

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

DEFINICJE

§ 1

Użyte w Regulaminie oraz Umowie określenia pisane wielką literą posiadają następujące znaczenia:

1. **Abonament** - określona kwotowo w Umowie okresowa opłata ponoszona przez Abonenta w związku z zapewnieniem Abonentowi możliwości korzystania z Usług objętych opłatą abonamentową;
2. **Abonent** - osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła Umowę w celu korzystania z Usług i pozostaje stroną tej Umowy;
3. **Adapter** - urządzenie telekomunikacyjne, dzięki któremu przy użyciu Karty SIM dochodzi do kierowania do Sieci ruchu pochodzącego z innych sieci telekomunikacyjnych;
4. **Aktywacja** - rozpoczęcie świadczenia Usług na rzecz Abonenta, przy wykorzystaniu dostarczonej mu Karty SIM;
5. **Dział Obsługi Klienta (DOK)** – jednostka organizacyjna upoważniona do obsługi Klienta lub Abonenta, w szczególności do udzielania informacji dotyczących warunków świadczenia Usług, wykonywania Umowy oraz informacji o Ofertach i Promocjach, a także rozpatrywania reklamacji i obsługi serwisowej Abonenta; aktualny adres DOK znajduje się na Stronie internetowej;
6. **Cennik** – wykaz Usług, zawierający zestawienie cen za Usługi oraz inne opłaty, stanowiący integralną część Umowy oraz zasady ich naliczania;
7. **Dane o Lokalizacji** - dane lokalizacyjne wykraczające poza dane niezbędne do transmisji komunikatu lub wystawienia Rachunku Telefonicznego;
8. **Dane Transmisyjne** - dane przetwarzane dla celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych lub naliczania opłat za usługi telekomunikacyjne, w tym dane lokalizacyjne, które oznaczają wszelkie dane przetwarzane w sieci telekomunikacyjnej lub w ramach usług telekomunikacyjnych wskazujące położenie geograficzne urządzenia końcowego Abonenta;
9. **Karta SIM** - karta z mikroprocesorem umożliwiającą dostęp do Usług za pomocą telefonu lub urządzenia telekomunikacyjnego, której przypisano lub można przypisać: numer telefoniczny, kod PIN (osobisty numer identyfikacji) oraz kod PUK (osobisty szyfr odblokowujący), a także inne cechy (np. numery i aplikacje dodatkowe); karta SIM przekazana Abonentowi w związku z zawarciem Umowy stanowi własność Next Mobile;
10. **Kaucja** - kwota pieniężna służąca zabezpieczeniu należności na rzecz Next Mobile, wpłacona przez Klienta lub przez Abonenta;
11. **Klient** - osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, ubiegająca się o zawarcie Umowy;
12. **Konsument** - osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową (wykonywaniem zawodu);
13. **Limit Kredytowy** - określona w Umowie kwota, której przekroczenie przez Abonenta w danym Okresie rozliczeniowym będzie uprawniało Next Mobile do podjęcia działań wskazanych w Regulaminie;
14. **Nadużycie Telekomunikacyjne** - wykorzystywanie Usług polegające na: stosowaniu Adapterów bez zgody Next Mobile; używaniu automatycznych systemów wywołujących bez zgody Next Mobile; generowaniu automatycznych połączeń w telekomunikacyjnych urządzeniach Abonenta; nieuprawnionym kierowaniu ruchu telekomunikacyjnego z sieci danego przedsiębiorcy telekomunikacyjnego do Sieci lub sieci innego przedsiębiorcy telekomunikacyjnego bez zgody Next Mobile; generowaniu połączeń ultrakrótkich w celu osiągnięcia korzyści majątkowej; używaniu Karty SIM w rozwiązaniach telemetrycznych; używaniu Karty SIM do wykonywania masowych połączeń telefonicznych w ramach działalności tzw. „call center”; używaniu Karty SIM do ruchu generowanego maszynowo, tj. ruchu typu „maszyna do maszyny” lub „maszyna do Abonenta”; generowaniu Sztucznego Ruchu;
15. **Next Mobile** – Next Mobile Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, ul. P. Gintrowskiego 31, 02-697 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000696335, NIP: 5213795782, REGON: 368360006, kapitał zakładowy w wysokości: 40.000,- złotych, wpisana do rejestru

Działamy na sieci Plus

- przedsiębiorców telekomunikacyjnych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej pod numerem 12207, będąca dostawcą usług w rozumieniu art. 2 pkt 27 lit. a Prawa Telekomunikacyjnego;
16. **Numer Telefonu** - numer przyznany Abonentowi w związku z zawarciem Umowy lub numer Abonenta przyporządkowany do Karty SIM przeniesiony od innego przedsiębiorcy telekomunikacyjnego w związku z zawarciem Umowy i zmianą dostawcy usług telekomunikacyjnych, który może służyć do weryfikacji Abonenta lub Karty SIM, i z którym związane jest świadczenie Usług określonych Umową;
 17. **Okres Rozliczeniowy** - określony w Umowie miesięczny okres, za który dokonywane są rozliczenia Abonenta z tytułu świadczenia na jego rzecz Usług, przy czym pierwszy Okres Rozliczeniowy określony w Umowie może być dłuższy niż okres jednego miesiąca;
 18. **Operator** - Polkomtel spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, ul. Postępu 3, 02-676 Warszawa, będąca przedsiębiorcą telekomunikacyjnym w rozumieniu art. 2 pkt. 27 lit. b Prawa Telekomunikacyjnego, wpisanym do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej pod numerem 3;
 19. **Opłata Aktywacyjna** - kwota pieniężna płacona jednorazowo przez Abonenta z tytułu uruchomienia na dostarczonej mu Karcie SIM Usług; wysokość Opłaty Aktywacyjnej wskazana jest w Cenniku lub Regulaminie Oferty lub Regulaminie Promocji;
 20. **Partner**- podmiot współpracujący na podstawie zawartej umowy z Next Mobile, między innymi w zakresie zawieraniu umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych;
 21. **Pakiet Taryfowy** - określony przez Next Mobile zestaw Usług świadczonych na rzecz Abonenta na zasadach określonych w Umowie, Cenniku i poszczególnych Ofertach oraz Promocjach, różniący się od innych zestawów usług lub pojedynczych usług ceną i zakresem usług, w tym możliwą do wykorzystania w danym Okresie Rozliczeniowym liczbą minut połączeń głosowych, liczbą wiadomości SMS, liczbą wiadomości MMS, ilością pakietowej transmisji danych lub stosowaniem innych stawek za korzystanie z Usług;
 22. **Polityka Uczciwego Korzystania** - Polityka Uczciwego Korzystania w roamingu w Unii Europejskiej, Norwegii, Islandii i Liechtensteinie dla następujących usług: wykonywane lub odebrane połączenia głosowe, wysyłane lub odebrane wiadomości SMS, wysyłane lub odebrane wiadomości MMS, transmisja danych;
 23. **Prawo Telekomunikacyjne** - ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne, tekst jednolity: Dz.U.2017.1907;
 24. **Rachunek Telefoniczny** - dokument, na podstawie, którego Abonent uiszcza należności na rzecz Next Mobile za Usługi świadczone na rzecz Abonenta;
 25. **Regulamin** - niniejszy dokument określający zasady świadczenia Usług;
 26. **Regulamin Oferty** – dokument określający warunki świadczenia Usług w ramach danej Oferty, które mogą różnić się od innych zestawów usług lub pojedynczych Usług ceną i zakresem Usług lub ich nazwą;
 27. **Regulamin Promocji** - dokument określający warunki promocyjnego świadczenia Usług, które mogą różnić się od warunków świadczenia Usług w poszczególnych Ofertach lub Pakietach Taryfowych;
 28. **Regulamin Usług** - ustalone przez Next Mobile szczegółowe zasady korzystania z poszczególnych Usług lub usług dodatkowych (towarzyszących), które wymagają odrębnego uregulowania;
 29. **RODO** - Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz.U. UE L.2016/119.1);
 30. **Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady nr 531/2012** - Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady nr 531/2012 z dnia 13 czerwca 2012 r. w sprawie roamingu w publicznych sieciach łączności ruchomej wewnątrz Unii (Dz.U. UE L.172/10);
 31. **Rozporządzenie Wykonawcze Komisji Europejskiej nr (UE) 2016/2286** - Rozporządzenie wykonawcze Komisji (UE) 2016/2286 z dnia 15 grudnia 2016 r. ustanawiające szczegółowe przepisy dotyczące stosowania polityki uczciwego korzystania i metod oceny zrównoważonego charakteru zniesienia dodatkowych opłat z tytułu detalicznych usług roamingu oraz dotyczące wniosku, jaki ma obowiązek złożyć dostawca usług roamingu na potrzeby tej oceny (Dz.U. UE L.344/46);
 32. **Sieć** - sieć telekomunikacyjna w rozumieniu Prawa Telekomunikacyjnego służąca do świadczenia Usług objętych niniejszym Regulaminem;
 33. **Siła Wyższa** - zdarzenie nagłe, zewnętrzne, niezależne od Next Mobile i Abonenta, którego nie można było przewidzieć i któremu nie można było zapobiec przy dołożeniu należytej staranności, w tym w szczególności: wojnę (w tym wojnę domową, gwałtowne zamieszki, akty sabotażu lub terroru wpływające na wykonywanie Umowy), katastrofy naturalne lub

Działamy na sieci Plus

katastrofy o innym charakterze, wyładowania atmosferyczne i burze, akty władcze o charakterze powszechnym, stan wyjątkowy;

