

REGULAMIN

1. PRZEDMIOT REGULAMINU

Regulamin określa zasady świadczenia Usług Telekomunikacyjnych na rzecz Użytkowników przez spółkę prowadzącą działalność pod firmą VikingCo Poland spółka z ograniczoną odpowiedzialnością, z siedzibą we Wrocławiu przy ul. Tęczowej 13 pok. 210, 53-601 Wrocław, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia Fabrycznej VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 000022284492, o numerze NIP: 897-17-93-639, zwaną dalej "Operatorem" albo „VikingCo Poland”. Operator prowadzi działalność telekomunikacyjną na podstawie wpisu do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych (nr wpisu: 10691).

2. DEFINICJE

Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:

1. **Aktywacja** – czynność Użytkownika polegająca na nabyciu Karty SIM/USIM Operatora i na wykonaniu pierwszego połączenia lub skorzystaniu z innej usługi określonej w Cenniku (w szczególności wysłaniu SMS, MMS).
2. **Cennik** – cennik Usług Telekomunikacyjnych VikingCo Poland sp. z o.o., stanowiący wykaz Usług Telekomunikacyjnych oraz innych usług świadczonych przez Operatora wraz z zestawieniem rodzajów i wysokości opłat oraz zasad ich naliczania.
3. **Doładowanie** – stan inicjujący pełne korzystanie przez Użytkownika z usług Operatora przez zwiększenie/ nabycie limitu jednostek rozliczeniowych w wyniku wniesienia opłaty za usługi.
4. **Hasło** – poufny ciąg znaków, dostępny wyłącznie dla Użytkownika, który udostępnił dane i umożliwiającą jego identyfikację dla potrzeb skorzystania z usług świadczonych przez Help Desk, jak również w celu dokonywania przez Użytkownika innych czynności związanych z Umową.
5. **Help Desk** – osoby w strukturze organizacyjnej Operatora, których zadaniem jest udzielanie Użytkownikowi pomocy oraz informacji.
6. **Kanały Zdalne** – środki komunikacji elektronicznej umożliwiające wymianę informacji pomiędzy Użytkownikiem a Operatorem na odległość, w szczególności poczta elektroniczna, faks, SMS, a także strona internetowa Operatora.
7. **Karta Udostępnienia Danych** – formularz dostępny na stronie WWW Operatora, za pomocą którego Użytkownik może dokonać udostępnienia na rzecz Operatora swoich danych w celu otrzymywania informacji i zawiadomień, w przypadkach określonych w Prawie telekomunikacyjnym.
8. **Karta SIM/USIM** – karta z mikroprocesorem, stanowiąca własność Operatora, udostępniona Użytkownikowi przez Operatora, spełniająca wymagania Sieci Telekomunikacyjnej Operatora oraz warunki określone w specyfikacji technicznej dla Karty SIM/USIM, umożliwiająca dostęp do Usług

Telekomunikacyjnych świadczonych przez Operatora, z którą związane są: Numer MSISDN, osobisty numer identyfikacyjny – Kod PIN i kod odblokowujący – Kod PUK.

9. **Kod PIN** (osobisty numer identyfikacyjny) – osobisty kod cyfrowy zapewniający Użytkownikowi możliwość jednoznacznego identyfikowania się przy uzyskiwaniu dostępu do Usług Telekomunikacyjnych.
10. **Kod PUK** (osobisty szyfr odblokowujący) – osobisty kod cyfrowy znoszący blokadę Kodu PIN.
11. **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 Help Desk lub numerami alarmowymi.
12. **Okres ważności połączeń wychodzących** – określona w Cenniku liczba dni kalendarzowych, liczonych od ostatniego Doładowania konta Użytkownika o danej wartości, w ciągu których Użytkownik może inicjować połączenia.
13. **Ostatni dzień ważności konta Użytkownika** – ostatni dzień Okresu ważności połączeń przychodzących.
14. **Oferta Promocyjna** – dokument zawierający warunki świadczenia Usług Telekomunikacyjnych inne niż określone w Regulaminie i Cenniku.
15. **Operator Zagraniczny** – operator Sieci Telekomunikacyjnej zlokalizowanej i działającej poza granicami Rzeczypospolitej Polskiej.
16. **Pakiet** – określona liczba jednostek rozliczeniowych przyznana w ramach danego Doładowania konta lub w ramach Zestawu Startowego.
17. **Prawo Telekomunikacyjne** – ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. nr171 poz. 1800 ze zm.).
18. **Regulamin** – niniejszy dokument.
19. **Sieć Telekomunikacyjna** – sieć telekomunikacyjna w rozumieniu Prawa Telekomunikacyjnego, wykorzystywana przez Operatora do świadczenia Usług Telekomunikacyjnych.
20. **Strona WWW**- www.mobilevikings.pl
21. **Telefon** – aparat telefoniczny lub inne urządzenie elektroniczne umożliwiające za pośrednictwem Karty SIM/USIM korzystanie z usług świadczonych przez Operatora, posiadające odpowiedni dokument lub oznaczenie zgodności z obowiązującymi przepisami prawa, dopuszczone do pracy w Sieci Telekomunikacyjnej.
22. **Udostępnienie danych** – czynność Użytkownika polegająca na pobraniu ze strony www i przekazaniu drogą elektroniczną lub w inny dopuszczony przez Operatora sposób prawidłowo wypełnionej Karty Udostępnienia Danych w celach określonych w niniejszym Regulaminie.
23. **Umowa** – umowa o świadczeniu Usług Telekomunikacyjnych zawarta między Operatorem a Użytkownikiem, której integralną część stanowią: Regulamin, Cennik oraz warunki promocyjne związane ze świadczeniem usług, z których korzysta Użytkownik, określone m.in. w regulaminach promocji.

