

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG MOBILNYCH

ROZDZIAŁ I

Postanowienia ogólne

§ 1

Regulamin określa zakres i warunki świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez MNI Mobile S. A. z siedzibą w Warszawie przy ul. Żurawiej 8, zwanego dalej Operatorem

§ 2

Użyte w regulaminie pojęcia oznaczają:

1. **biuro obsługi klienta** – w skrócie BOK – wydzielony dział „MNI Mobile” lub podmiot działający na zlecenie MNI Mobile zajmujący się udzielaniem pomocy Użytkownikowi we właściwej realizacji Umowy,
2. **cennik** – wykaz usług z wysokością opłat za te usługi i zasadami ich naliczania,
3. **doładowanie** - wniesienie opłaty za usługi pozwalające korzystać ze wszystkich usług zawartych w cenniku
4. **hasło** – tajny kod cyfrowo-literowy do identyfikacji Klient
5. **karta SIM** - karta mikroprocesorowa umożliwiająca dostęp do Sieci, wydana przez Operatora oraz będąca jego własnością
6. **karta rejestracyjna** – formularz dostępny na stronie WWW Operatora, za pomocą którego Użytkownik może dokonać Rejestracji
7. **kod PIN** – osobisty kod cyfrowy pozwalający Użytkownikowi na jednoznaczne identyfikowanie się przy dostępie do Usługi
8. **kod PUK** – osobisty kod cyfrowy znoszący blokadę kodu PIN
9. **konsument** – osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej, niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową

10. **„MNI Mobile”** – operator publiczny świadczący usługi telekomunikacyjne
11. **oferta promocyjna** – dokument przedstawiający ofertę inną niż zawarta w Regulaminie i Cenniku
12. **okres ważności połączeń przychodzących** – określona w Cenniku liczba dni kalendarzowych, liczonych od ostatniego Doładowania o danej wartości, w ciągu których Użytkownik może doładować konto, odbierać połączenia, kontaktować się z BOK-iem lub numerami alarmowymi
13. **okres ważności połączeń wychodzących** - określona w Cenniku liczba dni kalendarzowych, liczonych od ostatniego Doładowania o danej wartości, w ciągu których Użytkownik może inicjować połączenia
14. **osoba** - osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej utworzona i działająca zgodnie z przepisami prawa,
15. **ostatni dzień ważności konta Użytkownika** – ostatni dzień okresu ważności połączeń przychodzących
16. **pakiet złotych** - określona liczba jednostek rozliczeniowych przyznana w ramach danego doładowania konta lub w ramach Zestawu Startowego
17. **punkt sprzedaży** – miejsce, w którym sprzedaje się Usługi Operatora
18. **regulamin** – niniejszy dokument określający zakres i warunki świadczenia Usług
19. **rejestracja** – czynność polegająca na przekazaniu prawidłowo wypełnionej Karty Rejestracyjnej do BOK-u Operatora
20. **Telefon** – aparat telefoniczny lub inne urządzenie pozwalające przy pomocy karty SIM , korzystać z Usług Operatora, posiadające certyfikaty zgodności z zasadniczymi wymaganiami, wydane przez uprawnione organy, zgodnie z prawem
21. **usługi telekomunikacyjne** – usługi świadczone przez Operatora polegające na transmisji lub kierowaniu sygnałów
22. **użytkownik** - osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej utworzona zgodnie z przepisami prawa, z którą „MNI Mobile” zawarł Umowę o świadczenie Usług Telekomunikacyjnych

23. **włączenie do sieci** – czynność Użytkownika polegająca na nabyciu karty SIM Operatora i na wykonywaniu dowolnego połączenia lub dowolnej usługi określonej w Cenniku

ROZDZIAŁ II

Zakres i warunki świadczenia usług

§ 3

Zakres Umowy

1. Operator świadczy Usługi Telekomunikacyjne i inne usługi w zakresie istniejących możliwości technicznych, zgodnie ze standardami ETSI (Europejski Instytut Norm Telekomunikacyjnych), które wiążą Operatora w zakresie świadczenia usług
2. Operator świadczy Usługi Telekomunikacyjne i inne usługi, określone w cenniku lub w innych dokumentach związanych z ofertą
3. Cennik wraz z Regulaminem dostępny jest w Punktach Sprzedaży oraz na stronie WWW Operatora
4. Operator zastrzega sobie prawo do ustanowienia szczególnych warunków zawartych w Ofertach Promocyjnych, w przypadkach, w których specyfika oferty wymaga odrębnego uregulowania
5. Operator będzie rozszerzał swoją ofertę w miarę powstawania technicznych możliwości świadczenia nowych usług
6. Operator umożliwia Użytkownikowi korzystanie z sieci innych operatorów, z którymi Operator ma podpisane stosowne Umowy o współpracy. Aktualne listy operatorów współpracujących znajdują się na stronie WWW Operatora
7. Operator świadczy Usługi Telekomunikacyjne przez 24 godziny na dobę i siedem dni w tygodniu