34. **Sztuczny Ruch** - ruch telekomunikacyjny w zakresie połączeń głosowych, połączeń videorozmowa, SMS i MMS w Sieci, przychodzący do niej lub z niej wychodzący, który nie służy komunikacji pomiędzy Abonentem a innymi abonentami lub innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych, tj. nie polega na odbieraniu, nadawaniu lub transmisji komunikatów kierowanych do lub od Abonenta, a którego celem, lub skutkiem jest nieuzasadnione osiągnięcie korzyści majątkowej bądź wyrządzenie szkody, w tym taki ruch, który polega na generowaniu połączeń lub transmisji o założonym czasie trwania lub wielkości;
35. **Strona internetowa**- Ilekroć w Regulaminie lub Umowie jest mowa o Stronie internetowej, na której dostępne są między innymi adresy punktów sprzedaży, aktualny adres DOK, konto Abonenta, Regulaminy, Umowy, Cenniki i inne wzory dokumentów związane ze świadczeniem usług rozumie się przez to stronę internetową Next Mobile www.nextmobile.pl lub Partnera;
36. **Tajemnica Telekomunikacyjna** - tajemnica komunikowania się w sieciach telekomunikacyjnych, obejmująca dane dotyczące Abonenta, treść indywidualnych komunikatów, Dane Transmisyjne, Dane o Lokalizacji oraz dane o próbach uzyskania połączenia między zakończeniami Sieci, w tym dane o nieudanych próbach połączeń, określona w przepisach Prawa Telekomunikacyjnego;
37. **Trwały Nośnik** – materiał lub narzędzie umożliwiające Konsumentowi lub Next Mobile informacji kierowanych osobiście do niego, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci (art. 2 pkt. 4 ustawy z dnia 30 kwietnia 2014 r. o prawach konsumenta Dz.U. 2017.686);
38. **Umowa** - umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawierana w formie pisemnej, w formie elektronicznej lub w formie dokumentowej pomiędzy Next Mobile a Abonentem, na podstawie której Next Mobile świadczy na rzecz Abonenta Usługi; integralną część Umowy stanowią załączniki do Umowy;
39. **Usługa o podwyższonej opłacie** - usługa obejmująca usługę telekomunikacyjną z dodatkowym świadczeniem;
40. **Usługi** - usługi telekomunikacyjne w rozumieniu Prawa Telekomunikacyjnego lub inne usługi związane z usługami telekomunikacyjnymi świadczone przez Next Mobile na rzecz Abonenta na warunkach określonych w Umowie, Regulaminie, Cenniku, Regulaminie Oferty lub Regulaminie Promocji lub Regulaminie Usługi.

UMOWA

§ 2

1. Umowa zawierana jest w formie albo pisemnej, albo dokumentowej z wykorzystaniem adresu email lub adresu elektronicznego podobnego środka porozumiewania się na odległość wskazanego przez Klienta, albo elektronicznej za pomocą formularza udostępnionego na Stronie internetowej, jeżeli Next Mobile dopuszcza taką możliwość. W przypadku umowy zawieranej z Konsumentem, ma on prawo dokonać wyboru formy zawarcia umowy spośród oferowanych przez Next Mobile. Next Mobile ma obowiązek poinformowania Konsumenta o przysługującym mu prawie wyboru formy zawarcia umowy przed jej zawarciem.
2. Umowa może być zawarta na odległość lub w punktach sprzedaży wskazanych na Stronie internetowej lub poza lokalem przedsiębiorstwa.
3. W przypadku gdy zawarcie Umowy następuje w formie dokumentowej, Next Mobile utrwała i dostarcza treść zaproponowanych i uzgodnionych warunków Umowy oraz oświadczenie Abonenta o związaniu się tymi warunkami Umowy na Trwałym Nośniku.
4. Do zawarcia Umowy konieczne jest przekazanie przez Klienta następujących danych i kopii dokumentów:
 - a) w przypadku osób fizycznych - potwierdzających:
 - imię/imiona i nazwisko/ nazwiska,
 - numer PESEL, jeżeli go posiada, albo nazwę, serię i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej - numer paszportu lub karty pobytu tożsamość,
 - adres zamieszkania Klienta,
 - możliwość wykonania wobec Next Mobile zobowiązania wynikającego z Umowy,
 - b) w przypadku innych podmiotów - potwierdzających:

Działamy na sieci Plus

- tożsamość przedstawiciela/pełnomocnika Klienta,
- nazwę Klienta,
- adres siedziby, dane kontaktowe
- numer NIP, REGON, oraz numer w Krajowym Rejestrze Sądowym albo ewidencji działalności gospodarczej, lub innym właściwym rejestrze,
- możliwość wykonania wobec Next Mobile zobowiązania wynikającego z Umowy.

Lista danych i dokumentów koniecznych do zawarcia Umowy umieszczona jest na Stronie internetowej.

5. Regulaminy Ofert lub Regulaminy Promocji mogą określać inne informacje lub dokumenty niezbędne dla skorzystania z tych Ofert lub Promocji.
6. Klient zawiera Umowę osobiście, przez osobę upoważnioną do jego reprezentacji albo przez należycie umocowanego pełnomocnika. Pełnomocnictwo do zawarcia Umowy powinno być sporządzone w formie pisemnej i przedłożone przed podpisaniem Umowy.
7. Next Mobile uzależnia zawarcie Umowy od pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej podmiotu ubiegającego się o zawarcie Umowy wynikającej z danych będących w posiadaniu lub danych udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej. W przypadku wystąpienia zastrzeżenia, co do wiarygodności płatniczej, informuje Klienta o wystąpieniu takiego zastrzeżenia. Next Mobile może odmówić Klientowi zawarcia Umowy lub zawrzeć Umowę na warunkach mniej korzystnych dla Klienta w wyniku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej dokonanej na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej, w szczególności poprzez żądanie zabezpieczenia wierzytelności wynikających z tej Umowy poprzez zapłatę Kaucji.
8. Next Mobile ma prawo odmówić zawarcia Umowy w przypadku:
 - a) nieprzedstawienia przez Klienta dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Next Mobile wynikającego z Umowy, o których mowa w ust. 3 powyżej,
 - b) istnienia przeterminowanych płatności za świadczone Usługi na podstawie Umów zawartych z Next Mobile,
 - c) odmowy wpłaty Kaucji należnej w sytuacji określonej w ust. 7 niniejszego paragrafu.

§ 3

1. Umowa zostaje zawarta na czas określony albo nieokreślony.
2. Umowa określa w szczególności warunki świadczenia na rzecz Abonenta Usług według wybranej Oferty, ceny Usług w danej Ofercie lub Pakiecie Taryfowym w tym elementy składające się na Abonament, okres na jaki Umowa została zawarta, w tym minimalny okres wymagany do skorzystania z warunków promocyjnych, zasady dokonywania zmian Umowy, warunki przedłużenia lub rozwiązania Umowy oraz termin rozpoczęcia świadczenia Usług.
3. Na podstawie Umowy Next Mobile zobowiązuje się w szczególności do świadczenia Usług według wybranej przez Abonenta Oferty, a Abonent zobowiązuje się do uiszczania opłat, w tym Abonamentu, określonych w Umowie, Cenniku, lub Regulaminie Oferty, lub Regulaminie Promocji.
4. Integralną część zawartej Umowy stanowią dołączone do niej załączniki, a zwłaszcza Regulamin, Cennik lub Regulamin Oferty lub Regulamin Promocji, które Next Mobile zobowiązuje się dostarczyć nieodpłatnie Abonentowi będącego stroną Umowy zawartej w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej, najpóźniej wraz z Umową, na trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została umowa, a także na każde jego żądanie, na piśmie na wskazany adres korespondencyjny lub drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnych środków porozumienia się na odległość. Ponadto Next Mobile zobowiązuje się podać Regulaminy oraz Cennik do publicznej wiadomości przez publikację na swojej stronie internetowej
5. Next Mobile umożliwia Abonentom zmianę warunków Umowy za pomocą środków porozumiewania się na odległość, w szczególności telefonicznie lub w formie elektronicznej w zakresie:
 - a) świadczonych Usług,
 - b) okresu, na jaki została zawarta Umowa,
 - c) Oferty lub Pakietu Taryfowego,
 - d) sposobów dokonywania płatności,
 - e) sposobu składania zamówień na Pakiety Taryfowe oraz dodatkowe opcje Usługi.

W przypadku dokonania przez Abonenta zmiany Umowy w trybie niniejszego postanowienia Next Mobile utrwała oświadczenie Abonenta złożone w sposób określony w zdaniu pierwszym i przechowuje je do końca obowiązywania Umowy

Działamy na sieci Plus

na zmienionych warunkach, a także udostępnia jego treść Abonentowi na jego żądanie, zgłoszone w szczególności w trakcie postępowania reklamacyjnego. W przypadku zmiany warunków Umowy dokonanej telefonicznie przeprowadzona rozmowa zostaje a jednocześnie Next Mobile potwierdza Abonentowi fakt złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy oraz jego zakresu i terminu wprowadzenia zmian w terminie ustalonym z Abonentem, ale nie później niż w ciągu jednego miesiąca od dnia zlecenia zmiany. Abonentowi przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków Umowy, bez podania przyczyn, poprzez złożenie oświadczenia w formie pisemnej w terminie 14 dni od dnia otrzymania potwierdzenia. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.

6. Next Mobile jest uprawniony do ustalenia w Umowie Limitu Kredytowego.
7. W przypadku przekroczenia przez Abonenta Limitu Kredytowego Next Mobile zobowiązany jest do poinformowania o tym fakcie Abonenta, a następnie jest uprawniony do zawieszenia świadczenia Usług do czasu uregulowania przez Abonenta należności na rzecz Next Mobile.