24. **Usługa Telekomunikacyjna** – usługa w rozumieniu Prawa Telekomunikacyjnego, świadczona Użytkownikowi przez Operatora.
25. **Użytkownik** – osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która dokonuje Aktywacji, zawarła z Operatorem Umowę przez Aktywację oraz korzysta z usług Operatora przy wykorzystaniu Karty SIM/USIM.
26. **Użytkownik, który udostępnił dane** – Użytkownik, który dokonał Udostępnienia danych na rzecz Operatora w procesie udostępnienia danych zgodnie z niniejszym Regulaminem, zwany w art. 60a ust. 1a oraz 1b Prawa telekomunikacyjnego abonentem, który udostępnił swoje dane.
27. **Zestaw Startowy** – Karta SIM/USIM wraz z określoną sumą złotych do wykorzystania.
28. **Zużycie** – wykorzystanie przez Użytkownika określonej liczby jednostek rozliczeniowych z Pakietu.

3. UMOWA, UDOSTĘPNIENIE DANYCH, ZMIANA UŻYTKOWNIKA

1. Umowa zostaje zawarta z chwilą Aktywacji. VikingCo Poland uprawniony jest do odmowy zrealizowania połączenia i/lub Aktywacji Użytkownika w przypadku, gdy (i) Użytkownik jest uznany za podlegającego opodatkowaniu podatkiem VAT, który ma zastosowanie do niego i którego siedziba nie znajduje się w Polsce oraz (ii) Użytkownika, który uznany jest za niepodlegającego opodatkowaniu podatkiem VAT zgodnie z prawem mającym do niego zastosowanie i jego miejsce zamieszkania znajduje się poza obszarem Unii Europejskiej.
2. Umowa zostaje zawarta na czas nieokreślony, chyba że strony postanowią inaczej.
3. Użytkownik ma prawo dokonać udostępnienia na rzecz Operatora swoich danych w celu otrzymywania informacji i zawiadomień, w przypadkach określonych w Prawie telekomunikacyjnym poprzez wypełnienie i przesłanie do Operatora lub w inny dopuszczony przez Operatora sposób Karty Udostępnienia Danych.
4. Użytkownik, który udostępnił dane zbywający Kartę SIM/USIM zobowiązany jest do niezwłocznego powiadomienia VikingCo Poland o tym fakcie ze wskazaniem danych nabywcy Karty SIM/USIM.
5. Operator może odmówić przyjęcia danych udostępnionych przez Użytkownika albo zażądać określonych przez niego dokumentów i wyjaśnień od Użytkownika, jeżeli informacje zawarte w Karcie Udostępnienia Danych wywołują wątpliwości co do ich prawdziwości lub gdy Użytkownik korzysta z usług w sposób niezgodny z Regulaminem.
6. Użytkownik ma możliwość Doładowania konta poprzez wykonanie czynności wskazanych przez Operatora (podanych na stronie internetowej WWW Operatora oraz w materiałach informacyjnych Operatora), w szczególności poprzez wprowadzenie do Telefonu unikalnej kombinacji cyfr umożliwiającej zwiększenie wartości stanu konta.
7. Nieprzestrzeganie przez Użytkownika zasad dotyczących sposobu realizacji Doładowania może spowodować dezaktywację Karty SIM/USIM, a ponowna jej aktywacja będzie wymagała wniesienia przez Użytkownika opłaty, na zasadach i w kwocie ustalonych w Cenniku.