§ 4

Zawarcie Umowy, Rejestracja, zmiana Użytkownika

1. Przez zawarcie Umowy Operator zobowiązuje się do Świadczenia Usług zgodnie z Regulaminem i Cennikami , a Użytkownik zobowiązuje się do przestrzegania zasad zawartych w Regulaminie. Umowa zostaje zawarta z chwilą Włączenia do sieci.
2. Umowa zostaje zawarta na czas nieokreślony, chyba że strony postanowią inaczej.
3. Użytkownik powinien dokonać Rejestracji poprzez wypełnienie i dostarczenie Operatorowi Karty Rejestracyjnej .
4. Użytkownik, który nie dokonał Rejestracji nie może korzystać z uprawnień, które wiążą się z koniecznością wykazania praw konkretnej osoby do konkretnego numeru telefonicznego w określonym czasie
5. Użytkownik ma możliwość doładowania konta poprzez wykonanie czynności zawartych w materiałach informacyjnych znajdujących się na stronach WWW lub dostarczonych Konsumentowi przez Operatora
6. Zarejestrowany Użytkownik zbywający Kartę SIM zobowiązany jest do niezwłocznego powiadomienia Operatora o zaistniałym fakcie poprzez prawidłowe wypełnienie Karty Rejestracyjnej ze wskazaniem danych nabywcy.
7. Jeżeli informacje podane w Karcie Rejestracyjnej są niekompletne lub wywołują uzasadnione wątpliwości co do ich prawdziwości i nie zostaną poprawione lub uzupełnione mimo wezwania do tego Użytkownika, lub gdy Użytkownik korzysta z Karty niezgodnie z Regulaminem, Operator ma prawo odmówić dokonania Rejestracji.
8. Nieprzestrzeganie przez Użytkownika zasad dotyczących sposobu realizacji Doładowania może spowodować dezaktywację Karty SIM, a ponowna Aktywacja będzie wymagała wniesienia opłaty zgodnie Cennikiem.

§ 5

Odpowiedzialność Operatora

1. Operator odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi Telekomunikacyjnej oraz innych usług określonych w Regulaminie i Umowie, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek siły wyższej, winy Użytkownika lub nieprzestrzegania przez Użytkownika postanowień Regulaminu, Umowy albo wymagań zgodnych z Ofertami promocyjnymi.

2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niedostępność w świadczeniu Usług Telekomunikacyjnych wynikające z nie osiągnięcia parametrów technicznych zgodnych z normami ETSI przez Telefon używany przez Użytkownika, który nie posiada znaku zgodności z zasadniczymi wymaganiami oraz nie obsługuje poszczególnych rodzajów Usług Telekomunikacyjnych.

3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy w przypadku braku możliwości świadczenia usług telekomunikacyjnych podczas realizowania przez Użytkownika połączeń w sieciach telekomunikacyjnych operatorów zagranicznych oraz sieciach innych operatorów, jeżeli brak możliwości świadczenia takich usług jest niezawiniony przez Operatora

4. Z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy Operator ponosi wobec Użytkownika odpowiedzialność w zakresie poniesionej przez Użytkownika szkody, z wyłączeniem utraconych korzyści i przy uwzględnieniu zasad opisanych w ust. 5.

5. Z powodu niewykonania lub nienależytego wykonania Usług Telekomunikacyjnych i innych usług świadczonych przez Operatora, Użytkownikowi zarejestrowanemu przysługuje odszkodowanie. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu usług w sieci Operatora, przysługuje odszkodowanie w wysokości:

1. W wypadku gdy przerwa w świadczeniu Usług Telekomunikacyjnych i innych usług, obejmuje wszystkie usługi – 1/30 wartości średniego zużycia z 3 ostatnich miesięcy kalendarzowych, od daty wniesienia reklamacji, a w przypadku, gdy Użytkownik pozostaje stroną krócej niż 3 miesiące – średniego zużycia z okresu, w jakim Użytkownik pozostaje stroną Umowy, za każde rozpoczęte 24 godziny przerwy.
2. W wypadku gdy przerwa w świadczeniu Usług Telekomunikacyjnych i innych usług, obejmuje poszczególne Usługi Telekomunikacyjne dostępne dla Użytkownika, Użytkownik może żądać zapłaty kary umownej w wysokości 1/30 średniego zużycia, dotyczącego tych usług z 3 ostatnich miesięcy kalendarzowych, od daty wniesienia reklamacji, a w przypadku, gdy Użytkownik pozostaje stroną krócej niż 3 miesiące – średniego zużycia z okresu, w jakim Użytkownik pozostaje stroną Umowy, za każde rozpoczęte 24 godziny przerwy.

