuwalne jedynie przejściowo, incydentalnie lub okresowo. Nie powinno ono jednak naruszać warunków Umowy w zakresie minimalnych poziomów jakości Twojej Usługi (gdyby jednak tak się stało – oczywiście mogą przysługiwać Ci uprawnienia przewidziane Dokumentacją umowną).
- e. W Sieci Mobilnej mogą być stosowane jeszcze inne, niż opisane wyżej środki zarządzania ruchem. Musi to być jednak konieczne i stosowane tylko tak długo, aby:
- (1) zapewnić zgodność Usługi z przepisami prawa, orzeczeniami sądowymi lub decyzjami właściwych organów;
- (2) utrzymać bezpieczeństwo i integralność Sieci Mobilnej, Usługi Internetu Mobilnego lub telekomunikacyjnych urządzeń końcowych. Może to być realizowane zarówno przez zapobieganie, jak i przeciwdziałanie, np. w drodze:
- i. eliminowania przekazywania komunikatów, które zagrażają takiemu bezpieczeństwu;

- ii. przerywania lub ograniczania świadczenia Usługi Internetu Mobilnego na zakończeniu Sieci Mobilnej, z którego wysyłane są komunikaty zagrażające takiemu bezpieczeństwu;

- (1) zapobiec grożącym przeciążeniom Sieci Mobilnej oraz złagodzić skutki wyjątkowego lub tymczasowego przeciążenia Sieci Mobilnej, o ile równoważne rodzaje transferu danych są traktowane równo.

- f. Środki zarządzania ruchem są proporcjonalne i uzasadnione rodzajem i stopniem występującego zagrożenia, naruszenia lub przeciążenia.

- g. Zasadniczo, środki zarządzania ruchem nie faworyzują, nie ograniczają ani nie blokują określonych treści, aplikacji ani usług. Jednakże wyjątkowo (i jedynie przez niezbędny czas) może to być konieczne, aby:

- (1) zapewnić zgodność z przepisami prawa lub środkami służącymi ich wykonaniu;

- (2) utrzymać integralność i bezpieczeństwo Sieci Mobilnej, Usługi, Sprzętu i Telekomunikacyjnych urządzeń końcowych;

- (3) zapobiec grożącym przeciążeniom Sieci Mobilnej oraz złagodzić skutki wyjątkowego lub tymczasowego przeciążenia Sieci Mobilnej, o ile równoważne rodzaje transferu danych są traktowane równo.

## **7. Jak przedstawia się jakość i prędkość Twojej Usługi Internetu Mobilnego?**

- a. Minimalny poziom prędkości transmisji danych w naszej Usłudze dostępu do Internetu Mobilnego to 16 kb/s (zarówno przy pobieraniu, jak i wysyłaniu danych). Ten parametr jakości zapewniamy przez minimum 95% czasu trwania transmisji.
- b. Szacunkowa prędkość maksymalna to taka prędkość transmisji danych w Internecie, jaka jest możliwa do osiągnięcia, kiedy inni abonenci korzystający z tych samych zasobów sieciowych nie generują lub generują ograniczony ruch związany z wysyłaniem lub pobieraniem danych.
- c. Szacunkowa prędkość maksymalna dostępu do Internetu Mobilnego wynosi 50 Mb/s przy danych pobieranych i 10 Mb/s przy danych wysyłanych.
- d. Faktycznie dostępna prędkość Twojego Internetu Mobilnego zależy nie tylko od natężenia ruchu na tych samych zasobach sieciowych, z których korzystasz, ale także od:
- (1) tego, czy masz w danym momencie dostęp do najbardziej zaawansowanej technologii transmisji danych w Sieci Mobilnej;
- (2) ustawień Twojej Karty SIM i jej zdolności do korzystania z najbardziej zaawansowanej technologii transmisji danych w Sieci Mobilnej (dotyczy to również takiej zdolności Twojego Telekomunikacyjnego urządzenia końcowego);
- (3) lokalizacji i wydajności docelowego serwera (wybrana przez Ciebie strona internetowa lub usługa może bowiem posiadać swoje wewnętrzne ograniczenia w zakresie transferu danych);
- (4) współdzielenia dostępu do Internetu przez dwa lub większą liczbę Telekomunikacyjnych urządzeń końcowych.

## **8. Pozostałe parametry Usługi Internetu Mobilnego?**

Poza prędkością dostępu do Internetu Mobilnego, nie oferujemy i nie gwarantujemy żadnych innych parametrów

jakości dostępu do Internetu, w tym: opóźnienia, zmienności opóźnienia czy wskaźnika utraty pakietów.

#### **9. Jak wskaźniki prędkości Internetu przekładają się na korzystanie z tej Usługi?**

a. Zasadniczo, wyższa prędkość przesyłania danych oraz niższe opóźnienie takiego przesyłania – pozwalają na korzystanie z bardziej zaawansowanych usług w Internecie. W przypadku Sieci Mobilnej Operatora:

(1) prędkość 8-32 kb/s – zazwyczaj umożliwia oglądanie nieskomplikowanych, przeważnie tekstowych stron internetowych zawierających małą ilość danych, pobieranie wiadomości e-mail o małych wielkościach, wymianę informacji tekstowej przy pomocy komunikatora, przy czym wszystkie wyżej wymienione aktywności mogą być czasochłonne, a ich jednoczesna realizacja utrudniona;