4. ZAKRES USŁUG

1. Operator świadczy usługi głosowe, połączenia video, SMS, MMS, transmisji danych oraz usługi dodatkowe w ramach Stanu konta wynikającego z Doładowania.
2. Operator świadczy usługi w zakresie technicznych możliwości Sieci Telekomunikacyjnej przedsiębiorcy telekomunikacyjnego P4 sp. z o.o. oraz umożliwia Użytkownikom korzystanie z sieci telekomunikacyjnych innych operatorów krajowych i zagranicznych.
3. Lista operatorów krajowych i zagranicznych, o których mowa w ust. 2 powyżej, oraz lista krajów dostępna jest w cenniku usług VikingCo Poland.
4. W przypadku korzystania z dostępu do sieci i usług innych operatorów zasady rozliczeń oraz jakość świadczonych (niezależne od Operatora) Usług Telekomunikacyjnych mogą różnić się od stosowanych przez Operatora.
5. Usługi Telekomunikacyjne i inne usługi świadczone przez Operatora wraz z opłatami i zasadami ich naliczania, a także koszty usług serwisowych określa Cennik.
6. Cennik wraz z Regulaminem dostępny jest na stronie internetowej www.mobilevikings.pl.
7. Operator świadczy Usługi Telekomunikacyjne w ramach istniejących możliwości technicznych, o jakości zgodnej z normami ETSI (European Telecommunications Standards Institute).
8. Minimalna oferowana jakość usługi głosowej odpowiada wskaźnikowi MOS na poziomie 3,0 dla 95% wzorcowych próbek głosowych. Wskaźnik MOS (ang. Mean Opinion Score) jest zdefiniowany przez ITU-T (Sektor Normalizacji Telekomunikacji ITU Międzynarodowego Związku Telekomunikacyjnego) w skali pięciostopniowej od 1 do 5, gdzie poszczególne wartości mają następujące znaczenie 1=zły, 2=słaby, 3=akceptowalny, 4=dobry, 5=doskonały.
9. Usługi Telekomunikacyjne świadczone są 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu.
10. Operator stale rozwija zakres Usług Telekomunikacyjnych dostępnych dla Użytkowników. Zakresy usług dostępnych w miejscach, w których możliwe jest korzystanie z Usług Telekomunikacyjnych Operatora, mogą się nieznacznie różnić od siebie.
11. Po upływie Okresu ważności połączeń przychodzących dostęp do informacji zawartych na Karcie SIM/USIM może zostać zablokowany.
12. Na żądanie Użytkownika, który udostępnił swoje dane, Operator dostarcza podstawowy wykaz wykonanych Usług Telekomunikacyjnych, obejmujący wyłącznie Usługi Telekomunikacyjne wykonane po dniu złożenia powyższego żądania, za który może być pobierana opłata w wysokości określonej w Cenniku.
13. Na pisemne żądanie Użytkownika, który udostępnił swoje dane, Operator dostarcza szczegółowy wykaz wykonanych Usług Telekomunikacyjnych, za który może być pobierana opłata w wysokości określonej w Cenniku.
14. Na żądanie Użytkownika, który udostępnił swoje dane, Operator dostarcza szczegółowy wykaz wykonanych Usług Telekomunikacyjnych obejmujący Usługi Telekomunikacyjne wykonane w miesiącach poprzedzających miesiąc, w którym Użytkownik zgłosił żądanie, z zastrzeżeniem, że

Operator może wyłącznie dostarczyć szczegółowy wykaz wykonanych Usług Telekomunikacyjnych za okres nie dłuższy niż 12 miesięcy poprzedzających daty złożenia żądania i z zastrzeżeniem ust. 15.

15. Użytkownik jest uprawniony do żądania szczegółowego wykazu wykonanych Usług Telekomunikacyjnych wyłącznie za okres, w którym Operator posiada udostępnione dane Użytkownika w sposób opisany w niniejszym Regulaminie.
16. Wykazy Usług Telekomunikacyjnych wysyłane są listem zwykłym, na adres korespondencyjny wskazany w Karcie Udostępnienia Danych albo są przekazywane Użytkownikowi w inny, zaakceptowany przez niego sposób.
17. Operator zapewnia bezpłatne połączenia z numerami alarmowymi.
18. Możliwe są następujące ograniczenia w kierowaniu połączeń na numery alarmowe:
 - a) w przypadku gdy numery alarmowe typu 9XX (gdzie X oznacza pozostałe cyfry zdefiniowane w planie numeracji krajowej dla poszczególnych numerów alarmowych) są zajęte, Operator może skierować połączenie na numer alarmowy 112;
 - b) w przypadku gdy połączenie na numer alarmowy wykonywane z danego obszaru administracyjnego (powiat, gmina) jest realizowane za pośrednictwem stacji bazowej znajdującej się na sąsiednim obszarze geograficznym (może to nastąpić, gdy dany obszar geograficzny nie pokrywa się z zasięgiem stacji bazowej z tego obszaru), połączenie takie może być skierowane do jednostki znajdującej się na terenie tego sąsiedniego obszaru geograficznego.
19. W przypadku wykonywania przez Użytkownika połączeń na numery alarmowe Operator gromadzi dane o lokalizacji Telefonu. W pozostałych przypadkach dane o lokalizacji gromadzone są tylko i wyłącznie za uprzednią zgodą Użytkownika.
20. Ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z usług lub aplikacji znajdują się w regulaminach Ofert Promocyjnych lub poszczególnych regulaminach korzystania z tych usług bądź aplikacji, jeżeli Operator wprowadził takie ograniczenia.
21. Abonenci korzystający z usługi dostępu do sieci Internet mają możliwość bieżącej kontroli stanu jednostek transmisji danych poprzez kontakt z Help Desk. Abonenci, którzy udostępnili dane mają możliwość takiej kontroli także za pośrednictwem strony internetowej www.mobilevikings.pl. W przypadku wyczerpania jednostek transmisji danych Operator niezwłocznie Informuje Użytkownika o tym fakcie za pośrednictwem wiadomości SMS
22. Informacje na temat potencjalnych zagrożeń związanych ze świadczonymi Usługami Telekomunikacyjnymi, w tym informacje odnoszące się do sposobów ochrony bezpieczeństwa i prywatności są publikowane na stronie www.mobilevikings.pl
23. Operator może podjąć proporcjonalne i uzasadnione środki mające na celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności Sieci Telekomunikacyjnej i Usług Telekomunikacyjnych, w szczególności ma prawo:
 - a) wyeliminować przekaz komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu lub integralności Sieci Telekomunikacyjnej i Usług Telekomunikacyjnych;

