



## Regulamin Świadczenia usług telekomunikacyjnych przez CP Telecom Sp. z o.o. dla Abonentów Mova Mix

### § 1 Przedmiot Regulaminu

Regulamin określa zasady świadczenia usług telekomunikacyjnych na rzecz Abonentów Mova Mix przez spółkę prowadzącą działalność pod nazwą "CP Telecom spółka z ograniczoną odpowiedzialnością", z siedzibą w Warszawie, przy Al. Komisji Edukacji Narodowej 46 lok. U4, 02-797, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 288698, z kapitałem zakładowym, w wysokości 1 800 000 PLN, o numerze NIP 527-255-22-65, zwaną dalej "CP Telecom". CP Telecom prowadzi działalność telekomunikacyjną na podstawie wpisu do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych (nr wpisu 7446).

### § 2 Definicje

Użyte w Regulaminie określenia posiadają następujące znaczenie:

1. **Abonent Mova Mix** - osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, która zawarła Umowę i/lub Umowę dotyczącą udziału w promocji, która jednocześnie przy wykorzystaniu Karty SIM lub Kuponu doładowującego lub w inny sposób określony przez CP Telecom uiszcza opłatę za Usługi świadczone przez CP Telecom,
2. **Klient** – osoba fizyczna, osoba prawna albo jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, która zawarła z CP Telecom Umowę na piśmie oraz korzysta z Usług CP Telecom przy wykorzystaniu Karty SIM lub też wnioskuje o zawarcie Umowy i/lub Umowy dotyczącej udziału w promocji w ramach Oferty Mova Mix .
3. **Adapter** - urządzenie telekomunikacyjne umożliwiające podłączenie do sieci telekomunikacyjnej i kierowanie do niej, a także modyfikowanie komunikatów, sygnałów oraz połączeń telekomunikacyjnych pochodzących z innych sieci telekomunikacyjnych.
4. **Aktywacja karty SIM** - czynność Abonenta Mova Mix polegająca na zakupie karty SIM i Włączeniu się do sieci.
5. **Biuro Obsługi Klienta** - zespół wewnętrznych komórek organizacyjnych CP Telecom powołany do obsługi Klientów i Abonentów Mova Mix.
6. **Cennik Mova Mix** - wykaz Usług i zestawienie opłat za Usługi oraz innych opłat i należności wraz z zasadami ich naliczania. Cennik Mova Mix dostępny jest w punktach sprzedaży Mova Mix oraz na stronie internetowej [www.carrefourmova.pl](http://www.carrefourmova.pl).
7. **Dane lokalizacyjne** - dane przetwarzane w sieci telekomunikacyjnej

- wskazujące położenie geograficzne urządzenia końcowego.
8. **Dane transmisyjne** - dane przetwarzane dla celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych lub naliczania opłat za usługi, w tym również dane lokalizacyjne.
  9. **Dni robocze** – dni od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni uznanych w Rzeczypospolitej Polskiej za ustawowo wolne od pracy.
  10. **Doładowanie konta** - czynność Abonenta Mova Mix polegająca na przekazaniu CP Telecom kodu zasilenia za pomocą karty SIM lub wykonaniu innej czynności ustalonej przez CP Telecom i Abonenta Mova Mix w celu zwiększenia Wartości konta.
  11. **Dział Windykacji Należności** – wyodrębniona w strukturze organizacyjnej CP Telecom komórka powołana do obsługi Klientów lub Abonentów Mova Mix w szczególności w kwestiach dotyczących płatności.
  12. **Hasło** – poufny ciąg znaków dostępny wyłącznie Abonentowi Mova Mix i umożliwiający jego identyfikację dla potrzeb skorzystania z obsługi świadczonej przez Biuro Obsługi Klienta, jak również w celu dokonywania przez Abonenta Mova Mix innych czynności związanych z Umową.
  13. **Karta SIM** - karta z mikroprocesorem, stanowiąca własność CP Telecom, udostępniana Abonentowi Mova Mix przez CP Telecom, spełniająca wymagania Sieci Telekomunikacyjnej CP Telecom oraz warunki określone w specyfikacji technicznej dla Karty SIM, umożliwiająca dostęp do Usług świadczonych przez CP Telecom, z którą związane są: numer telefonu (MSISDN), osobisty numer identyfikacyjny - kod PIN oraz kod odblokowujący - kod PUK.
  14. **Kaucja** – określona przez CP Telecom zgodnie z § 8 niniejszego Regulaminu kwota środków pieniężnych, wpłacana przy zawieraniu Umowy dotyczącej udziału w promocji, w celu zabezpieczenia należności CP Telecom.
  15. **Kod zasilenia**- kombinacja cyfr umożliwiająca zasilenie konta Abonenta Mova Mix,
  16. **Kod PIN** - osobisty numer identyfikacji - kod cyfrowy zapewniający Abonentowi Mova Mix możliwość jednoznacznego identyfikowania się przy dostępie do Usług Telekomunikacyjnych.
  17. **Kod PUK** - osobisty szyfr odblokowujący - osobisty kod cyfrowy służący między innymi do zniesienia blokady kodu PIN.
  18. **Konsument** – Abonent Mova Mix lub Klient będący osobą fizyczną, który zawarł z CP Telecom Umowę i/lub Umowę dotyczącą udziału w promocji w ramach Oferty Mova Mix niezwiązaną bezpośrednio z działalnością gospodarczą lub zawodową lub wyraża zainteresowanie zawarcia takiej umowy,,
  19. **Kupon doładowujący** – karta lub wydruk zawierający kod zasilenia, umożliwiający Abonentowi Mova Mix doładowanie konta.
  20. **Numer Abonenta Mova Mix** – numer identyfikacyjny nadany Abonentowi Mova Mix w systemie CP Telecom.
  21. **Numer MSISDN** – numer telefonu Abonenta Mova Mix w sieci CP Telecom przypisany do Karty SIM.
  22. **Oferta Promocyjna** lub Promocja – oferta CP Telecom obejmująca szczególne warunki świadczenia usług telekomunikacyjnych inne, niż określone w Regulaminie i Cenniku Mova Mix opisana w regulaminie promocji oraz innych dokumentach określających promocję
  23. **Operator** – krajowy lub zagraniczny przedsiębiorca telekomunikacyjny.
  24. **Okres ważności** – czas od momentu zasilenia konta, w którym Abonent Mova

