

CENNIK USŁUG ROAMINGOWYCH „H”- DLA ABONENTÓW RYNKU BIZNESOWEGO T-MOBILE

Niniejszy cennik jest ważny od dnia 15.06.2017 r. i dotyczy Abonentów T-Mobile, których cennik taryfy (cennik usług podstawowych) bezpośrednio przed działem „Objaśnienia” zawiera odesłanie w kwestii cen usług roamingowych do niniejszego dokumentu.

Cennik dotyczy taryf: **Pakiet Biznes 10, Pakiet Biznes 20, Pakiet Biznes 40, Pakiet Biznes 60, Pakiet Biznes 120, Pakiet Biznes 230, Pakiet Biznes Prestiż, Pakiet Biznes Firma 2000, Pakiet Biznes Firma 5000, Pakiet Biznes Firma Top, Nowy PB 20, Nowy PB 40, Nowy PB 70, Nowy PB 120, Nowy PB 230, Nowy PB Prestiż, Nowy PBF 2000, Nowy PBF 5000, Nowy PBF Top, Nowa Biznes 15 Start, Nowa Biznes 60 Pro, Nowa Biznes 120 Pro, Nowa Biznes 180 VIP, Nowa Biznes 240 VIP, Nowa Biznes 500 VIP, Nowa KorpoEx Biznes 15 Start, Nowa KorpoEx Biznes 60 Pro, Nowa KorpoEx Biznes 120 Pro, Nowa KorpoEx Biznes 180 VIP, Nowa KorpoEx Biznes 240 VIP, Nowa KorpoEx Biznes 500 VIP, Komfort Biznes Kontakt 60, Komfort Biznes Profi 340, Komfort Biznes Prestiż 1400, Komfort Biznes XL, Po prostu Biznes, Nowa Demolinia 180, Błękitna Biznes, Granatowa Biznes, Specjalna TAKAjakTY L KorpoEx, Korporacja Biznes 220, Biznes 220**

Strefy Roamingowe:

Strefa Roamingowa 1A: kraje Unii Europejskiej oraz inne wybrane kraje i terytoria: Austria, Azory, Belgia, Bułgaria, Chorwacja, Cypr, Czechy, Dania, Estonia, Finlandia, Francja, Gibraltar, Grecja, Gujana Francuska, Gwadelupa, Hiszpania, Holandia, Irlandia, Islandia, Liechtenstein, Litwa, Luksemburg, Łotwa, Madera, Malta, Martynika, Niemcy, Norwegia, Portugalia, Reunion, Rumunia, Słowacja, Słowenia, Szwecja, Watykan, Węgry, Wielka Brytania, Włochy, Wyspy Kanaryjskie.

Strefa Roamingowa 1B: pozostałe kraje europejskie (z wykluczeniem krajów ze Strefy Roamingowej 3): Albania, Andora, Białoruś, Bośnia i Hercegowina, Czarnogóra, Kosowo, Macedonia, Mołdawia, Monako, San Marino, Serbia, Szwajcaria, Turcja, Ukraina, Wyspa Guernsey, Wyspa Jersey, Wyspa Man, Wyspy Owcze

Strefa Roamingowa 2: operatorzy satelitarni i reszta świata z wykluczeniem krajów: Strefy Roamingowej 1A, Strefy Roamingowej 1B i Strefy roamingowej 3.

Strefa Roamingowa 3: Kazachstan, Kuba, Rosja, Turkmenistan oraz promy i statki.

Zasady dotyczące Usług Telekomunikacyjnych w Strefie Roamingowej 1A, w tym „Stawek w ramach Limitu” oraz „Stawek po przekroczeniu Limitu” są opisane także w Załączniku nr 1 „Polityka uczciwego korzystania przez Abonentów z usług telekomunikacyjnych w Strefie Roamingowej 1A” (patrz poniżej).

