



REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH B2B

§ 1. ZAKRES REGULAMINU

Niniejszy regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych określa ogólne warunki świadczenia przez Operatora na rzecz Abonentów Usług Telekomunikacyjnych w zakresie posiadanych przez Operatora uprawnień zgodnie z Ustawą.

§ 2. DEFINICJE

Określenia użyte w regulaminie w liczbie pojedynczej lub mnogiej oznaczają:

1. **„Abonament”** lub **„Opłata Abonamentowa”** - podstawowa opłata cykliczna, ponoszona przez Abonenta z tytułu zapewnienia dostępu do Sieci Operatora i gotowości Operatora do świadczenia Usług Telekomunikacyjnych.
2. **„Abonent”** - Podmiot będący stroną umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartej z Operatorem.
3. **„Automatyczne BOA”** - automatyczny, telefoniczny system obsługi Abonenta, przy pomocy którego Abonent może uzyskiwać informacje lub składać zlecenia w zakresie tam dopuszczonym.
4. **„Biuro Obsługi Abonenta” („BOA”)** - jednostka organizacyjna udzielająca Abonentowi informacji na temat warunków wykonywania Umowy oraz informująca Abonenta o ofertach Operatora.
5. **„BOA Kod”** - kod cyfrowy, który może służyć do identyfikacji Abonenta, do zamawiania przez Abonenta dodatkowych usług lub rezygnacji z niektórych usług za pośrednictwem Automatycznego BOA, SMS i Internetowego Systemu Obsługi, zgodnie z warunkami określonymi w Umowie.
6. **„Cennik”** - wykaz Usług Telekomunikacyjnych wraz z zestawieniem rodzaju i wysokości opłat oraz zasadami ich naliczania, dołączany do Umowy.
7. **„Cykl Rozliczeniowy”** - miesięczny okres, za który dokonywane są rozliczenia zobowiązań Abonenta wobec Operatora z tytułu świadczenia Usług Telekomunikacyjnych, rozpoczynający się i kończący się we wskazanych przez Operatora na Fakturze dniach miesiący kalendarzowych; czas trwania Cyklu Rozliczeniowego jest równy liczbie dni miesiąca kalendarzowego, w którym dany Cykl Rozliczeniowy się rozpoczął; w przypadku niektórych Usług Umowa może definiować inaczej Cykl Rozliczeniowy.
8. **„Dane Transmisyjne”** - związane z korzystaniem z Usług Telekomunikacyjnych dane przetwarzane przez Operatora dla celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych, naliczania opłat za Usługi Telekomunikacyjne lub naliczania opłat z tytułu rozliczeń operatorskich, w tym dane lokalizacyjne, które oznaczają wszelkie dane przetwarzane w sieci telekomunikacyjnej wskazujące położenie geograficzne telefonu lub innego telekomunikacyjnego urządzenia końcowego.
9. **„E-mail Kontaktowy”** - adres poczty elektronicznej Abonenta służący Operatorowi do kontaktowania się z Abonentem, w szczególności udzielania informacji oraz, w przypadku wyrażenia odpowiedniej zgody przez Abonenta, wysyłania informacji handlowej.
10. **„E-mail Obsługowy”** - adres poczty elektronicznej Abonenta służący Operatorowi wyłącznie do realizacji jego obowiązków wynikających z: (a) zamówień Abonenta, (b) Umowy lub (c) przepisów prawa.
11. **„Faktura”** - dokument obejmujący opłaty za Usługi Telekomunikacyjne; może obejmować także opłaty wynikające z innych umów.
12. **„Hasło”** - kod cyfrowy składający się z ośmiu znaków, służący do identyfikacji Abonenta lub zamawiania przez niego dodatkowych usług, względnie rezygnacji z niektórych Usług, zgodnie z warunkami określonymi w Umowie.
13. **„Internetowy System Obsługi”** - internetowy system obsługi Abonenta, przy pomocy którego Abonent może uzyskiwać informacje, zamawiać dodatkowe Usługi Telekomunikacyjne lub rezygnować z niektórych Usług Telekomunikacyjnych, zgodnie z warunkami określonymi w Umowie.
14. **„Instrukcja Instalacji Karty eSIM”** - dokument zawierający informacje niezbędne do instalacji profilu eSIM na urządzeniu wyposażonym w funkcję umożliwiającą korzystanie z Usług za pomocą oprogramowania eSIM.
15. **„ITU”** - Międzynarodowa Unia Telekomunikacyjna.
16. **„Karta SIM”/„USIM”** - karta mikroprocesorowa lub inna karta, do której przypisany jest Numer Telefonu Abonenta w Sieci Operatora, Kod PIN i Kod PUK, umożliwiające korzystanie z Usług Telekomunikacyjnych na podstawie Umowy, wydawana Abonentowi przez Operatora, stanowiąca własność Operatora.
17. **„Karta eSIM”** - wirtualny rodzaj Karty SIM, instalowany przez posiadacza urządzenia w postaci profilu eSIM na połączonym z Internetem urządzeniu, wyposażonym przez producenta w funkcję umożliwiającą korzystanie z Usług za pomocą oprogramowania eSIM.
18. **„Kaucja”** - kwota środków pieniężnych, wpłacana przez Abonenta Operatorowi w celu zabezpieczenia spełnienia przez Abonenta zobowiązań do zapłaty opłat należnych z tytułu usług świadczonych na podstawie Umowy oraz innych należności powstałych w związku z wykonaniem Umowy. Kaucja nie ma charakteru zaliczki ani przedpłaty na poczet jakichkolwiek należności wobec Operatora i jest zdeponowana na wyodrębnionym, nieoprocentowanym rachunku bankowym Operatora; maksymalna wysokość Kaucji jest określona w Umowie.
19. **„Kod PIN”** - związany z Kartą SIM lub Kartą eSIM kod cyfrowy, ustawiony fabrycznie lub zdefiniowany przez Abonenta, umożliwiający dostęp do Usług Telekomunikacyjnych przez Kartę SIM lub Kartę eSIM.
20. **„Kod PUK”** - związany z Kartą SIM lub Kartą eSIM kod cyfrowy znoszący blokadę Kodu PIN, zapewniający Abonentowi możliwość identyfikacji przy dostępie do Usług Telekomunikacyjnych poprzez Kartę SIM lub Kartę eSIM.