Mix może wykorzystać Wartość konta.

25. **Prawo Telekomunikacyjne** - ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo Telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171 poz. 1800 ze zm.) oraz każdy inny akt prawny zastępujący lub uzupełniający Prawo Telekomunikacyjne, regulujący kwestie objęte Prawem Telekomunikacyjnym.
26. **Punkt sprzedaży** (obsługi) – oznakowane stanowisko zlokalizowane w wybranych sklepach Carrefour lub miejsce przeznaczone do sprzedaży produktów CP Telecom.
27. **Regulamin** - niniejszy Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez CP Telecom dla Abonentów Mova Mix, stanowiący integralną część Umowy i Umowy dotyczącej udziału w promocji.
28. **Sieć Telekomunikacyjna** - sieć telekomunikacyjna w rozumieniu Prawa Telekomunikacyjnego, wykorzystywana przez Operatora do świadczenia usług .
29. **Starter** – karta SIM, do której mogą być dołączone materiały informacyjne dotyczące oferty Mova Mix
30. **Telefon** – aparat telefoniczny posiadający świadectwo homologacji i certyfikat zgodności z zasadniczymi wymaganiami, wydany przez uprawniony organ.
31. **Umowa** - umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych, na podstawie której CP Telecom zobowiązuje się do świadczenia Usług, a Abonent Mova Mix zobowiązuje się do przestrzegania warunków określonych w umowie. Integralną częścią umowy są: Regulamin, Cennik Mova Mix oraz promocyjne warunki związane ze świadczeniem usług, z których korzysta Abonent Mova Mix określone m.in. w regulaminach Ofert Promocyjnych.
32. **Umowa dotycząca udziału w promocji** – umowa zawierana w ramach promocji, zmieniająca w ograniczonym zakresie zasady i warunki świadczenia Usług przez CP Telecom, której szczegóły określone są w regulaminach poszczególnych Promocji.
33. **Urządzenie telekomunikacyjne** - urządzenie elektroniczne przeznaczone, po zainstalowaniu karty SIM lub bez potrzeby jej instalowania, do korzystania z Usług świadczonych przez CP Telecom.
34. **Usługi** - usługi telekomunikacyjne świadczone przez CP Telecom,
35. **Zużycie** - wykorzystanie przez Abonenta Mova Mix określonej Wartości konta.
36. **Wartość konta** - określona w złotych polskich kwota brutto przeznaczona przez Abonenta Mova Mix na korzystanie z Usług świadczonych przez CP Telecom dostępnych dla Abonenta Mova Mix,
37. **Włączenie się do sieci** - czynność Abonenta Mova Mix polegająca na wykonaniu lub przyjęciu pierwszego połączenia lub skorzystaniu z innej usługi określonej w Cenniku Mova Mix, w szczególności wysłaniu pierwszej krótkiej wiadomości tekstowej lub pierwszym zasileniu konta.

### **§ 3. Ochrona danych osobowych oraz Tajemnica telekomunikacyjna**

1. CP Telecom jest administratorem danych osobowych w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (tj. Dz.U. z 2002 roku, nr 101, poz. 926 z późn. zm.).
2. Dane osobowe Klientów/Abonentów Mova Mix są przetwarzane przez CP Telecom w celach statutowych, w celu świadczenia usług, w celu archiwizacji, a także sprzedaży produktów i usług oraz dla potrzeb działań marketingowych podejmowanych przez Operatora samodzielnie lub we współpracy z innymi podmiotami, w szczególności: sprzedaży produktów i usług, przesyłania informacji o nowych produktach i usługach, udziału w konkursach, akcjach promocyjnych i

promocjach. Dane osobowe klientów i Abonentów Mova Mix, gdy jest to niezbędne do udziału w akcji marketingowej organizowanej wspólnie z partnerem, mogą zostać przekazane innym administratorom danych. Dane osobowe Abonentów Mova Mix mogą być przetwarzane także na potrzeby prowadzenia analiz gospodarczych.

3. Dane osobowe Klientów/ Abonentów Mova Mix mogą być udostępniane w zakresie dozwolonym przez przepisy polskiego prawa współpracującym podmiotom, uprawnionym organom oraz biurom informacji gospodarczej, jak również - gdyby zaistniała taka potrzeba - instytucjom zajmującym się windykacją i obrotem wierzytelności oraz ich pełnomocnikom.