Tabela 1. Stawki za minutę połączenia w Strefie Roamingowej 1A do tej strefy i Polski dla taryf: **: Pakiet Biznes 10, Pakiet Biznes 20, Pakiet Biznes 40, Pakiet Biznes 60, Pakiet Biznes 120, Nowy PB 20, Nowy PB 40, Nowy PB 70, Nowy PB 120, Nowy PB 230, Nowy PB Prestiż, Nowy PBF Top, Komfort Biznes XL**

	Połączenia głosowe			Połączenia wideo
	wychodzące	przychodzące		Wychodzące i przychodzące
		Stawka w ramach Limitu pierwszych 1500 minut	Stawka po przekroczeniu Limitu 1500 minut	
Do strefy 1A i Polski	0,24 zł netto	0 zł	0,04 zł netto	8,11 zł netto

Tabela 2. Stawki za minutę połączenia w Strefie Roamingowej 1A do tej strefy i Polski dla taryf: **Pakiet Biznes 230, Pakiet Biznes Prestiż, Pakiet Biznes Firma 2000, Pakiet Biznes Firma 5000, Pakiet Biznes Firma Top, Nowy PBF 2000, Nowy PBF 5000, Nowa Biznes 15 Start, Nowa Biznes 60 Pro, Nowa Biznes 120 Pro, Nowa Biznes 180 VIP, Nowa Biznes 240 VIP, Nowa Biznes 500 VIP, Nowa KorpoEx Biznes 15 Start, Nowa KorpoEx Biznes 60 Pro, Nowa KorpoEx Biznes 120 Pro, Nowa KorpoEx Biznes 180 VIP, Nowa KorpoEx Biznes 240 VIP, Nowa KorpoEx Biznes 500 VIP, Komfort Biznes Kontakt 60, Komfort Biznes Profi 340, Komfort Biznes Prestiż 1400, Po prostu Biznes, Nowa Demolinia 180, Błękitna Biznes, Granatowa Biznes, Specjalna TAKAjakTY L KorpoEx, Korporacja Biznes 220, Biznes 220,**

	Połączenia głosowe		Połączenia wideo
	wychodzące	przychodzące	wychodzące i przychodzące
Do strefy 1A i Polski	0,24 zł netto	0 zł	8,11 zł netto

Tabela 3 . Stawki za minutę połączenia w Strefie Roamingowej 1A do pozostałych Stref Roamingowych (z wyłączeniem połączeń przychodzących) oraz w pozostałych Strefach Roamingowych dla wszystkich taryf wymienionych w niniejszym Cenniku

	Połączenia głosowe		Połączenia wideo
	wychodzące	przychodzące	wychodzące i przychodzące
Strefa Roamingowa 1A do pozostałych Stref Roamingowych	0,77 zł netto	nie dotyczy	połączenia wychodzące – patrz tabela wyżej; połączenia przychodzące – nie dotyczy
Strefa roamingowa 1B	4,02 zł netto	4,02 zł netto	8,11 zł netto
Strefa Roamingowa 2	8,11 zł netto	4,02 zł netto	12,21 zł netto
Strefa Roamingowa 3	13,03 zł netto	4,02 zł netto	12,21 zł netto

Tabela 4. Stawki za SMS w Roamingu dla wszystkich taryf wymienionych w niniejszym Cenniku

	SMS-y			
	wysłanie SMS-a	wysłanie SMS-a specjalnego	wysłanie SMS-a głosowego	odebranie SMS-a
Strefa Roamingowa 1A	0,07 zł netto	opłata za wysłanie SMS-a w Roamingu zgodna z taryfą + opłata za SMS specjalny zgodna z taryfą	opłata za wysłanie SMS-a w Roamingu zgodna z taryfą + opłata za SMS głosowy zgodna z taryfą	bezpłatnie
Strefa Roamingowa 1B	1,22 zł netto			
Strefa Roamingowa 2	1,22 zł netto			
Strefa Roamingowa 3	1,22 zł netto			

Tabela 5. Stawki za MMS w Roamingu dla wszystkich taryf wymienionych w niniejszym Cenniku

MMS	Wysłanie wiadomości MMS w Roamingu	Strefa roamingowa 1A	0,07 zł netto za każdą wiadomość MMS (maksymalnie 300 kB)
	Wysłanie lub odebranie wiadomości MMS w Roamingu	Strefa roamingowa 1B	3,28 zł netto za każde 100 kB
		Strefa roamingowa 2	3,28 zł netto za każde 100 kB
		Strefa roamingowa 3	3,28 zł netto za każde 100 kB

Tabela 6. Pakietowa transmisja danych (Mobilny Internet) w Strefie Roamingowej 1A oraz w pozostałych Strefach Roamingowych dla wszystkich taryf wymienionych w niniejszym Cenniku

Pakietowa transmisja danych (Mobilny Internet)	Strefa Roamingowa 1A	0,07 zł netto za 1 MB
	Strefa Roamingowa 1B	2,95 zł netto za każde 100 kB
	Strefa Roamingowa 2	2,95 zł netto za każde 100 kB
	Strefa Roamingowa 3	2,95 zł netto za każde 100 kB