INFORMACJE O ŚWIADCZONYCH USŁUGACH**§ 4**

1. Next Mobile umożliwia Abonentom w zależności od wybranej Oferty lub wybranego Pakietu Taryfowego, w zasięgu działania Sieci, korzystanie z krajowych usług głosowych, SMS, MMS, usług transmisji danych oraz usług specjalnych, w tym połączeń na numery specjalne lub Usługi o podwyższonej opłacie oraz innych usług w ramach danej Oferty lub Pakietu Taryfowego, w zakresie i na zasadach określonych w Umowie i załącznikach do Umowy.
2. Next Mobile umożliwia w trakcie obowiązywania Umowy rozszerzenie zakresu Usług świadczonych na rzecz Abonenta po spełnieniu wymagań i na warunkach określonych w Umowie, Cenniku, Regulaminie Oferty, Regulaminie Promocji lub Regulaminie Usługi, w tym po ich odrębnym zamówieniu lub aktywowaniu lub uiszczeniu dodatkowej opłaty. Informacje na ten temat dostępne są za pośrednictwem DOK, lub na Stronie internetowej i określone są w Cenniku, Regulaminie Oferty, Regulaminie Promocji lub Regulaminie Usługi.
3. Next Mobile świadczy Usługi 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu.
4. Next Mobile świadczy Usługi w ramach istniejących możliwości technicznych Operatora w standardzie GSM, UMTS i LTE o jakości zgodnej z europejskimi i międzynarodowymi standardami telekomunikacyjnymi (ETSI oraz ITU).
5. Jakość świadczonych Usług, a także zasięg w Sieci oraz prędkość transmisji danych uzależnione są od czynników wpływających na propagację fal radiowych, w tym czynników geograficznych, urbanistycznych oraz atmosferycznych. Ponadto, jakość usług telekomunikacyjnych świadczonych w sieciach innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych, w tym w ramach usług roamingu międzynarodowego, może być inna niż w Sieci.
6. Zasięg Usług głosowych obejmuje, co najmniej 98% powierzchni Rzeczypospolitej Polskiej, co stanowi wynik symulacji sygnału o poziomie -99dBm na zewnątrz budynków z ufnością 75%.
7. Zasięg Usług transmisji danych obejmuje, co najmniej 98% powierzchni Rzeczypospolitej Polskiej, co stanowi wynik symulacji sygnału o poziomie -97dBm na zewnątrz budynków z ufnością 75%.
8. Skuteczność nawiązania połączeń telefonicznych w Sieci wynosi 95% przypadków przez 95% okresu 6 miesięcy na obszarze, co najmniej 98% powierzchni kraju objętej zasięgiem usług głosowych, o którym mowa w ust. 6 niniejszego paragrafu.
9. Ponadto, co najmniej 95% połączeń telefonicznych nieprzerwanych realizowanych jest przez 95% okresu 6 miesięcy na obszarze co najmniej 98% powierzchni kraju objętej zasięgiem usług głosowych, o którym mowa w ust. 6 niniejszego paragrafu.
10. Minimalny poziom jakości Usług wynosi:
 - a) w odniesieniu do usług głosowych - nie mniej niż wartość 3.0 w skali MOS Zgodnie z rekomendacją wydaną przez Międzynarodowy Związek Telekomunikacyjny (ITU-T P.862) w 95% przypadków przez 95% okresu 6 miesięcy na obszarze co najmniej 98% powierzchni kraju objętej zasięgiem usług głosowych, o którym mowa w ust. 6 niniejszego paragrafu; wskaźnik MOS (Mean Opinion Scale) określany jest w skali pięciostopniowej od 1 do 5, gdzie poszczególne wartości mają następujące znaczenie w zakresie oceny jakości: 1 = zła, 2 = słaba, 3 = zadowolająca, 4 = dobra, 5 = znakomita, i w zakresie oceny zakłóceń: 1 = zdecydowanie dokuczliwe, 2 = dokuczliwe, 3 = nieco dokuczliwe, 4 = zauważalne, ale nie dokuczliwe, 5 = niezauważalne; wynik na skali jest średnią arytmetyczną ocen;
 - b) w odniesieniu do usług transmisji danych w zakresie transmisji danych do lub od Abonenta -nie mniej niż wskaźnik 8kbps przez 98% czasu trwania transmisji danych na obszarze objętym zasięgiem usług transmisji danych, o którym mowa w ust. 7 niniejszego paragrafu.

DLA OSÓB FIZYCZNYCH/DLA FIRM

Regulamin Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych



www.nextmobile.pl

Działamy na sieci Plus

11. Aktualne informacje dotyczące jakości świadczonych Usług oraz zasięgu Sieci można uzyskać za pośrednictwem DOK i na Stronie internetowej.
12. Next Mobile nie świadczy Usług lub innych usług niewymienionych w Umowie, Regulaminie, Cenniku, Regulaminie Oferty, Regulaminie Promocji i Regulaminie Usługi.
13. Szacunkowe maksymalne prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach usługi dostępu do Internetu dla poszczególnych technologii sieciowych aktualne na dzień 1.06.2018 roku wynoszą:

Technologia	Wysyłanie danych	Pobieranie danych
2G/GSM-GPRS	20 kb/s	80 kb/s
2G/GSM-EDGE	58,4 kb/s	233,6 kb/s
3G/UMTS	384 kb/s	384 kb/s
3G/UMTS-HSPA	5,4 Mb/s	42 Mb/s
4G/LTE	50 Mb/s	150 Mb/s
4G/LTE-Advanced	50 Mb/s	300 Mb/s

POŁĄCZENIA MIĘDZYNARODOWE

§ 5

1. Jeżeli Usługa połączeń międzynarodowych jest świadczona na rzecz Abonenta na podstawie Umowy, Next Mobile może uzależnić możliwość uruchomienia połączeń międzynarodowych po opłaceniu przez Abonenta wszystkich Rachunków Telefonicznych wystawionych w okresie obowiązywania Umowy lub wpłaceniu przez Abonenta Kaucji.
2. Next Mobile uprawniony jest do zablokowania możliwości korzystania z Usług w ruchu międzynarodowym wychodzącym na wybrane przez Next Mobile numery.

ROAMING MIĘDZYNARODOWY POLITYKA UCZCIWEGO KORZYSTANIA

§ 6

1. Jeżeli usługa roamingu międzynarodowego jest świadczona na rzecz Abonenta na podstawie Umowy, Next Mobile z wykorzystaniem Sieci umożliwi Abonentowi przebywającemu za granicą Rzeczypospolitej Polskiej korzystanie z usług roamingu międzynarodowego.
2. Lista przedsiębiorców telekomunikacyjnych, z których usług Abonent może korzystać w ramach Usług, w tym w ramach roamingu międzynarodowego, dostępna jest za pośrednictwem DOK oraz na Stronie internetowej.
3. Na zasadach określonych przepisami prawa, Abonent ma możliwość wyboru odrębnych usług roamingu międzynarodowego świadczonych przez alternatywnych dostawców usług roamingu międzynarodowego. Warunki realizacji ww. uprawnienia oraz uprawnienia związane ze zmianą dostawcy usług na alternatywnego dostawcę usług roamingu międzynarodowego określone są w odrębnym regulaminie.
4. Next Mobile stosuje na podstawie Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady nr 531/2012 oraz Rozporządzenia wykonawczego Komisji Europejskiej nr (UE) 2016/2286 - Politykę Uczciwego Korzystania dla następujących usług: wykonywane lub odebrane połączenia głosowe, wysyłane lub odebrane wiadomości SMS, wysyłane lub odebrane wiadomości MMS, transmisja danych.
5. Polityka Uczciwego Korzystania służy zapobieganiu niestandardowemu lub niewłaściwemu korzystaniu z Usług w roamingu w państwach Unii Europejskiej, Norwegii, Islandii i Liechtensteinu, polegającemu w szczególności na:
 - a) korzystaniu w okresie 4 miesięcy przez większość dni z Usług w sieci partnerów roamingowych w państwach wskazanych powyżej i korzystanie z Usług w większości lub wyłącznie w roamingu,
 - b) długi okres nieaktywności Karty SIM w Polsce użytkowanej głównie, a nawet wyłącznie w roamingu,
 - c) korzystanie kolejno z wielu Kart SIM przez tego samego Abonenta w ramach roamingu,
 - d) zorganizowana odsprzedaż Kart SIM na rzecz osób niezamieszkujących na terenie Polski.
6. W przypadku, niewłaściwego lub niestandardowego korzystania z Usług w roamingu, o którym mowa w ust. 7 niniejszego paragrafu, do opłat naliczanych w roamingu zgodnie z obowiązującym Abonenta Cennikiem, Regulaminem Oferty,

Next Mobile Sp. z o. o.

ul. Rzymowskiego 31
02-697 Warszawa

dok@nextmobile.pl

Sąd Rejonowy
dla M. St. Warszawy
XII Wydział Gospodarczy
KRS: 0000696335
NIP: 521 379 57 82
Kapitał Zakładowy: 40.000 PLN
Kapitał Wpłacony: 40.000 PLN

Adres do korespondencji:
Next Mobile. Sp. z o.o.
ul. Rzymowskiego 31
02-697 Warszawa
Sprzedaż i Dział Obsługi Klienta:
dok@nextmobile.pl

Strona 6 z 18
Wersja: 1.11.2020

Działamy na sieci Plus

Regulaminem Promocji lub Regulaminem Usługi mogą być doliczone opłaty dodatkowe. Abonent zostanie poinformowany, poprzez wysłanie wiadomości SMS na Numer Telefonu, o stwierdzeniu niewłaściwego lub niestandardowego korzystania z Usług w roamingu i ostrzeżony o rozpoczęciu naliczania dodatkowych opłat od momentu otrzymania tej wiadomości, o ile w ciągu 2 tygodni Abonent nie zmieni sposobu korzystania z Usług w roamingu.