21. **„Konwergentne Usługi Telekomunikacyjne”** - Usługi Telekomunikacyjne świadczone w oparciu o stacjonarny Numer Telefonu i elementy infrastruktury ruchomej Sieci Operatora.
22. **„Limit Kredytowy”** – górna granica zobowiązań Abonenta wobec Operatora z tytułu zawartych Umów, której wysokość jest określona w Umowie, po przekroczeniu której Operator może stosować konsekwencje przewidziane przez Przedsiębiorcę Jednoosobowego na gruncie danej Umowy może powodować wskazane konsekwencje tylko w zakresie tej Umowy.
23. **„Numer Kontaktowy”** – numer telefonu wskazany Operatorowi przez Abonenta w celu umożliwienia Operatorowi telefonicznego kontaktu z Abonentem.
24. **„Numer Telefonu”** – numer telefonu w Sieci Operatora używany przez Abonenta, który umożliwia Abonentowi korzystanie z Usług Telekomunikacyjnych; może służyć do identyfikacji Abonenta w serwisach umożliwiających dokonywanie zmian w zakresie Usług Telekomunikacyjnych i dostęp do informacji o koncie abonentkim; w przypadku Usług Telekomunikacyjnych świadczonych z wykorzystaniem Karty SIM lub Karty eSIM, Numer Telefonu identyfikuje Kartę SIM lub Kartę eSIM w Sieci Operatora.
25. **„Operator”** – T-Mobile Polska S.A.
26. **„Podmiot”** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej.
27. **„Punkt Sprzedaży”** – autoryzowana przez Operatora placówka handlowo-usługowa, w której w szczególności można zawrzeć Umowę.
28. **„Przedsiębiorca Jednoosobowy”** – osoba fizyczna zawierająca Umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści Umowy wynika, że nie posiada ona dla niej charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności, udostępnionego w Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej oraz w Rejestrze Przedsiębiorców Telekomunikacyjnych.
29. **„RŚUT”** lub **„Regulamin”** – niniejszy regulamin; RŚUT dostępny jest w Punktach Sprzedaży oraz w serwisie internetowym Operatora.
30. **„Regulamin Usługi”** – ustalone przez Operatora szczegółowe warunki świadczenia Usługi Telekomunikacyjnej, której specyfika wymaga odrębnego uregulowania; Regulaminy Usług dostępne są w Biurze Obsługi Abonenta, Punktach Sprzedaży oraz w serwisie internetowym Operatora. Regulamin Usługi może inaczej określać warunki świadczenia Usług telekomunikacyjnych niż Regulamin.
31. **„Sieć”** lub **„Sieć Operatora”** – publiczna sieć telekomunikacyjna Operatora służąca do świadczenia Usług Telekomunikacyjnych.
32. **„Umowa”** – umowa o świadczenie Usług Telekomunikacyjnych zawarta z Abonentem, na podstawie której Operator świadczy Usługi na rzecz Abonenta.
33. **„Usługa Konwergentna”** - Usługa Telekomunikacyjna świadczona w oparciu o stacjonarny Numer Telefonu i elementy infrastruktury ruchomej sieci telekomunikacyjnej.
34. **„Usługa Telekomunikacyjna”** - świadczone przez Operatora, pod marką T-Mobile, na podstawie Umowy, publicznie dostępne usługi telekomunikacyjne w rozumieniu przepisów prawa telekomunikacyjnego oraz objęte Umową inne usługi z nimi związane.
35. **„Urządzenia Abonenta”** - urządzenia niezbędne do korzystania z Usługi Telekomunikacyjnej, będące własnością Abonenta i zarządzane przez Abonenta, dopuszczone zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa do używania w sieciach telekomunikacyjnych. Abonent może zlecić Operatorowi odpłatną konfigurację, konserwację oraz usuwanie uszkodzeń Urządzeń Abonenta zgodnie z warunkami określonymi w Umowie.
36. **„Urządzenia Operatora”** - urządzenia dostarczane Abonentowi przez Operatora, niezbędne do korzystania przez Abonenta z Usługi Telekomunikacyjnej, stanowiące własność Operatora w trakcie