- b) przerwać lub ograniczyć świadczenie Usług Telekomunikacyjnych na zakończeniu Sieci Telekomunikacyjnej, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci Telekomunikacyjnej lub Usług Telekomunikacyjnych.

24. Informacje dotyczące:

- potencjalnych zagrożeń związanych z korzystaniem przez Użytkowników z usług telekomunikacyjnych;
- rekomendowanych środków ostrożności i najbardziej popularnych sposobach zabezpieczenia telekomunikacyjnych urządzeń końcowych przed oprogramowaniem złośliwym lub szpiegującym;
- przykładowych konsekwencjach braku lub nieodpowiedniego zabezpieczenia telekomunikacyjnych urządzeń końcowych; są dostępne na stronie internetowej UKE: <http://www.uke.gov.pl/>

Informacje o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności oraz danych osobowych podczas korzystania z publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych są dostępne na stronie internetowej UKE: <http://www.bip.uke.gov.pl/>

5. OPŁATY

1. Użytkownik ma możliwość dokonania bezgotówkowego Doładowania poprzez wykonanie czynności wskazanych przez Operatora podanych na stronie internetowej www.mobilevikings.pl
2. Opłaty za świadczone Usługi Telekomunikacyjne naliczane są w następujący sposób:
 - a) opłata za wysłanie wiadomości SMS, dotyczy długości pojedynczej wiadomości SMS. Długość pojedynczej wiadomości SMS wysłanej z Telefonu (GSM lub UMTS), zgodnie z normami technologicznymi ETSI (European Telecommunications Standards Institute), została określona na nie więcej niż 160 znaków. W przypadku jednorazowego przesłania SMS zawierającego więcej niż 160 znaków lub więcej niż 1120 bitów tekstu dane są dzielone na odpowiednią liczbę wiadomości SMS, z których każda obciążana jest opłatą indywidualnie, zgodnie z Cennikiem. W przypadku korzystania z Telefonu, kodującego polskie znaki w trybie UNICODE, jeden SMS może zawierać mniej niż 160 znaków,
 - b) opłata za wysłanie wiadomości multimedialnej MMS naliczana jest za każde rozpoczęte 100 KB wiadomości. Maksymalna wielkość pojedynczej wiadomości MMS wynosi 300KB,
 - c) opłata za głosowe połączenia krajowe naliczana jest za każdą rozpoczętą sekundę połączenia w wysokości 1/60 stawki za minutę połączenia, w zaokrągleniu do pełnych groszy w górę,
 - d) opłata za przesyłanie danych w kraju naliczana jest za każde rozpoczęte 5 KB,
 - e) opłata za głosowe połączenia wychodzące w roamingu międzynarodowym w ramach Strefy Euro oraz ze Strefy Euro do Polski, trwające 30 sekund, naliczana jest w wysokości połowy stawki minutowej, a następnie za każdą sekundę w wysokości 1/60 stawki minutowej,

- f) opłata za głosowe połączenia przychodzące w roamingu międzynarodowym w Strefie Euro naliczana jest za każdą sekundę połączenia w wysokości 1/60 stawki minutowej,
- g) opłata za transmisję danych w Strefie Euro naliczana jest co 1 KB w wysokości 1/1024 stawki za 1 MB. W pozostałych strefach opłata naliczana jest co 100 KB, w wysokości 100/1024 stawki za 1 MB,
- i) opłaty za wysyłanie i odbieranie danych ma miejsce w jednej sesji,
- j) połączenie z Help Desk podlega opłacie według cennika Operatora.