7. Next Mobile stosuje sprawiedliwe, rozsądne i proporcjonalne mechanizmy kontroli, oparte na obiektywnych wskaźnikach ryzyka niewłaściwego lub niestandardowego korzystania z Usług w roamingu wykraczającego poza okresowe podróże na terytorium Unii Europejskiej, Norwegii, Islandii i Liechtensteinu.
8. Dodatkowe opłaty, o których mowa w ust. 8 niniejszego paragrafu oraz zasady ich naliczania określone są w Cenniku.
9. Next Mobile zaprzestanie doliczania opłat dodatkowych, gdy tylko schemat korzystania przez Abonenta z Usług nie będzie już wskazywał na ryzyko niewłaściwego lub niestandardowego korzystania.
10. Next Mobile jest uprawniony, jeżeli powźmie wątpliwość co do korzystania przez Abonenta z Usług niezgodnie z Polityką Uczciwego Korzystania, do wymagania od Abonenta, przedstawienia dowodu stałego miejsca zamieszkania w Polsce lub istnienia stałych powiązań z Polską, wiążących się z częstą obecnością Abonenta w Polsce. W takim przypadku Next Mobile może wymagać od Abonenta: przedstawienia dowodu stałego zamieszkania w Polsce lub istnienia stałych powiązań z Polską, w szczególności poprzez złożenie przez Abonenta:
 - a) pozwolenia na pracę, lub
 - b) zaświadczenia o zatrudnieniu na umowę o pracę, lub
 - c) zaświadczenia o zameldowaniu na terytorium Polski, lub
 - d) legitymacji studenckiej lub doktoranckiej wydanej przez polską uczelnię, lub
 - e) wystawionej na Abonenta bieżącej faktury za prąd, gaz z saldem 0 zł lub potwierdzeniem wpłaty, lub
 - f) wystawionej na Abonenta bieżącej faktury za telefon stacjonarny.
11. W sytuacji, gdy Abonent nie przedstawi dowodu stałego miejsca zamieszkania w Polsce lub dowodu istnienia stałych powiązań z Polską, wówczas w przypadku nowego Abonenta, Next Mobile będzie uprawniony do opłat za Usługi naliczanych w roamingu w państwach Unii Europejskiej, Norwegii, Islandii i Liechtensteinu doliczyć dodatkowe opłaty w wysokości wskazanej w Cenniku.
12. Next Mobile uprawniony jest do zablokowania możliwości korzystania z Usług w roamingu międzynarodowym na wybrane przez Next Mobile numery.

FUNKcjONALNOŚĆ USŁUG**§ 7**

1. Next Mobile umożliwia bezpłatne połączenia z numerami alarmowymi, o ile telekomunikacyjne urządzenie końcowe Abonenta umożliwia połączenia głosowe.
2. Ograniczenia w połączeniach z numerami alarmowymi wynikają z czynników wpływających na propagację fal radiowych w Sieci, w tym uwarunkowań geograficznych, ukształtowania terenu, uwarunkowań urbanistycznych, uzależnione są od struktury i tłumienności materiałów budowlanych użytych do konstrukcji budynku, aktualnego stanu warunków atmosferycznych na obszarze, na którym zostało zainicjowane połączenie z numerem alarmowym w danym momencie. Ponadto może skierować połączenie na numer alarmowy 112 w przypadku, gdy połączenie na pozostałe numery alarmowe nie może zostać wykonane, zaś w sytuacji, gdy połączenie na numer alarmowy wykonywane jest z określonego obszaru administracyjnego za pośrednictwem stacji bazowej umieszczonej na sąsiednim obszarze administracyjnym, takie połączenie może zostać skierowane do jednostki znajdującej się na terenie takiego sąsiedniego obszaru administracyjnego.
3. Ograniczenia w dostępie do Usług lub aplikacji i korzystaniu z nich, wynikają z: używania określonego rodzaju urządzenia telekomunikacyjnego; używania urządzenia lub oprogramowania niespełniającego wymagań określonych przepisami prawa; konfiguracji urządzenia telekomunikacyjnego; braku przystosowania danego urządzenia telekomunikacyjnego do korzystania z danej usługi; parametrów urządzenia telekomunikacyjnego; zasad transmisji w sieciach przedsiębiorców telekomunikacyjnych w czasie i miejscu dostępu do Usług przez Abonenta; zasad dostępu lub sposobu korzystania z poszczególnych usług i aplikacji określonych w Regulaminie, Regulaminie Oferty, Regulaminie Promocji lub Regulaminie Usług; działań podejmowanych przez Next Mobile celem zapewnienia bezpieczeństwa i integralności Sieci oraz Usług; czynników wpływających na propagację fal radiowych, w tym ukształtowania terenu, czynników pogodowych lub urbanistycznych.

Działamy na sieci Plus

4. Szczegółowe zasady korzystania z usług transmisji danych mogą być określone w Regulaminie Usługi, Cenniku, Regulaminie Oferty lub Regulaminie Promocji.
5. W przypadku korzystania przez Abonenta z Usługi o podwyższonej opłacie, zapewnia Abonentowi możliwość bezpłatnego określenia progu kwotowego dla każdego Okresu Rozliczeniowego, a w przypadku jego braku – dla każdego miesiąca kalendarzowego, po przekroczeniu którego będzie obowiązany do natychmiastowego poinformowania Abonenta o fakcie jego przekroczenia oraz zablokowania na żądanie Abonenta możliwości wykonywania połączeń na numery Usług o podwyższonej opłacie i odbierania połączeń z takich numerów, chyba, że nie będą powodowały obowiązku zapłaty po stronie Abonenta.
6. Next Mobile jest obowiązany oferować Abonentowi co najmniej cztery progi kwotowe, które wynoszą 0, 35, 100 i 200 złotych.
7. W przypadku gdy Abonent nie określił progu kwotowego, o którym mowa w ust. 5, próg ten wynosi 35 złotych dla każdego Okresu Rozliczeniowego, a w przypadku jego braku - dla każdego miesiąca kalendarzowego.
8. Po osiągnięciu progu kwotowego, o którym mowa w ust. 5 lub 7 wykonywanie połączeń na numery usług o podwyższonej opłacie i odbieranie połączeń z takich numerów w danym Okresie Rozliczeniowym, a w przypadku jego braku - w danym miesiącu kalendarzowym, oprócz połączeń, które nie powodują obowiązku zapłaty po stronie Abonenta, jest możliwe wyłącznie po określeniu przez Abonenta wyższego progu kwotowego, o którym mowa w ust. 5, do wysokości tego progu.
9. Z uwagi na okoliczność, że Usługi świadczone są przez Next Mobile z wykorzystaniem Sieci Operatora, Next Mobile nie wprowadza samodzielnie procedur w celu pomiaru i organizacji ruchu w Sieci, z zastrzeżeniem procedur wprowadzanych przez Operatora. Operator dokonuje w sposób ciągły pomiarów ruchu w Sieci, w tym na poszczególnych jej elementach. W przypadku, gdy skutek dokonanego pomiaru istnieje możliwość osiągnięcia lub przekroczenia pojemności łącza, celem zapobieżenia wystąpienia takich sytuacji, Operator wprowadza procedury organizacji ruchu w Sieci. W wyniku wprowadzonych procedur zmiany mogą ulec zasady działania elementów infrastruktury Sieci, transmisji, komunikacji pomiędzy elementami Sieci lub kierunek ruchu telekomunikacyjnego w ramach poszczególnych elementów Sieci. Procedury, o których mowa w niniejszym ustępie nie mają żadnego negatywnego wpływu na jakość świadczonych Usług.
10. Next Mobile jest uprawniony do podjęcia proporcjonalnych i uzasadnionych środków mających na celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności Sieci, Usług oraz przekazu komunikatów związanych ze świadczonymi Usługami, w tym do:
 - a) eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu Sieci lub Usług,
 - b) przerwania lub ograniczania świadczenia Usług na zakończeniu Sieci (tj. punktu, w którym Abonent otrzymuje dostęp do Sieci), z którego wysyłane są komunikaty zagrażające bezpieczeństwu Sieci lub Usług,
 - c) przerwania połączenia głosowego po przekroczeniu czasu 60 minut danego połączenia,
 - d) przerwania połączenia głosowego z Usługami o podwyższonej opłacie lub z infoliniami i numerami specjalnymi po upływie 15 minut danego połączenia.
11. Next Mobile jest uprawniony na warunkach określonych w Umowie zawiesić lub ograniczyć świadczenie Usług w całości lub w części w przypadkach:
 - a) wskazanych w niniejszym Regulaminie,
 - b) gdy Abonent opóźnia się z zapłatą należności na rzecz Next Mobile - na zasadach określonych w § 11 ust. 8 Regulaminu,
 - c) gdy Abonent używa Karty SIM korzystając z urządzenia telekomunikacyjnego kradzionego lub takiego, który nie spełnia wymagań przewidzianych przepisami prawa, a także nie posiada wymaganej homologacji lub certyfikatu wydanego przez uprawniony organ,
 - d) w których Abonent wielokrotnie wprowadzi niepoprawny kod PIN lub kod PUK - w takim przypadku uprawniony jest do tymczasowego zablokowania dostępu do Usług na Karcie SIM.
12. W granicach określonych przepisami prawa, ograniczenie świadczenia Usług w całości lub w części lub blokowanie połączeń telekomunikacyjnych lub przekazu informacji może nastąpić w przypadku, gdy żądanie takie zgłoszą uprawnione organy, wykonujące zadania i obowiązki na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego lub przez te organy lub gdy obowiązek taki wynika z decyzji Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej.
13. W przypadku wykrycia Nadużycia Telekomunikacyjnego, w tym generowania Sztucznego Ruchu, ma prawo zawiesić świadczenie Usług na rzecz Abonenta poprzez zablokowanie Karty SIM, po uprzednim poinformowaniu Abonenta poprzez przesłanie wiadomości SMS na Numer Telefonu Abonenta.

Działamy na sieci Plus

14. Odwieszenie świadczenia Usług następuje niezwłocznie po ustaniu okoliczności uzasadniających ich zawieszenie lub ograniczenie, co nie dotyczy jednak przypadku zawieszenia świadczenia Usług ze względu na dopuszczenie się przez Abonenta Nadużycia Telekomunikacyjnego.

§ 8

1. Abonent może składać do zamówienia na Pakiety Taryfowe oraz dodatkowe opcje Usług w punktach sprzedaży wskazanych na Stronie internetowej, pisemnie na adres Next Mobile, za pośrednictwem DOK w formie elektronicznej lub telefonicznie, a także za pośrednictwem konta Abonenta udostępnionego na Stronie internetowej.
2. W przypadku świadczenia na rzecz Abonenta usługi transmisji danych, Abonent może uzyskać aktualną informację o stopniu wykorzystania przewidzianego w ramach Umowy pakietu transmisji danych w danym Okresie Rozliczeniowym za pośrednictwem DOK telefonicznie lub za pośrednictwem konta Abonenta udostępnionego na Stronie internetowej. Ponadto dodatkowe zasady bieżącej kontroli przez Abonenta stanu pakietu transmisji danych mogą zostać określone w Regulaminie Usługi.
3. W przypadku wykorzystania przewidzianego w Umowie pakietu transmisji danych, Next Mobile informuje Abonenta o przekroczeniu takiego pakietu transmisji danych przez wysłanie wiadomości SMS na Numer Telefonu oraz zamieszczenie informacji tekstowej na internetowym koncie Abonenta udostępnionym na Stronie internetowej. Koszt wiadomości SMS, o której mowa w zdaniu poprzedzającym, ponosi Next Mobile.