4. CP Telecom zapewnia realizację uprawnień wynikających z ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (tj. Dz.U. z 2002 roku, nr 101, poz. 926 z późn. zm.), tzn. umożliwi Klientom/ Abonentów Mova Mix wgląd do własnych danych osobowych i ich poprawianie oraz prawo wniesienia w przypadkach wymienionych w ustawie pisemnego umotywowanego żądania zaprzestania przetwarzania własnych danych osobowych oraz prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych w celach marketingowych lub wobec przekazania ich innemu administratorowi danych.

5. Wszelką korespondencję w sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych Klient/ Abonentów Mova Mix powinien kierować na adres: CP Telecom Sp. z o.o., Al. Komisji Edukacji Narodowej 46 lok. U4, 02-797 Warszawa, z dopiskiem "Dane Osobowe".

6. Operator zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa gwarantuje przestrzeganie tajemnicy telekomunikacyjnej. Nie dotyczy to przypadków gdy ujawnienie informacji objętych tajemnicą telekomunikacyjnych jest wymagane 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 Abonentom Mova Mix 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 w utrzymaniu sieci albo świadczenia usług, Operator lub podmioty działające w imieniu Operatora - po poinformowaniu osób uczestniczących w połączeniu - ma prawo włączyć się do trwającego połączenia lub je przerwać.

7. Podmioty działające w imieniu Operatora, które realizują usługę, mogą zapoznać się z treścią przekazu wyłącznie w przypadkach przewidzianych przepisami prawa oraz w zakresie niezbędnym dla realizacji danej usługi, wynikającym z technologii jej świadczenia.

8. Operator przetwarza dane transmisyjne, w tym dane lokalizacyjne dla celów naliczania opłat za usługi i opłat z tytułu rozliczeń operatorskich jak również - na zasadach określonych w obowiązujących przepisach prawa - dla celów marketingu usług lub świadczenia usług o wartości wzbogaconej.

9. Zakres danych transmisyjnych odzwierciedlających Usługi Telekomunikacyjne wykonywane przez Operatora na rzecz Abonentów Mova Mix, 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.

10. Operator przetwarza dane transmisyjne odzwierciedlające Usługi

Telekomunikacyjne wykonywane przez Operatora na rzecz Abonentów Mova Mix, 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 w tym usług o wartości wzbożonej. 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 i porządku publicznego, a także ewentualne spory cywilnoprawne dotyczące umowy o świadczenie usług lub jej wykonania.

11. Klient/ Abonent Mova Mix ma możliwość wpływu na zakres przetwarzania danych jego dotyczących poprzez określenie zakresu Usług Telekomunikacyjnych świadczonych zgodnie z jego żądaniem lub zakresem jego uprawnień, a w przypadku kiedy dane transmisyjne są przetwarzane na podstawie zgody – poprzez jej wycofanie.

12. Podczas korzystania z usług w sieciach partnerów roamingowych lokalne zasady dotyczące przechowywania i transferu danych Abonentów Mova Mix mogą być inne niż stosowane w Sieci Telekomunikacyjnej Operatora.

13. Operator zastrzega sobie możliwość szczegółowego uregulowania kwestii dotyczących przetwarzania danych w zakresie świadczenia usług drogą elektroniczną w odrębnych regulaminach.

14. W innych niż określone w niniejszym Regulaminie przypadkach Operator ma prawo przetwarzać dane osobowe Abonentów Mova Mix w celach marketingu usług podmiotów z nim współpracujących po uzyskaniu zgody Abonentów Mova Mix.

#### **§ 4 Zakres Usług**

1. Rodzaje usług świadczonych przez CP Telecom określone są w Cenniku Mova Mix.

2. CP Telecom świadczy usługi o jakości zgodnej z europejskimi standardami telekomunikacyjnymi, 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu.

3. W ramach istniejących możliwości technicznych CP Telecom umożliwia Abonentowi Mova Mix korzystanie z sieci innych operatorów, z którymi CP Telecom zawarł oddzielne porozumienia. Lista tych operatorów i krajów, w których działają jest dostępna w Dziale Obsługi Klienta w punktach sprzedaży (obsługi) oraz na zdefiniowanych stronach internetowych w szczególności <http://www.carrefourmova.pl/>. W uzasadnionych przypadkach CP Telecom może ograniczyć dostępność niektórych kierunków połączeń międzynarodowych lub w poszczególnych krajach korzystanie przez Abonenta Mova Mix z sieci niektórych operatorów lub też ograniczyć dostępność niektórych kierunków połączeń międzynarodowych.

4. Podczas uzyskiwania połączeń w sieciach telekomunikacyjnych innych operatorów zasady dotyczące przetwarzania danych Abonentów Mova Mix, a także zasady rozliczeń mogą być inne niż stosowane przez CP Telecom.

5. Podczas uzyskiwania przez Abonenta Mova Mix połączeń w sieciach telekomunikacyjnych innych operatorów jakość świadczonych usług może być inna niż w sieci CP Telecom.

6. CP Telecom świadczy usługi w zakresie istniejących możliwości technicznych.
7. CP Telecom będzie rozszerzał zakres świadczonych Usług w miarę powstawania nowych możliwości technicznych.
8. CP Telecom może rozszerzać zakres oferowanych Usług bez konieczności zmiany Regulaminu. Rozszerzenie zakresu oferowanych usług określone zostanie w Cenniku Mova Mix lub regulaminie Promocji.