6. Wypłata odszkodowania następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Użytkownika i uznanej przez Operatora. Kary, określone w ust. 5 powyżej, nie podlegają kumulacji.

7. W wypadkach, o których mowa powyżej, Użytkownik nie może żądać zapłaty kary umownej za przerwę w świadczeniu usług telekomunikacyjnych po upływie 12 miesięcy od zdarzenia uzasadniającego roszczenie o odszkodowanie oraz za okres przerwy dłuższy niż 12 miesięcy.

8. Operator nie ponosi odpowiedzialności za:

a) zabezpieczenie danych oraz oprogramowania używanego przez Użytkownika, znajdujących się w telefonie oraz urządzeniach do niego przyłączonych;

b) treść informacji przekazywanych lub przesyłanych przez Użytkownika korzystającego z telefonu lub innych usług,

- szkody wynikłe z braku stosowania przez Użytkownika zabezpieczeń danych oraz oprogramowania telefonu i urządzeń do niego przyłączonych,
- szkody wynikłe z posługiwania się przez osobę nieuprawnioną z kodu PIN lub PUK, o ile Operator nie ponosi odpowiedzialności za udostępnienie osobom trzecim tych kodów

9. Operator nie gwarantuje przepustowości transmisji danych oraz ich bezpieczeństwa w przypadku, kiedy dane te opuszczają infrastrukturę Sieci Telekomunikacyjnej oraz teleinformatycznej Operatora.

10. W celu zapewnienia należytego poziomu bezpieczeństwa przechowywania danych Użytkownika i innych danych Operator zastrzega sobie prawo do identyfikacji Użytkownika podczas kontaktu Użytkownika z operatorem.

§ 6

Zobowiązania Użytkownika

1. Użytkownik zobowiązany jest chronić kartę SIM przed kradzieżą, zniszczeniem, uszkodzeniem, zgubieniem, lub utratą w inny sposób. Użytkownik odpowiada za skutki wynikające z używania Karty SIM przez osoby trzecie lub korzystanie przez osoby trzecie z uprawnień określonych w Umowie lub Regulaminie oraz skutki powstałe w związku ze znajomością przez osoby trzecie Kodu PIN, Kodu Puk lub Hasła.

2. Zarejestrowany Użytkownik zobowiązuje się niezwłocznie telefonicznie poinformować BOK o zagubieniu, kradzieży, zniszczeniu, uszkodzeniu lub utracie w inny sposób Karty SIM.

3. Operator po przyjęciu informacji od zarejestrowanego Użytkownika niezwłocznie blokuje kartę SIM w sposób uniemożliwiający korzystanie z usług świadczonych przez Operatora.

4. Zarejestrowany Użytkownik zobowiązuje się pisemnie potwierdzić fakt zagubienia, kradzieży lub utraty Kart SIM na adres BOK-u. najpóźniej w terminie 5 dni roboczych od daty zgłoszenia, zgodnie z ust. 2 powyżej. Do potwierdzenia należy załączyć dowód kradzieży poświadczony we właściwej jednostce policji.

5. W przypadku braku telefonicznego potwierdzenia przez Zarejestrowanego Użytkownika faktu zagubienia lub kradzieży karty SIM w terminie określonym w ust. 4 powyżej Operator odblokuje Kartę SIM , umożliwiając tym samym korzystanie z usług telekomunikacyjnych. Operator nie odpowiada za szkody poniesione przez Użytkownika na skutek niewypełnienia przez Użytkownika obowiązku określonego w ust. 4 powyżej.

6. Za opłaty wynikające z używania przez osoby trzecie zagubionej, skradzionej, lub utraconej w inny sposób karty SIM, do momentu zablokowania karty SIM wyłączną odpowiedzialność ponosi Użytkownik.

7. W terminie 7 dni od poinformowania operatora przez Zarejestrowanego Użytkownika, na wniosek Użytkownika może zostać dokonana wymiana karty SIM na warunkach określonych w Cenniku.