KAUCJA**§ 9**

1. Next Mobile może uzależnić świadczenie Usług od wpłacenia przez Abonenta Kaucji w następujących przypadkach:
 - a) przed każdorazową aktywacją Usługi o podwyższonej opłacie lub każdorazowym korzystaniem przez Abonenta z roamingu międzynarodowego lub Usług międzynarodowych,
 - b) przekroczenia Limitu Kredytowego przez Abonenta.
2. Kaucja nie stanowi zaliczki ani przedpłaty z tytułu jakichkolwiek należności na rzecz Next Mobile.
3. Do czasu zapłaty Kaucji, Next Mobile ma prawo zablokować możliwość korzystania z Usług po uprzednim powiadomieniu Abonenta, przy czym w przypadku określonym w ust. 1 lit. a powyżej, ma prawo zawiesić wyłącznie możliwość korzystania z Usługi o podwyższonej opłacie, roamingu międzynarodowego lub usług międzynarodowych.
4. Next Mobile zobowiązuje się zwrócić Abonentowi, z chwilą dokonania ostatecznego rozliczenia Umowy, kwotę Kaucji pomniejszoną o wymagalne potrącone z kwoty Kaucji wierzytelności, przy czym zasada ta dotyczy również Kaucji pobranej zgodnie z § 2 ust. 6 Regulaminu.

OBOWIĄZKI ABONENTA**§ 10**

1. Abonent jest zobowiązany terminowo uiszczać należności na rzecz Next Mobile.
2. Abonent zobowiązany jest chronić Kartę SIM przed zniszczeniem, uszkodzeniem, zagubieniem, kradzieżą lub utratą w inny sposób.
3. Abonent zobowiązany jest do zabezpieczenia kodu PIN, kodu PUK lub innego kodu dostępu do Karty SIM przed nieuprawnionym dostępem osób trzecich.
4. O zniszczeniu, uszkodzeniu, zagubieniu, kradzieży lub utracie Karty SIM Abonent zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić Next Mobile.
5. Po zgłoszeniu przez Abonenta faktu zniszczenia, uszkodzenia, zagubienia, kradzieży lub utraty Karty SIM, Next Mobile niezwłocznie blokuje Kartę SIM w sposób uniemożliwiający korzystanie z Usług. Next Mobile odblokowuje Kartę SIM na wniosek Abonenta.
6. Za skutki wynikające z używania przez osoby trzecie zagubionej, skradzionej lub utraconej Karty SIM do czasu zgłoszenia tych okoliczności odpowiedzialność ponosi Abonent.
7. W przypadku zniszczenia, uszkodzenia, zagubienia, kradzieży lub utraty Karty SIM Abonent może zwrócić się do z wnioskiem o wydanie nowej Karty SIM w miejsce dotychczasowej.
8. Zablokowana na skutek zgłoszenia uszkodzenia, zniszczenia, zagubienia, kradzieży lub utraty Karty SIM po upływie 30 dni od dnia zgłoszenia ulega unieważnieniu i archiwizacji, jeżeli Abonent nie złożył wniosku o odblokowanie Karty SIM.

DLA OSÓB FIZYCZNYCH/DLA FIRM

Regulamin Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych



www.nextmobile.pl

Działamy na sieci Plus

- Abonent zobowiązany jest do korzystania z Usług zgodnie z obowiązującym prawem Regulaminem, Umową, Regulaminem Oferty, Regulaminem Promocji lub Regulaminem Usługi.
- Abonent zobowiązany jest do powstrzymywania się od Nadużyć Telekomunikacyjnych, w tym generowania Sztucznego Ruchu, podejmowania działań zakłócających lub powodujących nieprawidłowe funkcjonowanie Sieci Operatora, używania Adapterów lub Kart SIM aktywowanych w Adapterach, wykorzystywania bez zgody Next Mobile Karty SIM do wykonywania masowych połączeń telefonicznych, w tym w ramach działalności tzw. „call center” lub do kierowania wiadomości SMS lub MMS o podobnej treści do wielu osób w celach związanych z zaspokajaniem zarobkowych lub zawodowych potrzeb Abonenta, w szczególności, gdy wiadomości takie są związane z działalnością promocyjną lub handlową Abonenta lub osób trzecich.
- Zabronione jest używanie Karty SIM korzystając z urządzenia telekomunikacyjnego pochodzącego z przestępstwa.
- Zabronione jest używanie przez Abonenta Karty SIM z wykorzystaniem urządzenia niespełniającego wymagań określonych w przepisach prawa, w tym nieposiadającego wymaganej homologacji lub certyfikatu wydanego przez uprawniony organ lub używanie urządzenia powodującego zakłócenia funkcjonowania Sieci Operatora.
- Abonent zobowiązany jest do podawania prawdziwych i pełnych danych oraz dokumentów wymaganych przez Next Mobile oraz informowania o zmianie swoich danych zawartych w Umowie, w tym zmianie adresu.

OPLĄTY

§ 11

- Next Mobile pobiera Abonament za świadczenie Usług w danym Okresie Rozliczeniowym, którego wysokość określona jest w Cenniku lub Regulaminie Oferty, lub Regulaminie Promocji.
- Next Mobile pobiera także inne opłaty z tytułu świadczenia przez Next Mobile innych Usług niż objęte Abonamentem, w wysokości określonej w Cenniku, Regulaminie Oferty, Regulaminie Promocji lub Regulaminie Usługi.
- Kwoty wskazane w Umowie, Cenniku, Regulaminie Oferty, Regulaminie Promocji i Regulaminie Usługi są kwotami brutto, tj. powiększonymi o wysokość należnego podatku od towarów i usług, chyba, że w Umowie, Cenniku, Regulaminie Oferty, Regulaminie Promocji lub Regulaminie Usługi wyraźnie wskazano, że kwota taka jest kwotą netto.
- Abonent zobowiązany jest do uiszczenia na rzecz Next Mobile Opłaty Aktywacyjnej w przypadkach i wysokości wskazanych w Cenniku, lub Regulaminie Oferty, lub Regulaminie Promocji.
- Zasady naliczania opłat, w tym za korzystanie z sieci zagranicznych przedsiębiorców telekomunikacyjnych, określone są w Cenniku, Regulaminie Oferty, Regulaminie Promocji lub Regulaminie Usługi.
- Wykorzystanie limitu Usług w ramach Pakietu Taryfowego lub Oferty lub Promocji może powodować konieczność ponoszenia dodatkowych opłat na rzecz Next Mobile w zakresie i wysokości wskazanych w Cenniku, Regulaminie Oferty, Regulaminie Promocji lub Regulaminie Usługi.
- Wszelkie usługi świadczone dodatkowo na rzecz Abonenta nieobjęte Abonamentem, w tym takie, z którymi wiąże się konieczność poniesienia opłat na rzecz Next Mobile określone są w Cenniku, Regulaminie Oferty lub Regulaminie Promocji lub Regulaminie Usługi.

§ 12

- Abonent zobowiązany jest do zapłaty należności na rzecz Next Mobile z tytułu korzystania z Usług w terminie wskazanym na Rachunku Telefonicznym, jednak nie krótszym niż 14 dni od dnia wystawienia Rachunku Telefonicznego. Umowa może określać inne terminy płatności niż wskazane w zdaniu poprzedzającym.
- Abonament za Usługi będzie naliczany od dnia rozpoczęcia świadczenia Usług.
- Wysokość opłat za świadczone w danym Okresie Rozliczeniowym Usługi na rzecz Abonenta oraz innych opłat określona jest w Rachunku Telefonicznym.
- Next Mobile ma prawo uwzględnienia w Rachunku Telefonicznym opłat za Usługi, które były świadczone na rzecz Abonenta, a które nie zostały naliczone w poprzednich Rachunkach Telefonicznych, w przypadku, gdy nieuwzględnienie wynikało z przyczyn systemowych z powodu braku danych od zagranicznych przedsiębiorców telekomunikacyjnych. Na wniosek Abonenta wcześniej nieuwzględnione opłaty mogą zostać rozłożone na raty.
- Jeżeli Umowa lub Regulamin Oferty nie stanowi inaczej, Abonament jest płatny z góry za każdy poza pierwszym Okresem Rozliczeniowym. Abonament za pierwszy Okres Rozliczeniowy płatny jest z dołu oraz jest obliczany proporcjonalnie do czasu korzystania z Usług w pierwszym Okresie Rozliczeniowym.

Next Mobile Sp. z o. o.
ul. Rzymowskiego 31
02-697 Warszawa
dok@nextmobile.pl

Sąd Rejonowy
dla M. St. Warszawy
XII Wydział Gospodarczy
KRS: 0000696335
NIP: 521 379 57 82
Kapitał Zakładowy: 40.000 PLN
Kapitał Wpłacony: 40.000 PLN

Adres do korespondencji:
Next Mobile. Sp. z o.o.
ul. Rzymowskiego 31
02-697 Warszawa
Sprzedaż i Dział Obsługi Klienta:
dok@nextmobile.pl

Strona 10 z 18
Wersja: 1.11.2020

Działamy na sieci Plus

6. Abonent zostanie obciążony Opłatą Aktywacyjną w pierwszym Rachunku Telefonicznym.
7. Opłaty należne na rzecz Next Mobile, w tym z tytułu Kaucji, powinny być płatne przelewem na rachunek bankowy wskazany na Rachunku Telefonicznym.
8. W przypadku, gdy opóźnienie Abonenta w zapłacie należności na rzecz Next Mobile przekracza 7 dni, Next Mobile ma prawo zawiesić świadczenie Usług, co, do których Abonent zalega z płatnościami, pod warunkiem uprzedniego wezwania Abonenta do dokonania zapłaty.
9. Jeśli Abonent posiada względem Next Mobile kilka długów i przy zapłacie wskaże, który z tych długów chce zaspokoić, Next Mobile zalicza płatność na poczet wskazanego przez Abonenta długu. Jeśli Abonent posiada względem Next Mobile kilka długów i nie wskaże przy zapłacie, który z tych długów chce zaspokoić, Next Mobile zalicza płatność na poczet najdawniej wymagalnego długu.