6. ZOBOWIĄZANIA UŻYTKOWNIKA

1. 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) nie kierowania bez zgody Operatora do Sieci Telekomunikacyjnej lub sieci innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych za pomocą jakichkolwiek urządzeń telekomunikacyjnych przy użyciu Karty SIM/USIM otrzymanej przez Użytkownika ruchu pochodzącego z innych sieci telekomunikacyjnych; realizowanie połączeń za pomocą urządzeń końcowych przeznaczonych do przyłączenia do sieci stacjonarnej lub działających na podobnej zasadzie (zwanym dalej Urządzeniami FCT), w których wykorzystywane będą karty SIM/USIM działające w Sieci Telekomunikacyjnej, wymaga uzyskania od Operatora uprzedniej pisemnej zgody,
 - c) do korzystania z usług zgodnie z obowiązującym prawem.
2. Użytkownik zobowiązuje się do chronienia Karty SIM/USIM przed kradzieżą, zniszczeniem, uszkodzeniem, zagubieniem lub utratą w inny sposób. Użytkownik odpowiada za skutki wynikające z używania Karty SIM/USIM przez osoby trzecie lub korzystanie przez osoby trzecie z uprawnień określonych w Regulaminie oraz skutki powstałe w związku ze znajomością przez osoby trzecie Kodu PIN, Kodu PUK lub Hasła.
3. Użytkownik, który udostępnił dane powinien niezwłocznie skontaktować się z Help Desk i poinformować o zagubieniu, kradzieży, zniszczeniu, uszkodzeniu lub utracie w inny sposób Karty SIM/USIM.
4. Operator po przyjęciu informacji od Użytkownika, o którym mowa w ust. 3 powyżej niezwłocznie blokuje Kartę SIM/USIM w sposób uniemożliwiający korzystanie z usług świadczonych przez Operatora.
5. Użytkownik, o którym mowa w ust. 3 powyżej zobowiązuje się pisemnie, drogą elektroniczną poprzez wysłanie e-mail, potwierdzić fakt zagubienia, kradzieży lub utraty Karty SIM/USIM. Zgłoszenie powinno być wysłane z zarejestrowanego adresu e-mail, z podaniem imienia, nazwiska, daty urodzenia Użytkownika oraz numeru telefonu. Operator uprawniony jest do weryfikacji podanych danych Użytkownika.
6. Operator nie odpowiada za szkody poniesione przez Użytkownika na skutek niewypełnienia przez Użytkownika obowiązku określonego w ust. 5 powyżej.

7. Za skutki wynikające z używania przez osoby trzecie zagubionej lub skradzionej Karty SIM/USIM spowodowane niezgłoszeniem lub niepotwierdzeniem tych faktów w sposób określony w ust. 5 do Help Desk, wyłączną odpowiedzialność ponosi Użytkownik.
8. W przypadkach wymienionych w ust. 3 Użytkownik, o którym mowa w ust. 3 powyżej może wymienić Kartę SIM/USIM na warunkach określonych w Cenniku.

7. ZOBOWIĄZANIA OPERATORA

1. Operator zobowiązuje się do świadczenia na rzecz Użytkownika usług na warunkach określonych w Regulaminie i Umowie.
2. Karta SIM/USIM wydana Użytkownikowi stanowi własność Operatora do chwili zaprzestania świadczenia usług.
3. Operator zobowiązuje się do przyjmowania Udostępnienia danych przez Użytkownika na warunkach określonych w § 3 Regulaminu.
4. Operator zobowiązuje się do przyjmowania i rozpatrywania reklamacji na warunkach określonych w § 8 Regulaminu.

8. REKLAMACJE

1. Użytkownik może złożyć reklamację w sprawie niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy pisemnie na adres korespondencyjny Operatora, telefonicznie lub za pośrednictwem Help Desk.
2. Za dzień wniesienia reklamacji telefonicznej przyjmuje się dzień przyjęcia zgłoszenia telefonicznego przez Help Desk.
3. Za dzień wniesienia reklamacji pisemnej przyjmuje się dzień wpływu pisma reklamacyjnego na adres korespondencyjny lub datę wskazaną w potwierdzeniu przyjęcia wiadomości elektronicznej wysłanej na adres poczty elektronicznej Help Desk.
4. W przypadku wniesienia reklamacji poprzez Help Desk, pisemnie lub za pomocą Kanału Zdalnego Użytkownik otrzymuje w terminie 14 dni pisemne potwierdzenie jej wniesienia. Rozpatrzenie reklamacji w terminie 14 dni od dnia jej wniesienia zwalnia Operatora od obowiązku pisemnego potwierdzenia wniesienia reklamacji.
5. Reklamacja powinna określać:
 - a) imię i nazwisko lub nazwę Użytkownika wraz z adresem zamieszkania lub siedziby;
 - b) przedmiot reklamacji oraz określenie reklamowanego okresu;
 - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - d) numer MSISDN, którego reklamacja dotyczy,
 - e) w przypadku gdy Użytkownik żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności wysokość żądanej kwoty oraz numer rachunku bankowego bądź adres właściwy do przesłania wpłaty albo wnioszek o zwrot żądanej kwoty poprzez zwiększenie stanu konta;
 - f) czytelny podpis Użytkownika w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
6. Reklamacja może zostać złożona w terminie 12 miesięcy od dnia, w którym Usługa Telekomunikacyjna została nienależycie wykonana lub miała być wykonana. Reklamację złożoną po

upływie powyższego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym Operator niezwłocznie powiadamia Użytkownika w terminie wskazanym w ust. 8.