### **§ 5 Odpowiedzialność Operatora**

1. CP Telecom ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy lub Umowy dotyczącej udziału w promocji, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek siły wyższej, z winy Abonenta Mova Mix lub nieprzestrzegania przez niego postanowień Umowy lub Umowy dotyczącej udziału w promocji.
2. CP Telecom nie ponosi odpowiedzialności za niedostępność świadczonych Usług wynikających z nie osiągnięcia parametrów technicznych zgodnych ze standardami ETSI przez Telefon używany przez Abonenta Mova Mix, który nie posiada polskiego świadectwa homologacji lub certyfikatu zgodności z zasadniczymi wymaganiami. CP Telecom nie ponosi odpowiedzialności za niedostępność świadczonych przez CP Telecom Usług spowodowane nie osiągnięciem parametrów technicznych wymaganych do skorzystania z Usług przez telefon używany przez Abonenta Mova Mix.
3. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy lub Umowy dotyczącej udziału w promocji CP Telecom, ponosi wobec Abonenta Mova Mix odpowiedzialność w zakresie poniesionej przez Abonenta Mova Mix szkody z wyłączeniem utraconych korzyści i przy uwzględnieniu zasad określonych w ust. 4 i ust. 5 poniżej.
4. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usług oferowanych dla Abonentów Mova Mix w sieci CP Telecom, gdy przerwa obejmuje wszystkie Usługi, Abonentowi Mova Mix przysługuje odszkodowanie w formie kary umownej w wysokości 1/30 średniego zużycia miesięcznego. Średnie zużycie miesięczne liczone jest według zużycia Abonenta Mova Mix z ostatnich trzech miesięcy od daty wniesienia reklamacji, a w przypadku gdy Abonent Mova Mix pozostaje stroną Umowy lub Umowy dotyczącej udziału w promocji krócej niż 3 miesiące - średniego zużycia z okresu w jakim Abonent Mova Mix pozostaje stroną Umowy lub Umowy dotyczącej udziału w promocji. Kara umowna zostanie zapłacona w terminie 21 dni od dnia pozytywnego rozpatrzenia reklamacji Abonenta Mova Mix
5. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu poszczególnych Usług dostępnych dla Abonentów Mova Mix w sieci CP Telecom, Abonentowi Mova Mix przysługuje odszkodowanie w formie kary umownej w wysokości 1/60 średniego zużycia miesięcznego. Średnie zużycie miesięczne liczone jest według zużycia Abonenta Mova Mix z ostatnich trzech miesięcy od daty wniesienia reklamacji, a w przypadku gdy Abonent Mova Mix pozostaje stroną Umowy lub Umowy dotyczącej udziału w promocji krócej niż 3 miesiące - średniego zużycia z okresu w jakim Abonent Mova Mix pozostaje stroną Umowy lub Umowy dotyczącej udziału w promocji, bez względu na to ilu Usług przerwa dotyczy. Kara umowna zostanie zapłacona w terminie 21 dni od dnia pozytywnego rozpatrzenia reklamacji Abonenta Mova Mix.
6. W przypadkach, o których mowa w ust. 5 i ust. 6 powyżej Abonent Mova Mix nie może żądać odszkodowania za przerwę w świadczeniu usług po upływie 12 miesięcy od zdarzenia uzasadniającego roszczenie o odszkodowanie oraz za okres przerwy dłuższy niż 12 miesięcy.

7. CP Telecom nie ponosi odpowiedzialności za:
- a. treść informacji przekazywanych /przesyłanych przez Abonenta Mova Mix korzystającego z Usług,
  - b. zabezpieczenie danych oraz oprogramowania używanego przez Abonenta Mova Mix znajdujących się w adapterze lub urządzeniu telekomunikacyjnym oraz urządzeniach do nich przyłączonych,
  - c. szkody wynikłe z braku stosowania przez Abonenta Mova Mix zabezpieczeń danych oraz oprogramowania adapterów lub urządzeń telekomunikacyjnych oraz urządzeń do nich przyłączonych.

## **§ 6 Odpowiedzialność Abonenta Mova Mix**

1. Abonent Mova Mix zobowiązany jest do:
  - a. niepodejmowania jakichkolwiek działań powodujących zakłócenia pracy infrastruktury Sieci Telekomunikacyjnej i teleinformatycznej Operatora oraz sieci Internet.
  - b. niepodejmowania jakichkolwiek działań powodujących zakłócenia pracy urządzeń aktywnych podłączonych do Sieci Telekomunikacyjnej i teleinformatycznej Operatora oraz sieci Internet.
  - c. korzystania z usług zgodnie z obowiązującym prawem.
  - d. nieużywania karty SIM z wykorzystaniem telefonu, adaptera lub urządzenia telekomunikacyjnego kradzonego, bez homologacji lub bez certyfikatu,
  - e. nieużywania adapterów bez zgody CP Telecom,
  - f. niekierowania do sieci telekomunikacyjnych ruchu telekomunikacyjnego z innych sieci telekomunikacyjnych bez zgody CP Telecom,
  - g. niewykorzystywania telefonu i karty SIM, adaptera lub urządzenia telekomunikacyjnego i karty SIM lub urządzeń telekomunikacyjnych niezgodnie z przepisami prawa lub niezgodnie z zawartą umową lub w celu realizacji działań na szkodę CP Telecom lub osób trzecich,
  - h. nieudostępniania bez zgody CP Telecom innym podmiotom usług w celu uzyskiwania korzyści majątkowych dla siebie lub osób trzecich,
  - i. niepodejmowania jakichkolwiek działań z użyciem karty SIM służących skorzystaniu z usług mimo braku w chwili inicjowania połączenia wystarczającej wartości konta,
  - j. niewysyłania niezamówionych informacji handlowych (spam) ani niewysyłania w sposób masowy treści marketingowych,
  - k. niekorzystania z usług w sposób naruszający interesy innych Klientów/Abonentów CP Telecom, dobre obyczaje, czy praktyki rynkowe, ani do niepodejmowania czynów nieuczciwej konkurencji,
  - l. współdziałania na wezwanie CP Telecom przy usuwaniu skutków czynów bądź zdarzeń opisanych powyżej.
2. CP Telecom nie gwarantuje przepustowości transmisji danych oraz ich bezpieczeństwa w przypadku kiedy dane te opuszczają infrastrukturę Sieci Telekomunikacyjnej oraz teleinformatycznej CP Telecom.
3. Abonent Mova Mix zobowiązuje się do chronienia Karty SIM przed kradzieżą, zniszczeniem, uszkodzeniem, zagubieniem lub utratą w inny sposób. Abonent Mova Mix odpowiada za skutki wynikające z używania Karty SIM 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 lub Kodu PUK.
4. Abonent Mova Mix powinien niezwłocznie poinformować telefonicznie Biuro Obsługi Klienta o zagubieniu, kradzieży, zniszczeniu, uszkodzeniu lub utracie w inny