Tabela 7. Stawka za Przeniesienie Połączenia do Poczty Głosowej 602 951 000 w Strefie Roamingowej 1A oraz w pozostałych Strefach Roamingowych dla wszystkich taryf wymienionych w niniejszym Cenniku

Przeniesienie Połączenia do Poczty Głosowej 602 951 000 na terenie Strefy Roamingowej 1A	0 zł
Przeniesienie Połączenia do Poczty Głosowej 602 951 000 na terenie pozostałych Stref Roamingowych	opłata za odebrane połączenia przychodzącego w Roamingu+ opłata za roamingowe połączenie wykonywane do Polski

OBJAŚNIENIA

Ceny

Do cen netto doliczany jest podatek VAT wyliczony według stawki określonej przepisami prawa. Podatek VAT jest naliczany oddzielnie od każdej pozycji faktury. Wartość opłat za Usługi Telekomunikacyjne jest sumą wartości wyliczonych na podstawie cen netto oraz stosownie obliczonego podatku VAT.

Definicje

Definicje pojęć pisanych z dużej litery mają znaczenie nadane im w „Regulaminie Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych na rzecz Abonentów T-Mobile”.

MMS - maksymalna wielkość pojedynczej wiadomości MMS w Roamingu wynosi 300 kB. Oznacza to, że wysłanie informacji przekraczającej tę objętość skutkować będzie jej podziałem na odrębne MMS-y, z których każdy będzie mieć objętość nie większą niż 300 kB. Nie wpływa to na zasady taryfikacji. Przesłanie wiadomości MMS bez załączników powoduje naliczenie opłaty zgodnej z cennikiem. Opłaty za wysłanie wiadomości MMS naliczane są niezależnie od tego, czy numer telefonu lub adres odbiorcy wiadomości oraz numer centrum wiadomości zostały wpisane poprawnie. Jeśli abonent nie odbierze wiadomości MMS, będzie ona przechowywana przez czas, który nadawca określił jako termin jej ważności - maksymalnie 7 dni. Po tym terminie zostanie ona automatycznie wykasowana z systemu operatora. Za wysłanie

wiadomości MMS lub SMS jednocześnie do kilku adresatów, opłata zostanie naliczona tak, jak za wysłanie wiadomości MMS do każdego z adresatów osobno.

Mobilny Internet – usługa mobilnego dostępu do Internetu (APN: internet lub inny APN udostępniony przez Operatora przeznaczony do połączeń z Internetem ogólnego użytku); Korzystanie z Mobilnego Internetu za granicą wymaga posiadania aktywnej usługi Mobilny Internet w Polsce (w Sieci) oraz aktywnej usługi Roaming. Szczegółowe informacje dotyczące listy sieci i krajów, w których można korzystać z Mobilnego Internetu za granicą są dostępne na stronie www.t-mobile.pl.

Naliczanie Opłat

Połączenia głosowe i wideo, wychodzące i przychodzące, w Strefie Roamingowej 1A naliczane są za każdą sekundę połączenia - 1/60 stawki minutowej.

W Strefie Roamingowej 1A opłaty za korzystanie z Mobilnego Internetu naliczane są za każdy rozpoczęty 1 kB (1 kB = 1024 B) według zasady 1/1024 stawki za 1 MB -, oddzielnie za dane wysłane i odebrane na poziomie protokołu internetowego (IP). W pozostałych strefach roamingowych opłaty te naliczane są za każde rozpoczęte 100 kB, według zasady 100/1024 stawki za 1 MB - oddzielnie za dane wysłane i odebrane na poziomie protokołu internetowego (IP). Po zakończeniu połączenia w ramach Mobilnego Internetu lub o godz. 24.00 (czasu polskiego) ilość przesłanych danych jest zaokrąglana w górę do właściwej pełnej jednostki taryfikacyjnej. W ramach wszystkich usług określonych niniejszym cennikiem należności są zaokrąglane do pełnego grosza. Należność nie może być mniejsza niż 1 grosz.

Operator

Operator – T-Mobile Polska S.A.

Połączenia z numerami wykorzystującymi prefiks 39

W Roamingu opłata za Połączenia z numerami 39 jest zgodna z cennikiem roamingowym i równa jest opłacie za roamingowe połączenie wykonywane do Polski na numer stacjonarny. Operator nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości Połączenia z numerami 39.