RACHUNEK TELEFONICZNY ORAZ WYKAZY USŁUG**§ 13**

1. Wraz z Rachunkiem Telefonicznym za Usługi, Next Mobile dostarcza Abonentowi nieodpłatnie podstawowy wykaz wykonanych Usług uwzględnionych w tym Rachunku Telefonicznym, zawierający informację o zrealizowanych płatnych połączeniach z podaniem, dla każdego typu połączeń, liczby jednostek rozliczeniowych odpowiadającej wartości zrealizowanych przez Abonenta połączeń.
2. Na żądanie Abonenta, Next Mobile dostarcza szczegółowy wykaz wykonanych Usług. Za dostarczenie szczegółowego wykazu wykonanych Usług Abonent uiszcza opłatę w wysokości wskazanej w Cenniku.
3. Szczegółowy wykaz wykonanych Usług zawiera informację 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.
4. Szczegółowy wykaz wykonanych Usług dostarczany jest wraz z Rachunkiem Telefonicznym wystawionym za Okres Rozliczeniowy, którego dotyczy ten wykaz.
5. Szczegółowy wykaz wykonanych Usług obejmuje Usługi telekomunikacyjne wykonane począwszy od bieżącego Okresu Rozliczeniowego, w którym Abonent złożył pisemne żądanie dostarczenia takiego wykazu do końca Okresu Rozliczeniowego, w którym upływa uzgodniony z Abonentem termin zaprzestania dostarczania tego wykazu.
6. W przypadku żądania Abonenta, dostarcza szczegółowy wykaz wykonanych Usług obejmujący Okresy Rozliczeniowe poprzedzające nie więcej niż 12 miesięcy Okres Rozliczeniowy, w którym Abonent złożył żądanie dostarczania takiego wykazu. W przypadku, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, szczegółowy wykaz wykonanych Usług Next Mobile dostarcza w terminie 14 dni od dnia złożenia żądania przez Abonenta.
7. Rachunek Telefoniczny i wykazy wykonanych Usług przesyłane są zwykłym listem na adres do korespondencji wskazany w Umowie lub udostępniane są Abonentowi w inny zaakceptowany przez niego sposób, w tym w przypadku akceptacji Abonenta w formie elektronicznej zgodnie z zasadami określonymi w Regulaminie Usługi. Akceptacja na stosowanie Rachunków Telefonicznych w formie elektronicznej może być w każdym czasie wycofana.

ZASADY DOTYCZĄCE PRZYDZIELANIA LUB ZMIANY NUMERU TELEFONU**§ 14**

1. Przy zawarciu Umowy wraz z Kartą SIM Next Mobile przyznaje Abonentowi Numer Telefonu, chyba, że Umowa dotyczy przeniesienia Numeru Telefonu z sieci innego przedsiębiorcy telekomunikacyjnego.
2. Numer Telefonu przydzielony Abonentowi może zostać zmieniony w razie przebudowy lub rozbudowy eksploatowanej Sieci lub w razie zmiany przydziału zakresu numeracji. O terminie zmiany Numeru Telefonu Abonenta, Abonent zostanie powiadomiony na zasadach określonych w powszechnie obowiązujących przepisach prawa.
3. Numer Telefonu może zostać zmieniony na wniosek Abonenta po wykazaniu przez niego, że korzystanie z przydzielonego Numeru Telefonu jest uciążliwe.
4. Abonent może żądać przeniesienia przydzielonego Numeru Telefonu w przypadku zmiany dostawcy usług, w związku z czym przysługuje mu prawo rozwiązania Umowy bez zachowania terminu wypowiedzenia określonego w Umowie. W przypadku rozwiązania Umowy, zgodnie ze zdaniem poprzedzającym, Abonent zobowiązany jest do uiszczenia na rzecz Next Mobile opłaty za okres wypowiedzenia, w wysokości nieprzekraczającej wysokości Abonamentu za jeden Okres Rozliczeniowy.

OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH**§ 15**

1. Next Mobile jest administratorem danych osobowych przetwarzanych w związku z realizacją umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych.
2. Dane, o których mowa w punkcie 1 przetwarzane są przez administratora i/lub podmioty upoważnione przez niego (tj. podmioty współpracujące z/przy lub w związku z wykonywaniem Umowy i świadczeniem Usług, którym Next Mobile powierza przetwarzanie danych), w celu realizacji zadań, obowiązków i uprawnień wynikających z Prawa Telekomunikacyjnego, RODO oraz przepisów odrębnych, a także w celach związanych z zawarciem Umowy, w celach wykonywania Umowy, w tym przekazywania informacji związanych ze świadczonymi Usługami (w tym o zmianie Umowy, Regulaminów, Cenników), przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych, dokonywania rozliczeń z Abonentem, naliczania opłat pomiędzy operatorami, w tym z tytułu rozliczeń międzyoperatorskich, weryfikowania wiarygodności płatniczej Abonenta, dochodzenia roszczeń wynikających z Umowy, archiwizacji danych, marketingu usług i produktów, (przy czym przetwarzanie Danych Transmisyjnych w celach marketingu Usług wymaga zgody Abonenta), a także w innych celach na podstawie zgody Abonenta w celach i zakresie wskazanych w treści takiej zgody.
3. Przetwarzane dane osobowe osoby fizycznej obejmują w szczególności: imię/imiona, nazwisko/nazwiska, imiona rodziców, miejsce i datę urodzenia, adres miejsca zamieszkania i adres korespondencyjny, numer ewidencyjny PESEL (w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej), nazwę, serię i numer dokumentów potwierdzających tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej - numer paszportu lub karty pobytu, zawarte w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec wynikającego z Umowy.
4. Za zgodą Abonenta Next Mobile przetwarza także inne dane osobowe związane z wykonaniem umowy, w tym adres poczty elektronicznej oraz numery telefonów kontaktowych. Abonent będący osobą fizyczną, której dane dotyczą, ma prawo w dowolnym momencie wycofać zgodę. Wycofanie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania, które Next Mobile dokonywał na podstawie zgody przed jej wycofaniem.
5. Podanie danych osobowych takich jak: imię/imiona, nazwisko/nazwiska, numer PESEL, jeżeli Abonent posiada ten numer, albo nazwy, serii i numeru dokumentu potwierdzającego tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej - numer paszportu lub karty pobytu jest wymogiem ustawowym wynikającym z art. 60b ust. 1 pkt. 1 Prawa telekomunikacyjnego. Podanie pozostałych danych osobowych jest dobrowolne, ale jest warunkiem zawarcia Umowy, z wyjątkiem danych osobowych wskazanych w ust. 4 niniejszego paragrafu.
6. Dane osobowe Abonentów przetwarzane są zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w okresie obowiązywania Umowy, a po upływie jej obowiązywania do zakończenia terminu przedawnienia roszczeń wynikających z Umowy oraz w okresie niezbędnym do wykonania przez Next Mobile obowiązków wynikających z powszechnie obowiązującego prawa, zwłaszcza Prawa telekomunikacyjnego.
7. W zakresie określonym w powszechnie obowiązujących przepisach prawa dane osobowe, mogą być przekazywane i udostępniane uprawnionym podmiotom, służbom, organom, prokuratorom lub sądom.
8. Osobie, której dane dotyczą przysługuje prawo dostępu do treści danych. Next Mobile dostarcza Abonentowi, którego dane dotyczą, kopię danych osobowych podlegających przetwarzaniu. Za wszelkie kolejne kopie, o które zwróci się Abonent Next Mobile może pobrać opłatę. Jeżeli Abonent, którego dane dotyczą, zwraca się o kopię drogą elektroniczną i jeżeli nie zaznaczy inaczej, informacji udziela się powszechnie stosowaną drogą elektroniczną.
9. Osoba, której dane dotyczą, ma prawo żądania od Next Mobile niezwłocznego sprostowania dotyczących go danych osobowych, które są nieprawidłowe. Z uwzględnieniem celów przetwarzania, osoba ma prawo żądania uzupełnienia niekompletnych danych osobowych, w tym poprzez przedstawienie dodatkowego oświadczenia.
10. Osoba, której dane dotyczą, ma prawo żądania od Next Mobile niezwłocznego usunięcia dotyczących go danych osobowych, jeżeli:
 - a) dane osobowe nie są już niezbędne do celów, w których zostały zebrane lub w inny sposób przetwarzane,
 - b) dane osobowe były przetwarzane niezgodnie z prawem.z zastrzeżeniem, że Next Mobile nie ma obowiązku usunięcia danych osobowych w zakresie, w jakim przetwarzanie jest niezbędne do wywiązania się z prawnego obowiązku wymagającego przetwarzania lub do wykonania zadania realizowanego w interesie publicznym lub do ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń wynikających z Umowy.
11. Osoba, której dane dotyczą, ma prawo żądania od Next Mobile ograniczenia przetwarzania w następujących przypadkach:

Działamy na sieci Plus

- a) kwestionuje prawidłowość swoich danych osobowych - na okres pozwalający Next Mobile sprawdzić prawidłowość tych danych;
 - b) przetwarzanie jest niezgodne z prawem, a Abonent (osoba fizyczna) sprzeciwia się usunięciu danych osobowych, żądając w zamian ograniczenia ich wykorzystywania;
 - c) Next Mobile nie potrzebuje już danych osobowych do celów przetwarzania, ale są one potrzebne Abonentowi (osobie fizycznej), którego dane dotyczą, do ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń.
12. Osoba, której dane dotyczą ma prawo do przenoszenia danych stosownie do obowiązujących przepisów prawa.
 13. Osobie, której dane dotyczą przysługuje prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego wobec niezgodnego z prawem przetwarzania jego danych osobowych.