7. Jeżeli przedmiotem reklamacji jest niewykonana lub nienależycie wykonana usługa lub nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczonej usługi, to obowiązek zapłaty kwestionowanej kwoty zostaje zawieszony od momentu wniesienia przez Użytkownika reklamacji spełniającej wymagania określone w ust. 5 oraz 6 powyżej do momentu rozpatrzenia reklamacji.
8. Operator udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej drogą e-mailową w terminie 30 dni od daty jej złożenia. Reklamacja nierozpatrzona w tym terminie jest uznawana za uwzględnioną.
9. Po otrzymaniu od Operatora odpowiedzi na reklamację, w której Operator nie uwzględnił roszczeń Użytkownika w całości lub w części, Użytkownik ma prawo wedle własnego uznania:
 - a) w dowolnym czasie skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym lub, w przypadku gdy reklamującym jest konsument, ma on prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu mediacyjnym lub przed sądem polubownym; albo
 - b) złożyć odwołanie od odpowiedzi Operatora na złożoną reklamację w terminie 30 dni od daty otrzymania odpowiedzi w trybie przewidzianym dla wnoszenia reklamacji opisanym w ust. 5 powyżej.
10. Prawo do dochodzenia w postępowaniu sądowym, mediacyjnym lub polubownym odszkodowania przez Użytkownika z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usług Telekomunikacyjnych lub innych usług przysługuje Użytkownikowi po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego. Drogę postępowania reklamacyjnego uznaje się za wyczerpaną w momencie otrzymania przez Użytkownika odpowiedzi na reklamację zgodnie z ust.8 powyżej.
11. W przypadku pozytywnego rozpatrzenia reklamacji kwestionowana kwota podlega zwrotowi zgodnie z dyspozycją określoną w treści reklamacji, z zastrzeżeniem § 10 ust. 2 Regulaminu. W przypadku uwzględnienia reklamacji, opłata z tytułu usługi wykazu szczegółowego, uiszczona za miesiąc, w którym usługa telekomunikacyjna była niewykonana lub nienależycie wykonana, jest zwracana Użytkownikowi poprzez Doładowanie, chyba że strony ustalą inaczej.

9. OBSŁUGA KLIENTA

1. Operator zapewnia obsługę serwisową świadczonych usług za pomocą Help Desk.
2. Użytkownicy mają możliwość:
 - a) kontaktu z Help Desk,
 - b) korzystania z usług obsługi posprzedażnej w godzinach pracy Help Desk.
3. Obsługa Użytkownika może dotyczyć:
 - a) oferowanych usług i zasad korzystania z usług,
 - b) obsługi Telefonów, a także zasad postępowania w przypadku ich awarii,
 - c) przyjmowania reklamacji,
 - d) realizacji zleceń jednorazowych (dla Użytkowników, którzy udostępnili dane),
 - e) realizacji zleceń stałych (dla Użytkowników, którzy udostępnili dane),
 - f) trwających promocji, ofert specjalnych i lojalnościowych.

4. Autoryzacja Użytkowników jest dokonywana za pośrednictwem Hasła lub weryfikacji okazanego dokumentu tożsamości.
5. Jeżeli dane Użytkownika zawarte w zgłoszeniu nie są wystarczające do identyfikacji lub poprawnego obsłużenia zgłoszenia Użytkownika Operator zastrzega sobie prawo do telefonicznej weryfikacji danych Użytkownika.
6. Operator zastrzega możliwość żądania dodatkowych dokumentów, jeżeli tożsamość Użytkownika budzi wątpliwości. Prawidłowa identyfikacja jest warunkiem realizacji obsługi Użytkownika przez Obsługę Klienta.
7. Użytkownik zobowiązuje się dołożyć należytej staranności w celu zabezpieczenia poufności swojego Hasła, a także nie udostępniać Hasła osobom trzecim. Użytkownik zobowiązuje się niezwłocznie powiadomić Operatora o każdym podejrzeniu wejścia w posiadanie jego Hasła przez osobę trzecią. Użytkownik ponosi wszelką odpowiedzialność za następstwa udostępnienia Hasła osobom trzecim.
8. Operator może rejestrować treść połączeń z obsługą Help Desk w celu udokumentowania dyspozycji przekazywanych konsultantom przez Użytkownika i usprawniania obsługi Użytkownika.