Roaming

Skorzystanie z usług objętych niniejszym cennikiem wymaga aktywacji usługi Roamingu (roaming międzynarodowy). W Roamingu mogą być niedostępne serwisy posiadające opcję lokalizacji oraz połączenia z Numerami premium i numerem 608 908. Szczegółowe informacje dotyczące Roamingu są dostępne na stronie internetowej www.t-mobile.pl oraz w Biurze Obsługi Abonenta 602 900 (opłata zgodna z cennikiem).

Limit wydatków na transmisję danych w Roamingu:

W przypadku braku odmiennej dyspozycji Abonenta, w Cyklu Rozliczeniowym obowiązuje limit wydatków na transmisję danych w Roamingu w kwocie netto (bez VAT) stanowiącej równowartość 50 EUR. Równowartość tej kwoty w złotych polskich wyliczana jest zgodnie z przepisami prawa. Dla okresu 15-30 czerwca 2017r. łącznie kwota ta wynosi 216,58 zł netto, zaś od 1 lipca 2017r. - 212,50 zł netto. Po ogłoszeniu w kolejnych latach nowych danych niezbędnych dla obliczenia tej kwoty w złotych polskich, będzie ona udostępniana na www.t-mobile.pl. Szczegółowe informacje dotyczące Roamingu są dostępne na stronie internetowej www.t-mobile.pl oraz w Biurze Obsługi Abonenta 602 900 (opłata zgodna z cennikiem).

SIMextra

W Roamingu za korzystanie z poszczególnych zakładek SIMextra do opłat naliczanych na terenie kraju doliczane są opłaty: za wysłanie zapytania o informację, za każde wejście w kolejne opcje zakładki „Specjalne” lub „Zobacz więcej”, za wysłanie e-maila – jak za wysłanie SMS-a, zgodnie z niniejszym cennikiem roamingowym.

SMS

Pojedyncza wiadomość tekstowa SMS składa się z maksymalnie 160 znaków. Wykorzystywany aparat telefoniczny oraz elementy graficzne i specjalne mogą zmniejszać maksymalną liczbę znaków dostępną w jednym SMS-ie, tzn. jeden SMS może zawierać mniej niż 160 znaków. Do elementów specjalnych zalicza się litery charakterystyczne dla polskiego alfabetu (np. ą, ę, ł) oraz inne znaki niewystępujące w alfabecie łacinińskim. W przypadku przesyłania wiadomości zawierającej elementy specjalne, tekst pojedynczego SMS-a składa się z mniejszej liczby niż 160 znaków i może być dzielony na odpowiednią liczbę SMS-ów, z których każdy obciążony jest opłatą zgodnie z cennikiem. Jeśli abonent nie odbierze wiadomości SMS, będzie ona przechowywana przez czas, który nadawca określił jako termin jej ważności - maksymalnie 7 dni. Po tym terminie zostanie ona automatycznie wykasowana z systemu operatora. Za wysłanie wiadomości SMS jednocześnie do kilku adresatów, opłata zostanie naliczona tak, jak za wysłanie wiadomości SMS do każdego z adresatów osobno.

Załącznik nr 1 do Cennika roamingowego „Cennik Usług Roamingowych „H” – dla Abonentów Rynku Biznesowego T-Mobile”

„Polityka uczciwego korzystania przez abonentów T-Mobile z usług telekomunikacyjnych w Strefie roamingowej 1A”.

1. W oparciu o przepisy Rozporządzenia (UE) nr 531/2012 w sprawie roamingu w publicznych sieciach łączności ruchomej wewnątrz Unii oraz przepisy rozporządzeń wykonawczych wydanych na podstawie tego rozporządzenia Operator umożliwia Abonentom korzystanie w Strefie 1A z następujących usług telekomunikacyjnych: wykonywanie połączeń głosowych do Strefy 1A lub odbierania połączeń głosowych, wysyłanie wiadomości SMS i MMS oraz korzystanie z transmisji danych (dalej: „Usługi”) zgodnie z Polityką Uczciwego Korzystania z roamingu (dalej: „Polityka”).
2. Polityka służy zapobieganiu niestandardowemu lub niewłaściwemu korzystaniu z Usług w Strefie 1A, polegającemu w szczególności na:
 - 2.1 korzystaniu z Usług dla innych celów niż okresowe podróże Abonentów, przez co rozumie się w szczególności korzystanie przez Abonentów z Usług w większości lub wyłącznie w Strefie 1A,
 - 2.2 długi okres nieaktywności karty SIM użytkowanej głównie a nawet wyłącznie w Strefie 1A;
 - 2.3 abonowanie i korzystanie kolejno z wielu kart SIM przez tego samego Abonenta w Strefie 1A.
3. Abonenci, mogą korzystać z Usług w ramach limitów (dalej: „Limity”), których wielkości oraz ceny są wskazane w **Tabeli 1** Cennika w pozycjach „Stawka w ramach Limitu”. Operator może również z tytułu świadczenia Usług w ramach Limitów stosować dodatkowe opłaty, o których mowa w art. 6c ust. 1 rozporządzenia nr 531/2012, o ile zgodę na stosowanie takiej dodatkowej opłaty wyrazi Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej.
4. Limity są przyznawane Abonentom automatycznie i cyklicznie na okres 1 (jednego) roku, począwszy od dnia 15 czerwca każdego roku do dnia 14 czerwca kolejnego roku, oraz oddzielnie dla każdej posiadanej przez Abonenta karty SIM. Pierwszy rok jest liczony od dnia 15 czerwca 2017 roku.
5. Limity są liczone osobno dla połączeń głosowych przychodzących, osobno dla połączeń głosowych wychodzących, osobno dla SMS-ów wychodzących, osobno dla MMS-ów wychodzących, oraz pakietów danych.