obowiązywania Umowy, jak również po jej wygaśnięciu lub rozwiązaniu, zarządzane przez Operatora lub Abonenta w terminie i na warunkach określonych w Umowie.

37. **„Ustawa”** - ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (t.j. Dz. U. z 2019 r. poz. 2460 ze zm.) lub inna regulacja, mająca charakter powszechnie obowiązującego prawa, która zastąpiła ustawę z dnia 16 lipca 2004 r.
38. **„Użytkownik”** - podmiot korzystający z Usług Telekomunikacyjnych świadczonych przez Operatora lub żądający ich świadczenia.
39. **„Warunki Oferty Promocyjnej”** – warunki oferty promocyjnego świadczenia Usług Telekomunikacyjnych, w szczególności związane z przyznaniem Abonentowi ulgi, które Operator może zaoferować Abonentowi. Warunki Oferty Promocyjnej mogą inaczej określać warunki świadczenia Usług Telekomunikacyjnych niż RŚUT lub Cennik.
40. **„5G”** - technologia 5G udostępniana w Sieci Operatora w paśmie 2,1 GHz.
41. **„5G Bardziej”** - technologia 5G udostępniana w Sieci Operatora w paśmie 3,7-3,8 GHz.
42. Pojęcia niezdefiniowane w § 2 Regulaminu, a zdefiniowane w Ustawie, użyte zostały w Regulaminie zgodnie ze znaczeniami nadanymi im przez Ustawę.