sposób Karty SIM.

5. CP Telecom po przyjęciu informacji od Abonenta Mova Mix niezwłocznie blokuje Kartę SIM w sposób uniemożliwiający korzystanie z usług świadczonych przez CP Telecom.

6. Abonent Mova Mix zobowiązuje się pisemnie potwierdzić fakt zagubienia, kradzieży lub utraty Karty SIM na adres Biura Obsługi Klienta, ul Okoliczna 4, 01-359 Warszawa lub email: bok@carrefourmova.pl najpóźniej w terminie 5 dni roboczych od daty zgłoszenia, zgodnie z ust. 4 powyżej.

7. W przypadku braku potwierdzenia przez Abonenta Mova Mix faktu zagubienia, kradzieży lub utraty Karty SIM w terminie określonym w ust. 6 powyżej CP Telecom zastrzega sobie prawo do odblokowania Karty SIM, umożliwiając tym samym korzystanie z Usług. CP Telecom nie odpowiada za szkody poniesione przez Abonenta Mova Mix na skutek niewypełnienia przez Abonenta Mova Mix obowiązku określonego w ust. 6 powyżej.

8. Biuro Obsługi Klienta potwierdza Abonentowi Mova Mix datę i godzinę otrzymania pisma, o którym mowa w ust. 6 powyżej, na adres e-mail podany w Umowie lub w przypadku jego braku pisemnie na podany w Umowie adres korespondencyjny.

9. Za skutki wynikające z używania przez osoby trzecie zagubionej lub skradzionej Karty SIM spowodowane niezgłoszeniem lub niepotwierdzeniem tych faktów do Biura Obsługi Klienta wyłączną odpowiedzialność ponosi Abonent Mova Mix.

10. W przypadkach wymienionych w ust. 4 Abonent Mova Mix może wymienić Kartę SIM na warunkach określonych w Cenniku Mova Mix.

### **§ 7 Obsługa serwisowa**

1. Abonent Mova Mix ma możliwość połączenia z konsultantem. CP Telecom może rejestrować treść połączeń z Biurem Obsługi Klienta w celu udokumentowania dyspozycji przekazywanych konsultantom przez Abonenta Mova Mix i usprawniania obsługi Abonenta Mova Mix. Koszt obsługi serwisowej jest określony w cenniku.

2. Abonent Mova Mix ma możliwość samodzielnego zarządzania Usługami dla numeru przypisanego do karty SIM. Lista usług dostępnych w ramach samodzielnego zarządzania Usługami dla numeru przypisanego do karty SIM określona jest w Cenniku Mova Mix lub na zdefiniowanych stronach internetowych w szczególności <http://www.Carrefourmova.pl/>.

3. Obsługa Klienta 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,
- e. trwających promocji, ofert specjalnych i lojalnościowych.

### **§ 8 Zawarcie Umowy i Umowy dotyczącej udziału w promocji.**

1. Umowa zostaje zawarta z Klientem, który dokona Aktywacji karty SIM .

2. Umowa dotycząca udziału w promocji zawierana jest z Klientem, który poda aktualne dane niezbędne do zawarcia Umowy dotyczącej udziału w promocji oraz okaże ważne oryginały lub poświadczone kopie dokumentów wymaganych przez CP Telecom oraz podpisze Umowę dotyczącą udziału w promocji.

3. Za moment zawarcia Umowy dotyczącej udziału w promocji uważa się wprowadzenie danych Abonenta Mova Mix do systemu obsługi Abonentów Mova Mix – o ile wcześniej Abonent Mova Mix nie włączył się do sieci.

4. W indywidualnych przypadkach CP Telecom może zażądać od Abonenta Mova

Mix w chwili zawierania Umowy dotyczącej udziału w promocji lub w czasie jej trwania wpłacenia Kaucji.