6. Rozpoczęcie korzystania z odpowiednich Limitów ma miejsce, gdy Abonent w ramach roamingu w strefie 1A wykona jedną z poniższych czynności: odbierze połączenie głosowe, wykona połączenie głosowe do Strefy 1A lub Polski, wyśle SMS, wyśle MMS, rozpocznie korzystanie z transmisji danych w Strefie 1A.
7. Po wykorzystaniu przez Abonenta danego Limitu wskazanego w **Tabeli 1** Cennika w pozycjach „Stawka w ramach Limitu”, Operator naliczać będzie opłaty wskazane w ww. tabelach Cennika w pozycji: „Stawka po przekroczeniu Limitu”.
8. Operator może odmówić przyznania Abonentowi kolejnego Limitu rocznego, w sytuacjach, o której mowa w pkt. 2 Polityki, po wyczerpaniu poniższej procedury. Jeżeli Operator stwierdzi ryzyko niewłaściwego lub niestandardowego korzystania przez Abonenta z Usług po Stawce w ramach Limitu w sposób wskazany w pkt. 2 Polityki, Operator powiadamia Abonenta o wykryciu takiego schematu korzystania i informuje go, że w przypadku braku zmiany schematu korzystania w terminie, który nie może być krótszy niż dwa tygodnie, nie przyzna Abonentowi kolejnego Limitu, a Abonent będzie mógł korzystać z Usług po Stawkach po przekroczeniu Limitu. Jeżeli w trakcie biegu wyznaczonego terminu Abonent wnieśli skargę zgodnie z pkt. 15 Polityki w celu wykazania braku wspomnianego powyżej ryzyka, wyznaczony przez Operatora termin ulega przedłużeniu do czasu rozpatrzenia przez Operatora skargi. Operator przyznaje Abonentowi kolejny Limit i zaprzestaje stosowania Stawki po przekroczeniu Limitu, jeżeli schemat korzystania przez Abonenta z Usług nie będzie już wskazywał na ryzyko niewłaściwego lub niestandardowego korzystania z Usług w sposób wskazany w pkt. 2 Polityki. Operator poinformuje Abonenta o powyższym wysyłając SMS na numer telefonu, którego dotyczy przyznanie Limitu.
9. Gdy Abonent wjeżdża do Strefy 1A Operator, bezpłatnie poprzez wysłanie SMS, informuje Abonenta o Limitach wraz z podaniem Stawki w ramach Limitu oraz Stawki po przekroczeniu Limitu oraz podaje okres, na jaki Limit został Abonentowi przyznany.
10. Operator, bezpłatnie poprzez SMS, informuje Abonenta o przekroczeniu 80% procent Limitu każdej z Usług.
11. Operator, bezpłatnie poprzez SMS, informuje Abonenta, gdy zostanie w pełni wykorzystany Limit każdej z Usług oraz powiadamia Abonenta, o Stawkach po przekroczeniu Limitu.
12. Abonent ma prawo żądać od Operatora zaprzestania wysyłania informacji, o których mowa w pkt. 9-11 Polityki oraz żądać, w każdej chwili i nieodpłatnie, ponownego wysyłania przez Operatora tych powiadomień.
13. Abonent może samodzielnie uzyskać informacje dotyczące opłat roamingowych oraz Limitów, dzwoniąc pod bezpłatny numer +48 608929292.
14. Operator jest uprawniony podczas zawierania umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych albo jeżeli Operator poweźmie wątpliwość co do korzystania przez Abonenta z Usług niezgodnie z Polityką, 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.
- 14.1 W takim przypadku Operator może wymagać od Abonentów: przedstawienia dowodu stałego zamieszkania w Polsce lub istnienia stałych powiązań z Polską, w szczególności poprzez złożenie przez Abonenta odpowiedniego oświadczenia, potwierdzającego, że państwem zamieszkania Abonenta jest Polska, a w przypadku Abonentów nie będących konsumentami taki dowód może stanowić aktualny wypis z Krajowego Rejestru Handlowego lub innego rejestru, potwierdzający siedzibę i miejsce prowadzenia działalności gospodarczej lub innej działalności na terytorium Polski.