10. WYGAŚNIĘCIE I ROZWIĄZANIE UMOWY ORAZ ZAWIESZENIE MOŻLIWOŚCI KORZYSTANIA PRZEZ UŻYTKOWNIKA Z USŁUG

1. 1. Umowa wygasa wskutek utraty przez Operatora uprawnień do prowadzenia działalności telekomunikacyjnej. W takim przypadku Operator ma prawo do niezwłocznego zaprzestania świadczenia Usług Telekomunikacyjnych świadczonych na rzecz Użytkownika.
2. 2. Umowa wygasa po upływie Ostatniego dnia ważności konta Użytkownika.
3. 3. Operator może według własnego wyboru rozwiązać Umowę w każdym momencie ze skutkiem natychmiastowym (bez wcześniejszego uprzedzenia Użytkownika) lub zawiesić świadczenia Usług Telekomunikacyjnych bez odszkodowania dla Użytkownika w przypadku: a) zaistnienia siły wyższej lub innych wydarzeń o charakterze nadzwyczajnym niezależnych od Operatora, które uniemożliwiają lub w istotny sposób utrudniają świadczenie Usług Telekomunikacyjnych oraz innych usług; b) podania przez Użytkownika nieprawdziwych danych przy Udostępnieniu danych; c) udostępniania usług Operatora innym osobom w celu uzyskania korzyści majątkowych bez zgody Operatora; d) gdy Użytkownik będzie kierował do sieci Operatora i sieci innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych, za pomocą jakichkolwiek urządzeń telekomunikacyjnych, przy użyciu karty SIM/ USIM otrzymanej przez Użytkownika, ruch pochodzący z innych sieci telekomunikacyjnych bez zgody operatora lub w przypadku realizowania połączeń za pomocą urządzeń końcowych przeznaczonych do przyłączenia do sieci stacjonarnej lub działających na podobnej zasadzie (zwanym dalej Urządzeniami FCT), w których będą wykorzystywane karty SIM/USIM działające w Sieci Telekomunikacyjnej, bez uzyskania uprzedniej, pisemnej zgody Operatora; e) stwierdzenia, że Użytkownik używa Karty SIM/ USIM, korzystając ze skradzionego urządzenia telekomunikacyjnego lub urządzenia nieposiadającego znaku

zgodności z zasadniczymi wymaganiami; f) działania na szkodę Operatora lub korzystania z Usług Telekomunikacyjnych i usług Operatora niezgodnie z prawem lub Umową.

4. 5. Rozwiązując Umowę w trybie opisanym w ust. 3 powyżej, Operator zawiadamia o tym Użytkownika, wysyłając SMS, wiadomość elektroniczną na adres e-mail podany przez Użytkownika, w tym podany w Karcie Udostępnienia Danych.
5. 6. W dniu rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy Operator zaprzestaje świadczenia Użytkownikowi Usług Telekomunikacyjnych i innych usług, a także dezaktywuje Kartę SIM/USIM Użytkownika.

11. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH ORAZ TAJEMNICA TELEKOMUNIKACYJNA

1. Operator jest administratorem danych osobowych w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (tj. Dz.U. nr 101 poz. 926 ze zm.).
2. Dane osobowe Użytkowników są przetwarzane przez VikingCo Poland w celu świadczenia usług, archiwizacji, a także sprzedaży produktów i usług Operatora oraz dla potrzeb działań marketingowych podejmowanych przez VikingCo Poland samodzielnie lub we współpracy z innymi podmiotami, jak również na potrzeby prowadzenia analiz gospodarczych. Dane identyfikujące Użytkownika mogą być zamieszczone w spisie abonentów za zgodą Użytkownika, który może być wydawany w formie książkowej lub elektronicznej. Ponadto dane te mogą być udostępnione innym przedsiębiorcom telekomunikacyjnym prowadzącym spisy abonentów lub świadczącym usługę informacji o numerach telefonicznych, w tym usługę ogólnokrajowego spisu abonentów oraz informacji o numerach obejmującej wszystkich abonentów publicznych sieci telefonicznych.
3. Dane osobowe Użytkowników mogą być udostępniane współpracującym podmiotom, uprawnionym organom oraz biurom informacji gospodarczej, jak również – gdyby zaistniała taka potrzeba – instytucjom zajmującym się dochodzeniem należności, w tym przedsiębiorcom zajmującym się windykacją i obrotem wierzytelnościami oraz ich pełnomocnikom.
4. Operator zapewnia realizację uprawnień wynikających z ustawy o ochronie danych osobowych, tzn. w szczególności umożliwia Użytkownikom dostęp do własnych danych osobowych i ich poprawianie, uzupełnianie, żądanie usunięcia.
5. Wszelką korespondencję w sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych Użytkownik powinien kierować na adres: ul. Tęczowa 13/210, 53-601 Wrocław, z dopiskiem „Dane Osobowe”.
6. Operator zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa i w granicach istniejących możliwości technicznych gwarantuje przestrzeganie tajemnicy telekomunikacyjnej, z wyjątkiem przypadków, gdy ujawnienie informacji objętych tajemnicą telekomunikacyjną jest dozwolone na podstawie przepisów prawa. Operator dołoży należytej staranności przy zabezpieczaniu urządzeń telekomunikacyjnych, Sieci Telekomunikacyjnych oraz danych osobowych w zakresie uzasadnionym względami technicznymi i ekonomicznymi. W zakresie niezbędnym do świadczenia Usług Telekomunikacyjnych oraz innych usług Użytkownikowi Operator ma prawo zbierać, utrzymywać, przechowywać, opracowywać, zmieniać, usuwać lub udostępniać dane objęte tajemnicą telekomunikacyjną. W sytuacji