8. Za skutki wynikające z używania przez osoby trzecie zagubionej lub skradzionej karty SIM spowodowane nie zgłoszeniem lub nie potwierdzeniem tych faktów do BOK wyłączną odpowiedzialność ponosi Użytkownik

9. Użytkownik powinien używać w sieci telekomunikacyjnej Operatora wyłącznie Telefonów spełniających wymagania tej sieci telekomunikacyjnej.

10. Użytkownik zobowiązuje się:

a) do niepodejmowania jakichkolwiek działań powodujących albo mogących powodować zakłócenia pracy urządzeń aktywnych podłączonych do sieci telekomunikacyjnej lub sieci teleinformatycznej Operatora oraz Sieci Internet;

b) do korzystania z usług zgodnie z obowiązującym prawem;

c) nie kierować do sieci Telekomunikacyjnej Operatora lub sieci innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych, za pomocą jakichkolwiek urządzeń telekomunikacyjnych przy użyciu karty SIM otrzymanej przez Użytkownika, ruchu pochodzącego z innych sieci telekomunikacyjnych bez zgody Operatora.

§ 7

Zobowiązania Operatora

1. Operator zobowiązuje się wydać Użytkownikowi kartę SIM i przyznać mu numer abonencki oraz świadczyć na rzecz Użytkownika usługi na warunkach określonych w Regulaminie i Umowie.
2. Karta SIM wydana Użytkownikowi stanowi własność Operatora do chwili zaprzestania świadczenia Usługi Telekomunikacyjnej.
3. Operator zobowiązuje się dokonać rejestracji Użytkownika na warunkach określonych w § 4 Regulaminu.
4. Operator zobowiązuje się do przeprowadzenia procesu reklamacyjnego zgodnie z § 8.

§ 8

Postępowanie reklamacyjne

1. Użytkownik ma prawo do złożenia reklamacji w sprawach dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy na piśmie, faksem, ustnie do protokołu w BOK-u, telefonicznie lub w formie elektronicznej. Przed wniesieniem reklamacji Użytkownik powinien dokonać rejestracji.
2. W przypadku reklamacji złożonej pisemnie lub ustnie w BOK-u Użytkownik otrzymuje niezwłocznie potwierdzenie złożenia reklamacji, w innych przypadkach Użytkownik uzyskuje potwierdzenie złożenia reklamacji w ciągu 14 dni od jej złożenia z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki Operatora rozpatrującego reklamację. W przypadku gdy reklamacja zostanie rozpatrzona przed upływem, powyżej wymienionych, 14 dni, operator nie musi potwierdzać reklamacji na piśmie.
3. Reklamacja powinna zawierać:
 1. Imię, nazwisko lub nazwę Użytkownika wraz z adresem zgłaszającego reklamację
 2. Przedmiot reklamacji wraz z okresem , który reklamacja obejmuje
 3. Okoliczności uzasadniające reklamację
 4. Przydzielony Użytkownikowi numer którego dotyczy reklamacja
 5. W przypadku reklamacji pisemnej podpis wnoszącego reklamację
 6. Numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności lub wniosek o doładowanie konta Użytkownika z zastrzeżeniem § 9 ust.2,

w przypadku gdy Użytkownik we wniosku reklamacyjnym występuje z żądaniami finansowymi.

4. Reklamacja może być wniesiona w terminie 12 miesięcy od dnia, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej lub od dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana. Reklamację wniesioną po upływie tego terminu nie będą rozpatrzone.
5. Operator zobowiązany jest udzielić odpowiedzi pisemnej na reklamację w ciągu 30 dni od daty jej wniesienia. Reklamacja nie rozpatrzona w tym terminie uznana jest za uwzględnioną.
6. Jeśli przedmiotem reklamacji jest niewykonana lub nienależycie wykonana usługa lub nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczonej usługi, wówczas obowiązek zapłaty kwestionowanej kwoty zostaje zawieszony od momentu wniesienia przez Użytkownika reklamacji spełniającej wymagania określone w ust.3 powyżej, do momentu rozpatrzenia reklamacji.
7. Spory pomiędzy Użytkownikiem będącym Konsumentem a Operatorem w zakresie określonym w ust.1 mogą zostać zakończone polubownie w drodze postępowania mediacyjnego lub w postępowaniu przed sądem polubownym.
8. Prawo dochodzenia odszkodowania od Operatora w drodze postępowania sądowego w sądzie powszechnym, z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usług Telekomunikacyjnych lub innych usług przysługuje po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego.