- 14.2 Operator może również uznać za wystarczające inne niż wskazane powyżej dowody przedstawione przez Abonenta, jeżeli, w ocenie Operatora, w sposób wystarczający dowodzą powyższych okoliczności.
- 14.3 W sytuacji, gdy Abonent nie przedstawi dowodu stałego miejsca zamieszkania w Polsce lub dowodu istnienia stałych powiązań z Polską, wówczas w przypadku nowego Abonenta, Operator świadczy Usługi po Stawce po przekroczeniu Limitu. Jeżeli dowodu w wyznaczonym terminie nie przedstawi dotychczasowy Abonent, a przed wezwaniem do przedstawienia dowodu upłynął również wyznaczony przez Operatora, nie krótszy niż dwutygodniowy, termin do zaniechania korzystania przez niego z Usług w sposób niezgodny z Polityką, wówczas Operator uprawniony będzie do stosowania z tytułu świadczenia na rzecz Abonenta Usług Stawki po przekroczeniu Limitu. Operator poinformuje Abonenta o powyższym wysyłając SMS na numer telefonu, którego sprawa dotyczy.
15. Abonenci mają prawo do wnoszenia skarg związanych ze stosowaniem przez Operatora Polityki.
- 15.1 Skargi mogą być wnoszone w formie elektronicznej na adres: roamingBOA@t-mobile.pl, na piśmie lub ustnie do protokołu w punkcie Sprzedaży jak również telefonicznie na numer Biura Obsługi Abonenta: +48602900000. Opłata za połączenie naliczana jest zgodnie z cennikiem taryfy, posiadanej przez Abonenta.
- 15.2 W przypadku zgłoszenia skargi na piśmie lub ustnie do protokołu w punkcie Sprzedaży, zgłaszający skargę otrzymuje niezwłocznie pisemne potwierdzenie przejęcia skargi.
- 15.3 Odpowiedź na skargę jest udzielana w formie pisemnej, z tym zastrzeżeniem, że w przypadku skarg wniesionych w formie elektronicznej odpowiedź jest udzielana na adres e-mail podany w skardze.
- 15.4. Odpowiedź na skargę jest udzielana w terminie 14 dni od daty otrzymania skargi przez Operatora. W szczególnych wypadkach termin udzielenia odpowiedzi na skargę może zostać przedłużony do 30 dni.
- 15.5 Prawo do wnoszenia skarg, o których mowa w punkcie 15 przysługuje Abonentom niezależnie od innych środków ochrony prawnej, w tym składania reklamacji wskazanych w Regulaminie Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez Operatora, którym związany jest Abonent.
16. W przypadku posiadania przez Abonenta pakietów roamingowych lub innych usług obniżających koszty roamingu, pakiety /usługi będą rozliczane w pierwszej kolejności, przed rozpoczęciem korzystania z przyznanych Abonentowi Limitów.
17. W przypadku zmiany przez Abonenta taryfy lub zawarcia aneksu do umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, od daty zmiany taryfy albo zawarcia aneksu Abonent uzyskuje prawo do korzystania z Limitów w wysokości przysługujących mu w oparciu o taryfę, z której aktualnie korzysta; jednocześnie Abonent traci uprawnienie do korzystania z Limitów przysługujących mu na podstawie taryfy, z której korzystał uprzednio. Oznacza to w szczególności, że Limity przysługujące Abonentowi w oparciu o taryfę, z której Abonent korzystał uprzednio oraz o taryfę, z której Abonent aktualnie korzysta nie podlegają sumowaniu.
18. Operator jest uprawniony do zmiany Polityki, jeżeli zmiana wprowadza zasady prawa unijnego przyjęte w celu regulacji roamingu w publicznych sieciach łączności ruchomej w Unii Europejskiej.