5. W szczególności CP Telecom może zażądać wpłaty Kaucji w poniższych przypadkach:

- a. braku możliwości weryfikacji danych podanych w momencie zawierania Umowy dotyczącej udziału w promocji przez Klienta/Abonenta Mova Mix,
- b. nie wywiązania się lub nie wywiązywania się przez Klienta/ Abonenta Mova Mix z obowiązków wynikających z innej umowy zawartej z CP Telecom lub innym podmiotem,
- c. otrzymania negatywnej oceny wiarygodności płatniczej dokonanej na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej,
- d. podania przez Klienta/ Abonenta Mova Mix błędnych lub nieaktualnych danych przy zawarciu Umowy dotyczącej udziału w promocji,
- e. przed rozpoczęciem świadczenia Abonentowi Mova Mix usług roamingu lub innych usług.

6. Kaucja nie ma charakteru zaliczki ani przedpłaty z tytułu jakichkolwiek należności.

7. Klient/ Abonent Mova Mix zobowiązany jest do wpłaty Kaucji w wyznaczonym przez CP Telecom terminie.

8. Wysokość Kaucji nie przekroczy jednorazowo kwoty 1.000 złotych (jednego tysiąca złotych), dla każdej karty SIM. Kaucja nie podlega podatkowi VAT.

9. Kaucja podlega zwrotowi w terminie ustalonym z Klientem/Abonentem Mova Mix w momencie żądania kaucji. CP Telecom ma prawo zatrzymać Kaucję przez okres nie dłuższy niż 24 miesiące licząc od dnia uiszczenia Kaucji przez Abonenta Mova Mix, chyba że wcześniej nastąpi rozwiązanie Umowy dotyczącej udziału w promocji.

10. Kaucja zostanie zwrócona zgodnie z dyspozycją Abonenta Mova Mix na rachunek bankowy wskazany przez Abonenta Mova Mix lub zostanie przesłana przekazem pocztowym na adres wskazany przez Abonenta Mova Mix.

11. CP Telecom zobowiązuje się rozpocząć świadczenie Usług w czasie nie dłuższym niż 7 (siedem) dni od dnia zawarcia Umowy lub Umowy dotyczącej udziału w promocji. W przypadku niedotrzymania powyższego terminu Abonentowi Mova Mix przysługuje prawo odstąpienia od Umowy i Umowy dotyczącej udziału w promocji, a w przypadku wpłacenia Kaucji - prawo żądania jej zwrotu.

12. Abonent Mova Mix, wyraża zgodę na rozpoczęcie świadczenia Usług z momentem włączenia się Abonenta Mova Mix do sieci CP Telecom.

13. Zawierając Umowę lub Umowę dotyczącą udziału w promocji Abonent Mova Mix zobowiązuje się do nie używania Adapterów bez zgody CP Telecom.

### **§ 9 Przyczyny odmowy zawarcia Umowy dotyczącej udziału w promocji**

CP Telecom ma prawo odmówić zawarcia Umowy dotyczącej udziału w promocji lub odstąpić od Umowy dotyczącej udziału w promocji w terminie siedmiu dni od jej zawarcia, gdy Abonent Mova Mix:

a. odmawia okazania lub umożliwienia skopiowania dokumentów wymaganych przez

CP Telecom lub okazane dokumenty budzą wątpliwości co do ich autentyczności,

b. poda błędne lub nieaktualne dane wymagane przy zawarciu Umowy dotyczącej udziału w promocji,

c. nie wywiązał się lub nie wywiązuje się z obowiązków wynikających z jakiegokolwiek innej umowy zawartej z CP Telecom lub innym podmiotem,

d. otrzymał negatywną ocenę wiarygodności płatniczej dokonaną na podstawie

informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej,  
e. nie przedstawi urzędowego potwierdzenia swoich danych osobowych, jeśli CP Telecom takiego potwierdzenia zażąda,  
f. odmawia wpłaty Kaucji lub jakkolwiek inna umowa zawarta pomiędzy nim a CP Telecom lub innym podmiotem została rozwiązana z powodu braku terminowego regulowania płatności.

### **§ 10 Czas trwania Umowy**

Czas trwania Umowy jest nieoznaczony. Inny niż nieoznaczony czas trwania Umowy określony może zostać wyłącznie w formie pisemnej pomiędzy CP Telecom i Abonentem Mova Mix. Czas trwania Umowy dotyczącej udziału w promocji określony jest w regulaminie poszczególnych Promocji.