§ 9

Rozwiązanie oraz wygaśnięcie umowy

1. W przypadku utraty przez Operatora uprawnień do prowadzenia działalności telekomunikacyjnej, Operator ma prawo niezwłocznie zaprzestać świadczenia Usług Telekomunikacyjnych dla Użytkownika.
2. Umowa wygasa po upływie Ostatniego dnia ważności konta Użytkownika
3. Operator ma prawo, według własnej woli, rozwiązać Umowę w dowolnym czasie ze skutkiem natychmiastowym lub zawiesić świadczenie usług bez odszkodowania w przypadku:
 1. Zaistnienia siły wyższej lub innych wydarzeń o charakterze nadzwyczajnym niezależnych od Operatora, które uniemożliwiają lub w istotny sposób utrudniają Świadczenie Usług Telekomunikacyjnych;

2. Podania przez Użytkownika nieprawdziwych danych do rejestracji;
 3. Przeniesienia praw i obowiązków wynikających z zawartej Umowy bez dopełnienia wymagań określonych w stosownych regulaminach, o których mowa w § 4;
 4. Gdy Użytkownik kieruje do sieci Operatora lub do innych sieci telekomunikacyjnych za pomocą jakichkolwiek urządzeń, przy użyciu wydanych Użytkownikowi kart SIM, ruch pochodzący z innych sieci telekomunikacyjnych, bez zgody Operatora;
 5. Udostępnienia usług Operatora innym osobom w celu uzyskania korzyści majątkowych bez zgody Operatora;
 6. Gdy Użytkownik wykorzystuje Usługi Świadczone przez Operatora do celów niezgodnych z prawem lub używa Karty SIM, korzystając ze skradzionego telefonu lub z nie posiadającego certyfikatu zgodności z zasadniczymi wymaganiami;
 7. Działania na szkodę Operatora lub korzystania z usług świadczonych przez Operatora niezgodnie z prawem lub z Umową;
 8. W innych przypadkach przewidzianych w Regulaminie.
2. Operator ma prawo żądania od Użytkownika naprawienia szkody poprzez zapłatę odszkodowania, w przypadku stwierdzenia podjęcia przez Użytkownika działań, o których mowa w ust. 4 pkt d) i e), w wysokości wyrządzonej szkody, na zasadach ogólnych

W dniu rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy Operator zaprzestaje świadczenia Usług Telekomunikacyjnych innych usług.

§ 10

Tajemnica Telekomunikacyjna

1. Operator, zgodnie z ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych, jest administratorem danych osobowych
2. Operator świadcząc usługi gwarantuje zachowanie tajemnicy telekomunikacyjnej w zakresie informacji przekazywanych w sieci Operatora a szczególnie danych osobowych Użytkowników lub Użytkowników, usług świadczonych na rzecz Użytkowników lub Użytkowników oraz informacji o połączeniach wykonywanych przez Użytkowników i Użytkowników i okolicznościach ich wykonywania. Wyłącza się

zachowanie tajemnicy w przypadku gdy ujawnienie informacji objętych tajemnicą telekomunikacyjną jest wymagane na podstawie przepisów prawa.

3. Operator, w zakresie uzasadnionymi względami technicznymi lub ekonomicznymi, gwarantuje zachowanie należytej staranności w zabezpieczeniu zbiorów danych, urządzeń oraz sieci telekomunikacyjnej przed ujawnieniem tajemnicy telekomunikacyjnej
4. Operator ma prawo zbierać, utrzymywać, przechowywać, opracowywać, zmieniać, usuwać lub udostępniać dane objęte tajemnicą telekomunikacyjną w zakresie niezbędnym do świadczenia usług telekomunikacyjnych oraz innych usług Użytkownikowi lub Użytkownikowi.
5. W sytuacji konieczności usunięcia awarii lub w sytuacji zagrożenia w utrzymaniu sieci albo świadczenia usług, Operator ma prawo, po poinformowaniu osób uczestniczących w połączeniu, włączyć się w trwające połączenie lub je przerwać.
6. Dane osobowe Użytkownika mogą być udostępniane współpracującym podmiotom, biurom informacji gospodarczej oraz – gdyby zaistniała taka potrzeba- instytucjom zajmującymi się windykacją należności.

§ 11

Postanowienia Końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem mają zastosowanie w szczególności przepisy Kodeksu Cywilnego i ustawy Prawo Telekomunikacyjne.
2. W przypadku zmiany Regulaminu Operator poinformuje o tych zmianach przed ich wprowadzeniem w drodze elektronicznej poprzez umieszczenie informacji o zmianach i nowej treści regulaminu na stronach WWW oraz w innej formie, jeśli taka będzie wymagana na podstawie bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
3. Regulamin obowiązuje od dnia 01.01.2008r.