gdy jest to konieczne dla usunięcia awarii, powstających zakłóceń lub w sytuacji zagrożenia dla utrzymania sieci albo świadczenia usług, Operator – po poinformowaniu osób uczestniczących w połączeniu – ma prawo włączyć się do trwającego połączenia lub je przerwać.

7. Dane transmisyjne odzwierciedlające Usługi Telekomunikacyjne wykonywane przez Operatora na rzecz Użytkownika, w tym dane lokalizacyjne, które oznaczają wszelkie dane przetwarzane przez Operatora w Sieci Telekomunikacyjnej wskazujące położenie geograficzne urządzenia końcowego Użytkownika korzystającego z publicznie dostępnych Usług Telekomunikacyjnych, obejmuje dane dotyczące przekazywania komunikatów w Sieciach Telekomunikacyjnych lub służące do naliczania opłat za Usługi Telekomunikacyjne.
8. Operator przetwarza dane transmisyjne odzwierciedlające Usługi Telekomunikacyjne wykonywane przez Operatora na rzecz Użytkownika, w tym dane lokalizacyjne dla celów naliczania opłat za usługi i opłat z tytułu rozliczeń między przedsiębiorcami telekomunikacyjnymi, jak również – na zasadach określonych w obowiązujących przepisach prawa– dla celów marketingu usług lub świadczenia usług o wartości wzbogaconej. Ponadto dane te będą przetwarzane na potrzeby prowadzenia analiz gospodarczych. Dane te będą przetwarzane w okresie obowiązywania umowy o świadczeniu Usług Telekomunikacyjnych, a ponadto Operator będzie przetwarzał i przechowywał dane transmisyjne przez okres wskazany w przepisach prawa, w tym z uwagi na wymagania dotyczące dokumentowania działalności gospodarczej (dokumentacja księgowa), jak również ze względu na realizację przez uprawnione organy zadań i obowiązków na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego, a także ewentualne spory cywilnoprawne dotyczące umowy o świadczenie usług lub jej wykonywania.
9. Użytkownik ma możliwość wpływu na zakres przetwarzania danych go dotyczących poprzez określenie zakresu Usług Telekomunikacyjnych świadczonych zgodnie z jego żądaniem lub zakresu jego uprawnień.
10. Podczas korzystania z usług w sieciach partnerów roamingowych lokalne zasady dotyczące przechowywania i transferu danych Użytkownika mogą być inne niż stosowane w Sieci Telekomunikacyjnej Operatora.
11. Operator zastrzega sobie możliwość szczegółowego uregulowania kwestii dotyczących przetwarzania danych w zakresie świadczenia usług drogą elektroniczną w odrębnych regulaminach.

12. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. W sprawach nieuregulowanych postanowieniami niniejszego Regulaminu mają zastosowanie odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego oraz Prawa telekomunikacyjnego wraz z przepisami wykonawczymi.
2. Operator może dokonać zmiany warunków Umowy, w tym określonych niniejszym Regulaminie. W takim przypadku Operator informuje Użytkownika o proponowanych zmianach warunków Umowy, w tym określonych w niniejszym Regulaminie z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem zmian w życie, poprzez podanie tego faktu i treści każdej proponowanej zmiany do publicznej wiadomości na stronie internetowej WWW Operatora oraz

doręczy Użytkownikowi, który udostępnił swoje dane, treść każdej proponowanej zmiany na piśmie albo w zależności od żądania Użytkownika – drogą elektroniczną na wskazany przez Użytkownika w tym celu adres poczty elektronicznej, albo w inny uzgodniony z Użytkownikiem sposób w szczególności poprzez Kanały Zdalne.

3. Sędem właściwym do rozstrzygania wszelkich sporów jest sąd właściwy dla siedziby Operatora. Postanowienie to nie dotyczy sporów, w których stroną jest konsument.

Regulamin obowiązuje od dnia 04.12.2013r.