(2) 1-2 Mb/s – pozwala zasadniczo na korzystanie z większości aplikacji i serwisów w dostępie do Internetu w tym np. oglądanie wideo w średniej jakości, z wyłączeniem danych przygotowanych z przeznaczeniem dla wyższych prędkości transmisji danych takich jak materiały wideo w wysokiej jakości czy treści nadawane na żywo;

(3) 5-8 Mb/s – umożliwia elastyczne korzystanie ze zdecydowanej większości funkcjonalności aplikacji i serwisów w dostępie do Internetu, w tym np. pobierania materiałów wideo o wysokiej jakości, z zastrzeżeniem usług, które wymagają szczególnie wysokiej prędkości transmisji danych (np. materiały wideo o bardzo wysokiej rozdzielczości lub liczbie klatek na sekundę).

b. Podane wyżej informacje to dane orientacyjne, mogą ulegać zmianie w zależności od rodzaju usługi oraz wraz z rozwojem technologii i standardów.

c. Pozostałe parametry jakości Usługi Internetu Mobilnego takie jak np. opóźnienie i jego zmienność (tzw. jitter) mają istotny wpływ w szczególności na aplikacje realizujące telefonię IP, wideokonferencje oraz gry interaktywne.

d. Ograniczenie parametrów Usługi dostępu do Internetu (a zwłaszcza spadek prędkości lub wzrost opóźnienia) mogą wpływać negatywnie na możliwość korzystania przez Ciebie z aplikacji, usług, czy treści. W szczególności może to doprowadzić do ograniczenia ich dostępności lub obniżenia jakości.

#### **10. Zwalczanie Nadużyć w komunikacji elektronicznej dla Internetu Mobilnego.**

a. W Regulaminie ogólnym opisaliśmy ogólne zasady zwalczania Nadużyć w komunikacji elektronicznej w związku z wszystkimi naszymi Usługami. Tutaj wskazujemy dodatkowe działania typowe dla Usługi Internetu Mobilnego.

b. Może dojść do sytuacji, w której Dostawca albo Operator zawrą specjalne porozumienie z Prezesem UKE, ministrem właściwym do spraw informatyzacji, Nauką i Akademią Sieci Komputerową - Państwowym Instytutem Badawczym oraz innymi przedsiębiorcami telekomunikacyjnymi. Takie porozumienie zawiera się w celu ochrony użytkowników Internetu przed stronami internetowymi wyłudzającymi dane (w tym dane osobowe) oraz doprowadzającymi

użytkowników Internetu do niekorzystnego rozporządzenia ich mieniem. Porozumienie obejmuje prowadzenie listy ostrzeżeń oraz uniemożliwianie dostępu do takich stron.

c. Jeżeli zawrzemy wspomniane wyżej porozumienie, to możemy uniemożliwiać dostęp do stron internetowych, które wykorzystują nazwy domen internetowych wpisanych na listę ostrzeżeń.

#### **11. Limit transferu danych w Internecie..**

a. Limit danych wyznacza określony wolumen (ilość, wielkość) danych, jakie możesz pobrać w danym Okresie Rozliczeniowym. Jeżeli Twoja Umowa nie mówi nic innego, to po wykorzystaniu przez Ciebie takiego limitu następuje ograniczenie prędkości Internetu Mobilnego do poziomu 16 kb/s.

b. Wyjaśniamy, że 1 GB transmisji danych szacunkowo wystarcza na 100 minut pobierania pliku wideo w rozdzielczości 480p z prędkością 1,3 Mb/s albo 40 minut pobierania pliku wideo w rozdzielczości 720p z prędkością 3,3 Mb/s albo 2 godziny pobierania plików audio w formacie mp3 z prędkością 1,1 Mb/s. Podane wyżej informacje to dane orientacyjne, mogą ulegać zmianie w zależności od rodzaju usługi (w tym m.in. stosowanego poziomu kompresji plików) oraz wraz z rozwojem technologii i standardów.

#### **12. Jak przedstawia się nasza odpowiedzialność wobec Ciebie?**

a. Oprócz ogólnych zasad naszej odpowiedzialności przewidzianych w Regulaminie ogólnym, w przypadku Usługi Internetu Mobilnego stosuje się jeszcze dodatkowe zasady opisane poniżej.

b. Za nienależyte wykonanie przez nas Umowy uważa się wszelkie stałe lub regularnie powtarzające się istotne rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem Usługi pod względem prędkości lub innych parametrów jej jakości, a wykonaniem opisanym w Dokumentacji umownej. Musi to jednak zostać ustalone przy pomocy mechanizmu monitorowania certyfikowanego przez Prezesa UKE. Masz wówczas prawo do skorzystania ze środków przewidzianych w Regulaminie ogólnym oraz przepisach prawa (np. możesz mieć prawo domagać się Bonifikaty, Kary umownej lub odszkodowania). Wszystkie te zasady (cała lit. b) dotyczą jednak wyłącznie Konsumentów (nie stosuje się ich odpowiednio do Przedsiębiorców Jednoosobowych).

c. Nie odpowiadamy wobec Ciebie za treść danych, które przesyłasz albo pobierasz przez Internet (oczywiście, o ile dane takie nie pochodzą od nas).

#### **13. Co z dostępem do Internetu, jeżeli zmieniasz dostawcę?**

a. Jeżeli zmieniasz dostawcę usługi dostępu do Internetu, to masz prawo wnioskować o zachowanie jej ciągłości (tj. wnioskować o zasadniczo nieprzerwany dostęp do Internetu) – chyba że nie byłoby to technicznie wykonalne. W przypadku Internetu Mobilnego, zmiana dostawcy następuje w ramach procesu przeniesienia numeru.