§ 3. WARUNKI ZAWARCIA UMOWY

1. Świadczenie Usługi Telekomunikacyjnej przez Operatora na rzecz Abonenta wymaga zawarcia Umowy.
2. Umowa jest zawierana:
 - a) w imieniu Operatora - przez osobę przez niego umocowaną,
 - b) przez Abonenta - osobiście lub przez działających w jego imieniu przedstawicieli ustawowych lub pełnomocników.
3. W imieniu Operatora oświadczenia woli w zakresie zawierania, zmian i rozwiązywania Umów składają i przyjmują umocowane do tego osoby.
4. Operator może wymagać udokumentowania przez Podmiot wnioskujący o zawarcie Umowy w formie oryginałów lub poświadczonych za zgodność z oryginałem kopii, a w przypadkach dopuszczanych przez Operatora w formie wydruków komputerowych następujących dokumentów:
 - 1) statusu prawnego i aktualnego, dokładnego adresu siedziby (w szczególności poprzez przedstawienie odpisu z Krajowego Rejestru Sądowego, innych odpisów z rejestrów sądowych, ewidencji lub dokumentów urzędowych potwierdzających fakty zgłoszone we wniosku o zawarcie Umowy);
 - 2) zaświadczenia o nadaniu numeru NIP;
 - 3) zaświadczenia o nadaniu identyfikatora REGON;
 - 4) w przypadku gdy przedstawiciel Podmiotu wnioskującego o zawarcie Umowy nie jest wpisany do rejestru, powinien przedstawić ważne pełnomocnictwo podpisane przez tę osobę lub osoby upoważnione do reprezentowania Podmiotu zgodnie z treścią aktualnego odpisu z rejestru lub ewidencji właściwych dla Podmiotu; przedstawiciele lub pełnomocnicy Podmiotu wnioskującego o zawarcie Umowy zobowiązani są wylegitymować się dokumentem potwierdzającym ich tożsamość.
5. Operator ma prawo uzależnić zawarcie Umowy od przedstawienia przez Podmiot wnioskujący o zawarcie Umowy innych dokumentów niż opisane powyżej, zwłaszcza gdy dokumenty te są zniszczone lub zachodzą wątpliwości co do ich autentyczności lub kompletności, bądź jest to wymagane przez Operatora z uwagi na Warunki Oferty Promocyjnej lub Regulamin Usługi.
6. Operator może uzależnić zawarcie Umowy od dostarczenia przez Podmiot wnioskujący o zawarcie Umowy określonych przez Operatora dokumentów potwierdzających wiarygodność płatniczą Abonenta i możliwość wykonania zobowiązania wobec Operatora.