### **§ 11 Opłaty**

1. Aktualny cennik dostępny jest na stronach internetowych **www.carrefourmova.pl**. W przypadkach określonych przepisami prawa cennik będzie dostarczany Abonentom Mova Mix zgodnie z wymogami określonymi w tych przepisach prawa. Inne niż określone w cenniku opłaty i sposoby ich naliczania oraz odmienne niż określone w Regulaminie zasady naliczania opłat za świadczone usługi mogą dotyczyć ofert promocyjnych i określane są w regulaminach promocji. Regulaminy promocji dostępne są na stronach internetowych **www.carrefourmova.pl**.
2. W przypadku zmiany wysokości opłat lub zasad ich naliczania określonych w cenniku CP Telecom zawiadamia Abonentów Mova Mix o treści każdej proponowanej zmiany w cenniku w terminie wynikającym z powszechnie obowiązujących przepisów prawa przed wprowadzeniem zmian w życie. Zawiadomienie powyższe następuje w sposób określony właściwymi przepisami prawa, w szczególności poprzez podanie takiej informacji do publicznej wiadomości na stronach internetowych **www.carrefourmova.pl**., a także - jeśli taki wymóg wynika z przepisów prawa - poprzez ich dostarczenie Abonentom Mova Mix. W przypadku zmiany warunków związanych z promocyjnym świadczeniem usług przez CP Telecom, określonych w regulaminie promocji, Abonenci Mova Mix zostaną o tym fakcie powiadomieni poprzez podanie do publicznej wiadomości na zdefiniowanych stronach internetowych, w szczególności **www.carrefourmova.pl**.
3. Abonent Mova Mix uiszcza opłaty poprzez doładowania konta lub w inny sposób określony przez CP Telecom..
4. CP Telecom bez wcześniejszego poinformowania Abonenta Mova Mix ma prawo do zablokowania możliwości doładowania konta lub całkowitego zaprzestania świadczenia usług, gdy istnieje podejrzenie o działanie na szkodę CP Telecom lub Klientów/Abonentów Mova Mix i osób trzecich.
5. Abonent Mova Mix może wykonywać połączenia telefoniczne i korzystać z innych Usług do momentu wyczerpania Wartości konta, lecz nie dłużej niż wynosi okres ważności.
6. W momencie wyczerpania Wartości konta lub upłynięcia okresu ważności dla Usług i połączeń wychodzących CP Telecom może zawiesić świadczenie Usług.
7. Dostęp do informacji zawartych na karcie SIM może zostać zablokowany przy zerowej Wartości konta do momentu powtórnego zasilenia konta.
8. Po upływie okresu ważności dla połączeń przychodzących, w ramach istniejących możliwości technicznych, CP Telecom umożliwi Abonentowi Mova Mix za pomocą tej samej karty SIM w okresie karencji określonym w Cenniku Mova Mix i za podaną w Cenniku Mova Mix opłatą uzyskanie ponownej obsługi dotychczasowego numeru

pod warunkiem zasilenia konta. Jeżeli zachodzi brak możliwości technicznych lub Abonent Mova Mix nie dokona zasilenia konta, po upływie okresu karencji określonego w Cenniku Mova Mix następuje zaprzestanie świadczenia Usług.

9. CP Telecom zastrzega możliwość dokonania blokady połączeń przychodzących Abonentowi Mova Mix, który w ciągu 30 dni od dnia upływu okresu ważności nie dokona zasilenia konta.

10. Blokada połączeń przychodzących zostanie automatycznie usunięta nie później niż w terminie 2 (dwóch) dni po dokonaniu przez Abonenta Mova Mix zasilenia konta.

11. W momencie upływu okresu ważności dla połączeń przychodzących niewykorzystana Wartość konta może zostać anulowana.

12. W przypadku dokonania zasilenia konta w terminie 7 (siedmiu) dni od dnia upływu okresu ważności anulowana Wartość konta może zostać przywrócona. Przywrócenie Wartości konta nastąpi w terminie 2 (dwóch) dni po dokonaniu przez Abonenta Mova Mix zasilenia konta.

13. Brak zasilenia w terminie wskazanym w ust. 12 może skutkować bezpowrotną utratą niewykorzystanych środków.

## **§ 12 Reklamacje**

1. Reklamacja może dotyczyć niewykonania lub nienależytego wykonania Usług przez CP Telecom, niedotrzymania z winy CP Telecom terminu rozpoczęcia świadczenia Usług nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług (wartość użycia).

2. Reklamacje mogą być wnoszone w terminie 12 miesięcy licząc od daty zdarzenia stanowiącego przedmiot reklamacji. Reklamacje wniesione po tym terminie pozostaną bez rozpatrzenia.

3. Wszystkie reklamacje dotyczące usług świadczonych na podstawie umowy można zgłaszać telefonicznie, faksem lub pisemnie na adres Biura Obsługi Klienta Operatora, ul. Okoliczna 4, 01-359 Warszawa, pocztą elektroniczną na adres [info@carrefourmova.pl](mailto:info@carrefourmova.pl).

4. W przypadku wniesienia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w punkcie sprzedaży (obsługi) zgłaszający reklamację otrzymuje niezwłocznie pisemne potwierdzenie jej wniesienia. W przypadku wniesienia reklamacji telefonicznie, faksem lub pisemnie do Biura Obsługi Klienta, lub pocztą elektroniczną zgłaszający reklamację otrzymuje w terminie 14 dni pisemne potwierdzenie jej wniesienia. Rozpatrzenie reklamacji w terminie 14 dni od dnia jej wniesienia, zwalnia CP Telecom od obowiązku pisemnego potwierdzania wniesienia reklamacji.

5. Za dzień wniesienia reklamacji przyjmuje się dzień przyjęcia zgłoszenia telefonicznego przez konsultanta Biura Obsługi Klienta, dzień wpływu do CP Telecom faksu, listu zawierającego zgłoszenie reklamacyjne, dzień zgłoszenia reklamacji lub dzień wpływu do CP Telecom zgłoszenia przesłanego na adres [bok@carrefourmova.pl](mailto:bok@carrefourmova.pl).