§ 16

1. Na zasadach określonych przepisami prawa powszechnie obowiązującego, w tym Prawa Telekomunikacyjnego, Next Mobile przestrzega Tajemnicy Telekomunikacyjnej. Tajemnica Telekomunikacyjna może być ujawniona na zasadach określonych w przepisach prawa, gdy dotyczy to świadczonych Usług, jest niezbędne do wykonania Usług, gdy obowiązek taki wynika z powszechnie obowiązujących przepisów prawa lub gdy Abonent wyrazi zgodę na ujawnienie informacji lub danych objętych Tajemnicą Telekomunikacyjną.
2. Dane Transmisyjne oraz inne dane dotyczące Abonentów przetwarzane są w zakresie i na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa przez Operatora, lub inne podmioty upoważnione przez Next Mobile, w celach świadczenia Usług, obsługi Abonenta, naliczania opłat za Usługi lub opłat z tytułu rozliczeń międzyoperatorskich, zapewnienia organom lub podmiotom wykonywania zadań i obowiązków na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego, dochodzenia roszczeń wynikających z Umowy oraz realizacji obowiązków wynikających z przepisów prawa powszechnie obowiązującego. Z uwzględnieniem warunków określonych w przepisach prawa, na podstawie zgody Abonenta, Dane Transmisyjne mogą być przetwarzane dla celów marketingu Usług oraz świadczenia Usług o podwyższonej opłacie.
3. Zakres przetwarzanych Danych Transmisyjnych, zależy od rodzaju Usług świadczonych na rzecz Abonenta oraz od działań Abonenta w związku z wykonywaniem Umowy, a także od udzielenia lub wycofania zgody Abonenta na przetwarzanie tych danych w sytuacji, gdy są one przetwarzane w oparciu o zgodę Abonenta.
4. W zakresie określonym w powszechnie obowiązujących przepisach prawa dane objęte Tajemnicą Telekomunikacyjną, w tym Dane Transmisyjne, mogą być przekazywane i udostępniane uprawnionym podmiotom, służbom, organom, prokuratorom lub sądom.
5. Operator lub podmioty działające w imieniu Next Mobile mogą włączyć się do trwającego połączenia Abonenta, jeżeli jest to niezbędne do usunięcia awarii, zakłóceń lub w innym celu związanym z utrzymaniem Sieci lub świadczeniem Usług, pod warunkiem sygnalizacji tego faktu osobom uczestniczącym w połączeniu.
6. Next Mobile gromadzi Dane o Lokalizacji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego, z którego wykonywane są połączenia, w przypadku realizowania połączeń na numery alarmowe oraz w celu świadczenia Usług o podwyższonej opłacie na podstawie zgody Abonenta, jeżeli takie Usługi o podwyższonej opłacie są świadczone na rzecz Abonenta.
7. Dane osobowe Abonenta posiadane przez Next Mobile mogą być umieszczone w spisie abonentów lub wykorzystane w celu świadczenia usługi informacji o numerach telefonicznych za zgodą Abonenta będącego osobą fizyczną, a w przypadku Abonenta niebędącego osobą fizyczną w przypadku niewyrażenia przez niego sprzeciwu. Dane takie mogą być także za zgodą Abonenta będącego osobą fizyczną, a w przypadku Abonenta niebędącego osobą fizyczną w razie niewyrażenia sprzeciwu, 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 publicznie dostępnych usług telefonicznych.
8. Spisy abonentów zawierają następujące dane:
 - imię/imiona i nazwisko/nazwiska albo nazwę Abonenta,
 - Numer Telefonu,
 - nazwę miejscowości i ulicy w miejscu zamieszkania/siedziby Abonenta.
9. Dane Abonentów mogą być umieszczane w spisach abonentów tylko, gdy Umowa dotyczy świadczenia usług głosowych.
10. Zgody Abonenta, o których mowa w ust. 7 i ust. 13 niniejszego paragrafu, mogą być wycofane w każdym czasie.
11. Rozszerzenie zakresu danych przetwarzanych w spisie abonentów wymaga zgody Abonenta.

Działamy na sieci Plus

12. Spis abonentów w formie elektronicznej umożliwia korzystanie przez jego użytkowników z wyszukiwarek, które w takim spisie się znajdują.
13. Przed umieszczeniem danych w spisie abonentów Abonent zostanie poinformowany o celu spisu lub telefonicznej informacji o numerach, w którym jego dane osobowe mają się znajdować.

ZAKRES USŁUG SERWISOWYCH I OBSŁUGA ABONENTA**§ 17**

1. Next Mobile realizuje na rzecz Abonentów usługi serwisowe w następującym zakresie:
 - a) udzielania Abonentom informacji dotyczących wykonywania Umowy, w szczególności na temat Rachunków Telefonicznych lub rozliczeń pomiędzy Next Mobile a Abonentem,
 - b) udzielania informacji o świadczonych Usługach, aktualnych Ofertach lub Promocjach,
 - c) obsługi Abonentów osobiście, jak również z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej zintegrowanych ze stroną internetową oraz za pośrednictwem poczty elektronicznej,
 - d) przyjmowania i rozpatrywania reklamacji Abonentów.
2. W celu obsługi serwisowej Abonent może kontaktować się:
 - a) poprzez środki komunikacji elektronicznej w szczególności takie jak: poczta e-mail, SMS, zintegrowane ze stroną internetową www.nextmobile.pl, od poniedziałku do piątku w godzinach 9:00 – 17:00.
 - b) za pośrednictwem poczty elektronicznej na wskazany w stopce tego dokumentu adres.
 - c) pisemnie na adres: Dział Obsługi Klienta Next Mobile Sp. z o.o. ul. W. Rzymowskiego 31, 02-697 Warszawa.
 - d) w punktach sprzedaży wskazanych na Stronie internetowej.
 - e) przy wykorzystaniu konta Abonenta udostępnionego na stronie internetowej.
3. Koszty związane z obsługą serwisową, które zobowiązany jest ponieść Abonent, określone są w Cenniku, lub Regulaminie Oferty lub Regulaminie Usługi. Informacje na temat kosztów usługi serwisowej można uzyskać w punktach sprzedaży wskazanych na Stronie internetowej, za pośrednictwem DOK telefonicznie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej, a także na Stronie internetowej.
4. Next Mobile ma prawo do weryfikacji tożsamości Abonenta podczas kontaktu Abonenta z Next Mobile.
5. Weryfikacja tożsamości Abonenta jest dokonywana na podstawie danych Abonenta zgodnych z danymi wskazanymi w Umowie.
6. Next Mobile ma prawo rejestrować treść połączeń Abonentów z DOK, pod warunkiem poinformowania Abonentów o tym fakcie, chyba, że Abonent nie wyrazi na to zgody.

ODPOWIEDZIALNOŚĆ**§ 18**

1. Next Mobile ponosi odpowiedzialność wobec Abonenta z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa na zasadach ogólnych określonych w Kodeksie cywilnym oraz na zasadach określonych w Regulaminie, chyba, że Strony w Umowie postanowiły inaczej.
2. W przypadkach wskazanych w ust. 3 - ust. 6 niniejszego paragrafu, Abonentowi będącemu Konsumentem przysługuje uprawnienie do dochodzenia odszkodowania uzupełniającego do wysokości rzeczywistej straty.
3. O ile Umowa nie stanowi inaczej, za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usług, Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/15 średniej wysokości opłaty miesięcznej dla Numeru Telefonu, którego dotyczy przerwa w świadczeniu Usług, wynikającej z Rachunku Telefonicznego. Średnia wysokość opłaty miesięcznej liczona jest na podstawie opłat dla Numeru Telefonu, którego dotyczy przerwa w świadczeniu Usług, wynikających z Rachunków Telefonicznych za okres ostatnich trzech Okresów Rozliczeniowych przed dniem zaistnienia przerwy. W przypadku, gdy do dnia zaistnienia przerwy, Abonent jest stroną Umowy krócej niż trzy Okresy Rozliczeniowe, średnią miesięczną wysokość opłaty miesięcznej liczy się na podstawie Rachunków Telefonicznych wystawionych, za okres, kiedy Abonent jest stroną Umowy, a w przypadku gdy na rzecz Abonenta nie został jeszcze wystawiony żaden Rachunek Telefoniczny określający opłaty za Usługi dla Numeru Telefonu, którego dotyczy przerwa w świadczeniu Usług, przyjmuje się, iż podstawą obliczeń do naliczenia odszkodowania jest Abonament dla Numeru Telefonu, którego dotyczy przerwa.
4. Odszkodowanie nie przysługuje, jeżeli w Okresie Rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy od 36 godzin.

Działamy na sieci Plus

5. O ile Umowa nie stanowi inaczej, za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usług, w którym nastąpiła przerwa trwająca dłużej niż 12 godzin Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 miesięcznej wysokości Abonamentu niezależnie od odszkodowania, o którym mowa w ust. 3 powyżej.
6. O ile Umowa nie stanowi inaczej, określone w ust. 3 i 4 powyżej zasady wypłaty na rzecz Abonenta odszkodowania i zwrotu innych należności stosuje się także w przypadku nieosiągnięcia określonego w Umowie poziomu jakości świadczonych Usług.
7. O ile Umowa nie stanowi inaczej, za każdy dzień zwłoki w rozpoczęciu świadczenia Usług, odszkodowanie wynosi 1/30 miesięcznej wysokości Abonamentu określonego w Umowie.
8. Wypłaty odszkodowania, w tym kar umownych lub innych należności, na rzecz Abonenta dokonuje w terminie 14 dni od dnia uznania reklamacji na rachunek bankowy wskazany przez Abonenta lub przekazem pocztowym na adres wskazany przez Abonenta w reklamacji, przy czym kwoty takich należności mogą zostać zaliczone na poczet przyszłych płatności Abonenta, jeżeli Abonent złożył taki wniosek.

POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE**§ 19**

1. Abonent może złożyć reklamację dotyczącą:
 - a) niedotrzymania z winy Next Mobile określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług,
 - b) niewykonania lub nienależytego wykonania Usług lub niektórych z nich,
 - c) nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług,
 - d) dotyczącą stosowania Polityki Uczciwego Korzystania.
2. Reklamacja może być złożona w ciągu 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa/zawieszenie/ograniczenie w świadczeniu Usług, lub od dnia, w którym Usługi zostały nienależycie wykonane, lub miały być wykonane lub od dnia dostarczenia Rachunku Telefonicznego zawierającego nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usług.
3. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ust. 2 niniejszego paragrafu, pozostawia się bez rozpoznania, o czym niezwłocznie powiadamia Abonenta.
4. Reklamacja może być złożona:
 - a) w formie pisemnej - przesyłką pocztową na adres: Dział Obsługa Klienta Next Mobile Sp. z o.o. ul. Łąkowa 3/5 budynek 14, 90-562 Łódź, lub osobiście w punktach sprzedaży wskazanych na Stronie internetowej,
 - b) ustnie - telefonicznie za pośrednictwem DOK lub osobiście podczas wizyty w punktach sprzedaży wskazanych na Stronie internetowej,
 - c) w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres e-mail wskazany w stopce tego dokumentu lub za pośrednictwem konta Abonenta udostępnionego na Stronie internetowej.
5. Reklamacja powinna zawierać:
 - a) Imię/imię i nazwisko/nazwiska albo nazwę oraz adres zamieszkania lub siedziby Abonenta,
 - b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
 - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - d) przydzielony Abonentowi Numer Telefonu, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany Abonentowi przez Next Mobile,
 - e) datę zawarcia Umowy i określony w Umowie termin rozpoczęcia świadczenia Usług - w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Next Mobile określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług,
 - f) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub z przepisów prawa - w przypadku gdy Abonent żąda ich wypłaty,
 - g) numer rachunku bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności, albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności - w przypadku, gdy Abonent żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności,
 - h) podpis Abonenta - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
6. W przypadku gdy reklamacja złożona ustnie albo w formie pisemnej podczas wizyty w punktach sprzedaży wskazanych na Stronie internetowej, nie spełnia warunków określonych w ust. 5 powyżej, upoważniona osoba reprezentująca Next Mobile przyjmując reklamację, jest obowiązana, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do

Działamy na sieci Plus

poinformowania Abonenta o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że jej nieuzupełnienie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Reklamację nieuzupełnioną pozostawia się bez rozpoznania.

7. W przypadku gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w ust. 6 powyżej nie spełnia warunków określonych w ust. 5 powyżej, Next Mobile, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa Abonenta 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.
8. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 5 lit. f powyżej, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, Next Mobile traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
9. W przypadku złożenia reklamacji osobiście w punktach sprzedaży wskazanych na Stronie internetowej ustnie albo w formie pisemnej, upoważniona osoba przyjmująca reklamację i reprezentująca Next Mobile niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie.
10. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji Next Mobile potwierdza jej przyjęcie. Postanowienia zdania poprzedniego nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
11. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji, oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki rozpatrującej reklamację.
12. Next Mobile zobowiązany jest do rozpatrzenia reklamacji w terminie 30 dni od dnia jej złożenia. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu przez Next Mobile odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji (odpowiedź na reklamację). Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że reklamacja została uwzględniona.
13. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
 - a) nazwę jednostki rozpatrującej reklamację,
 - b) informację o dniu złożenia reklamacji,
 - c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
 - d) w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem Abonenta,
 - e) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy reklamującym Abonentem jest Konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu, o którym mowa w § 20 ust. 5 Regulaminu,
 - f) dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego, z podaniem jego imienia, nazwiska i zajmowanego stanowiska.
14. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, odpowiedź na reklamację powinna:
 - a) dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne,
 - b) zostać doręczona Abonentowi przesyłką poleconą - w przypadku, gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.
15. Next Mobile potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze, z zastrzeżeniem ust. 16 i ust. 17 niniejszego paragrafu.
16. Za zgodą Abonenta wyrażoną w reklamacji, Umowie lub odrębnym oświadczeniu, Next Mobile potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta środka komunikacji elektronicznej. Postanowienia niniejszego ustępu nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej.
17. W przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, Next Mobile potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli Abonent nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Next Mobile potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego

Działamy na sieci Plus

reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez Abonenta do złożenia reklamacji.

18. Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej, o którym mowa w ust. 16 lub ust. 17 niniejszego paragrafu jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź na reklamację spełniają wymogi określone w ust. 11, ust. 13 i ust. 14 lit. a niniejszego paragrafu, a postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwia Abonentowi ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.
19. Jeżeli wysłana przez Next Mobile odpowiedź na reklamację nie została doręczona Abonentowi, Next Mobile, na żądanie Abonenta wyrażone w sposób określony w ust. 4 niniejszego paragrafu, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
20. Abonent, w porozumieniu z Next Mobile, określa sposób, formę i postać, w jakiej ponowna odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w ust. 19 niniejszego paragrafu ma zostać przekazana. Na żądanie Abonenta, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Next Mobile ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.
21. Next Mobile nie jest obowiązany do ponownego przekazania Abonentowi odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona Abonentowi.
22. W zakresie nieuregulowanym w niniejszym paragrafie, do postępowania reklamacyjnego stosuje się przepisy prawa powszechnie obowiązującego, w szczególności postanowienia rozporządzenia Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 24 lutego 2014 r. w sprawie reklamacji usługi telekomunikacyjnej (Dz. U. 2014.284).
23. W przypadku uwzględnienia reklamacji Usług, zwrotowi podlega opłata za dostarczenie szczegółowego wykazu wykonanych Usług.

PRAWA KONSUMENTA**§ 20**

1. Abonentowi będącemu Konsumentem, który zawarł Umowę na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, przysługuje prawo odstąpienia od Umowy bez podania przyczyny i bez ponoszenia kosztów w terminie 14 dni od dnia zawarcia Umowy poprzez złożenie oświadczenia o odstąpieniu od Umowy. Do zachowania ww. terminu do odstąpienia od Umowy wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy powinno być przesłane na adres lub drogą elektroniczną. W razie odstąpienia od Umowy, Umowę uważa się za niezawartą.
2. W przypadku, o którym mowa w ust. 1 powyżej, Konsument może skorzystać ze stosowanego przez formularza odstąpienia od Umowy. Wzór formularza odstąpienia od Umowy udostępniany jest wraz z zawartą Umową, lub za pośrednictwem DOK, lub dostępny jest na Stronie internetowej, lub w punktach sprzedaży wskazanych na Stronie internetowej.
3. W przypadku odstąpienia Konsumenta od Umowy wszelkie płatności dokonane przez Konsumenta zostaną zwrócone w terminie 14 dni od dnia otrzymania przez Next Mobile oświadczenia Konsumenta o odstąpieniu od Umowy. Zwrot płatności nastąpi przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Konsument, chyba, że Konsument wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.
4. W przypadku odstąpienia od Umowy po zgłoszeniu przez Konsumenta żądania rozpoczęcia świadczenia Usług przed upływem okresu, o którym mowa w ust. 1 niniejszego paragrafu Konsument ma obowiązek zapłaty kwoty proporcjonalnie do zakresu wykorzystanych Usług do chwili odstąpienia od Umowy. Kwotę do zapłaty oblicza się proporcjonalnie do zakresu wykorzystanych Usług nieobjętych Abonamentem oraz okresu obowiązywania Abonamentu, z uwzględnieniem cen Usług wskazanych w Umowie.
5. W przypadku gdy Abonentem jest Konsument, spór pomiędzy Konsumentem a Next Mobile może być rozstrzygany polubownie w drodze postępowania prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej na wniosek Konsumenta lub z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu Konsumenta, na zasadach określonych w Prawie Telekomunikacyjnym i innych obowiązujących przepisach prawa.

INFORMACJE O ZAGROŻENIACH**§ 21**

DLA OSÓB FIZYCZNYCH/DLA FIRM

Regulamin Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych



www.nextmobile.pl

Działamy na sieci Plus

Informacje o zagrożeniach związanych z Usługami, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych, są przekazywane poprzez umieszczenie na Stronie internetowej. Next Mobile może również przekazywać informacje, o których mowa w zdaniu poprzedzającym, przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 22

1. Regulamin, Cennik, Regulaminy Ofert, Regulaminy Promocji, Regulaminy Usług podawane są do publicznej wiadomości na Stronie internetowej, udostępniane są za pośrednictwem DOK oraz na każde żądanie Abonenta, a także wraz z Umową.
2. W przypadku, gdy Abonent jest stroną kilku Umów zawartych z Next Mobile, wszelkie uprawnienia i obowiązki stron Umowy dotyczą tylko tej Umowy, z którą wiążą się takie uprawnienia i obowiązki.
3. W sprawach nieuregulowanych postanowieniami niniejszego Regulaminu mają zastosowanie odpowiednie przepisy prawa powszechnie obowiązującego, w szczególności ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks Cywilny (tekst jednolity: Dz.U.2017.459) oraz Prawa Telekomunikacyjnego.
4. Ilekroć niniejszy Regulamin odsyła do postanowień Regulaminu Oferty, Regulaminu Promocji lub Regulaminu Usługi postanowienia danego Regulaminu stosuje się wyłącznie do Usługi świadczonej w oparciu o taki Regulamin.
5. Regulamin obowiązuje od dnia 21 grudnia 2018r.

Next Mobile Sp. z o. o.
ul. Rzymowskiego 31
02-697 Warszawa
dok@nextmobile.pl

Sąd Rejonowy
dla M. St. Warszawy
XII Wydział Gospodarczy
KRS: 0000696335
NIP: 521 379 57 82
Kapitał Zakładowy: 40.000 PLN
Kapitał Wpłacony: 40.000 PLN

Adres do korespondencji:
Next Mobile. Sp. z o.o.
ul. Rzymowskiego 31
02-697 Warszawa
Sprzedaż i Dział Obsługi Klienta:
dok@nextmobile.pl

Strona 18 z 18
Wersja: 1.11.2020