6. W przypadku reklamacji Abonent Mova Mix zobowiązany jest wskazać:

a. imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta Mova Mix;

b. przedmiot reklamacji;

c. datę zawarcia Umowy lub Umowy dotyczącej udziału w promocji i określony termin rozpoczęcia świadczenia Usług w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy CP Telecom terminu rozpoczęcia świadczenia Usług;

d. dodatkowo w przypadku reklamacji dotyczącej wartości użycia, Abonent Mova

- Mix zobowiązany jest wymienić kwestionowaną kwotę;
- e. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
  - f. numer przydzielony Abonentowi Mova Mix, którego dotyczy reklamacja;
  - g. kwotę odszkodowania lub zwrotu innej należności;
  - h. podpis Abonenta Mova Mix - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
7. Zgłoszona reklamacja zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od daty jej wniesienia.
8. Zgłoszenia nie spełniające wymagań określonych w niniejszym paragrafie, w szczególności w ust. 1 i ust. 6, o ile nie zostaną uzupełnione przez Abonenta Mova Mix w terminie wskazanym przez CP Telecom, pozostaną bez rozpatrzenia.
9. CP Telecom udziela odpowiedzi na reklamację spełniającą wymagania określone w niniejszym paragrafie w formie pisemnej.
10. W przypadku pozytywnego rozpatrzenia reklamacji, kwestionowana kwota podlega zwrotowi poprzez zwiększenie Wartości konta o uznaną kwotę, lub na wniosek Użytkownika Mova mix poprzez wypłatę uznanej kwoty Abonentowi Mova Mix. Warunkiem wypłaty uznanej kwoty jest podanie przez Abonenta Mova Mix numeru rachunku bankowego lub adresu, na który ma zostać dokonana wypłata.
11. W przypadku nie rozpatrzenia reklamacji w terminie 30 dni od dnia jej wniesienia, uważa się, że reklamacja została uwzględniona.
12. Spory pomiędzy Konsumentem a CP Telecom dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usługi, niedotrzymania z winy CP Telecom terminu rozpoczęcia świadczenia Usług lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług mogą zostać zakończone polubownie w drodze postępowania mediacyjnego lub postępowania przed sądem polubownym, po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego.

### **§ 13 Rozwiązanie Umowy i Umowy dotyczącej udziału w promocji**

1. W przypadku podania przez Abonenta Mova Mix błędnych lub nieaktualnych danych żądanych w związku z zawarciem Umowy dotyczącej udziału w promocji CP Telecom ma prawo do zablokowania możliwości inicjowania Usług przez Abonenta Mova Mix lub zawieszenia świadczenia wszelkich Usług lub uzależnienia dalszego świadczenia Usług od przedstawienia aktualnych danych lub do rozwiązania Umowy dotyczącej udziału w promocji ze skutkiem natychmiastowym.
2. CP Telecom ma prawo do natychmiastowego i całkowitego zaprzestania świadczenia Usług jeżeli Abonent Mova Mix narusza postanowienia Umowy, Umowy dotyczącej udziału w promocji, niniejszego Regulaminu w szczególności § 6 ust. 1 oraz § 8 ust. 13, regulaminu Oferty Promocyjnej lub przepisy prawa.
3. CP Telecom ma prawo żądania od Abonenta Mova Mix naprawienia szkody poprzez zapłatę przez Abonenta Mova Mix kary umownej w wysokości 5.000 złotych (pięć tysięcy złotych) za każdą kartę SIM lub urządzenie telekomunikacyjne używane celem podejmowania przez Abonenta Mova Mix działań określonych § 6 ust. 1 oraz § 8 ust. 13. Uprawnienie do żądania zapłaty kary umownej nie wyłącza uprawnienia CP Telecom do żądania od Abonenta Mova Mix odszkodowania przewyższającego wysokość kary umownej na zasadach ogólnych w sytuacji, gdy szkoda poniesiona przez CP Telecom przewyższy wysokość zastrzeżonej kary umownej.
4. Umowa i Umowa dotycząca udziału w promocji ulega rozwiązaniu z datą całkowitego zaprzestania świadczenia Usług.
5. Wartość konta niewykorzystana w momencie rozwiązania Umowy i Umowy dotyczącej udziału w promocji nie podlega zwrotowi.

#### **§ 14 Zmiany Umowy i Umowy dotyczącej udziału w promocji**

1. W przypadku zmiany Regulaminu CP Telecom zawiadamia Abonentów Mova Mix o tym fakcie przed wprowadzeniem tych zmian w życie, w terminie wynikającym z powszechnie obowiązujących przepisów prawa. Zawiadomienie nastąpi w sposób określony właściwymi przepisami prawa poprzez podanie do publicznej wiadomości, a także jeżeli taki wymóg wynika z przepisów prawa poprzez ich dostarczenie Abonentowi Mova Mix.

2. Abonent Mova Mix zobowiązany jest poinformować CP Telecom na piśmie lub faksem skierowanym do Biura Obsługi Klienta o wszelkich zmianach dotyczących swoich danych zawartych w Umowie dotyczącej udziału w promocji w terminie 7 dni od dnia zaistnienia tych zmian. Niedopełnienie tego obowiązku przez Abonenta Mova Mix może stanowić dla CP Telecom podstawę do zablokowania możliwości inicjowania Usług przez Abonenta Mova Mix oraz zaprzestania świadczenia usługi roamingu lub zawieszenia świadczenia wszelkich Usług lub żądania od Abonenta Mova Mix wniesienia Kaucji. CP Telecom nie ponosi odpowiedzialności za negatywne skutki dla Abonenta Mova Mix wynikające z braku posiadania aktualnych danych, a wszelką korespondencję przekazaną przez CP Telecom na posiadany adres uważa się za prawidłowo doręczoną.

#### **§ 15 Postanowienia końcowe**

1. Regulamin obowiązuje od dnia 20.01.2011 r.