7. Operator może określić dodatkowe wymagania, warunkujące dostępność dla Abonenta oferty promocyjnej lub niektórych Usług Telekomunikacyjnych, w szczególności w Warunkach Oferty Promocyjnej lub Regulaminie Usługi.
 8. Operator zastrzega sobie prawo odmowy zawarcia Umowy, a także prawo odmowy świadczenia niektórych lub wszystkich Usług Telekomunikacyjnych Podmiotowi:
 - 1) który nie spełnia któregośkolwiek z warunków, o których mowa w § 3 ust. 4, 5, 6, 7, 9 Regulaminu;
 - 2) który zalega z płatnościami w stosunku do Operatora lub, z którym Operator rozwiązał Umowę z przyczyn, za które Podmiot ten ponosi odpowiedzialność, w szczególności z powodu dokonania przez Abonenta nadużycia telekomunikacyjnego określonego w Umowie;
 - 3) który nie wykonuje obowiązków wynikających z umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartych z innymi operatorami telekomunikacyjnymi, w szczególności nie dokonując płatności za świadczone usługi lub wykorzystując świadczone usługi do celów niezgodnych z prawem lub tymi umowami;
 - 4) który przy zawieraniu Umowy posługuje się dokumentami zniszczonymi, dokumentami, które budzą wątpliwość co do ich autentyczności lub kompletności, dokumentami, których wygląd i treść uzasadnia przypuszczenia, że zostały podrobione lub przerobione;
 - 5) który poda błędne lub nieaktualne dane wymagane do zawarcia Umowy;
 - 6) co do którego istnieje negatywna ocena wiarygodności płatniczej, w szczególności wynikająca z danych będących w posiadaniu Operatora lub udostępnionych Operatorowi przez biura informacji gospodarczej.
 9. Operator może uzależnić zawarcie Umowy lub dalsze świadczenie Usług Telekomunikacyjnych od wpłacenia Kaucji przez Podmiot lub Abonenta. Operator może żądać wpłacenia Kaucji:
 - 1) w przypadkach, o których mowa w § 3 ust. 8 pkt 2)-6) Regulaminu,
 - 2) w przypadku przekroczenia Limitu Kredytowego,
 - 3) w przypadkach, gdy w stosunku do Abonenta została otwarta likwidacja lub wszczęto postępowanie egzekucyjne,
 - 4) w przypadku niespełnienia przez Osobę wnioskującą o zawarcie Umowy warunków określonych w § 3 ust. 4 Regulaminu,
 - 5) w przypadku świadczenia na rzecz Abonenta usługi roamingu lub inicjowania połączeń międzynarodowych,
 - 6) w przypadku wszczęcia w stosunku do Abonenta postępowania upadłościowego lub naprawczego.
 10. Abonent zobowiązany jest wpłacić Kaucję w terminie określonym przez Operatora.
 11. Operator ma prawo potrącić swoje wymagalne wierzytelności wobec Abonenta z kwoty Kaucji.
 12. Operator zobowiązuje się zwrócić Abonentowi nominalną kwotę Kaucji z chwilą dokonania końcowego rozliczenia zobowiązanych wynikających z zawartej Umowy, z zastrzeżeniem § 3 ust. 11 Regulaminu.
- § 4. OGÓLNE WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG**
1. Operator świadczy Usługi Telekomunikacyjne na zasadach wskazanych w Umowie i Regulaminie, w zakresie posiadanych uprawnień zgodnie z Ustawą. W przypadku rozbieżności pomiędzy postanowieniami Umowy i Regulaminu za wiążące uważa się postanowienia Umowy.
 2. Świadczenie Usług Telekomunikacyjnych na podstawie Umowy trwa przez czas wskazany w Umowie.
 3. Operator zastrzega możliwość odrębnego uregulowania zasad korzystania z Usługi Telekomunikacyjnej w Umowie ze względu na specyfikę danej Usługi Telekomunikacyjnej.
 4. Operator nie ponosi odpowiedzialności za gromadzone i przekazywane przez Abonenta treści oraz dane i nie wykonuje jakiegokolwiek kontroli działań Abonenta w tym zakresie. Za treści przekazywane przez Abonenta przy wykorzystaniu Sieci Operatora odpowiada wyłącznie Abonent.
 5. Abonent jest zobowiązany do korzystania z Usług Telekomunikacyjnych świadczonych przez Operatora zgodnie z ich przeznaczeniem oraz zgodnie z Umową, Regulaminem i obowiązującymi przepisami prawa.
 6. Abonent korzysta z wszelkich danych, informacji lub oprogramowania, uzyskanych przy wykorzystaniu Sieci Operatora wyłącznie na swoje własne ryzyko.
 7. W zależności od specyfiki świadczonej Usługi Telekomunikacyjnej Operator gwarantuje zachowanie odpowiednich parametrów jakościowych Usługi Telekomunikacyjnej określonych w Umowie.
 8. Operator zastrzega sobie prawo do modyfikowania sposobu realizacji Usługi Telekomunikacyjnej stosownie do zakresu i warunków wynikających z posiadanych uprawnień, a także odpowiednio do posiadanych możliwości technicznych.
 9. Operator świadczy Usługi Telekomunikacyjne na wyłączny użytek Abonenta. Abonent bez zgody Operatora nie może udostępniać osobom trzecim Usług Telekomunikacyjnych świadczonych na podstawie Umowy w taki sposób, z którego wynikałoby, że Abonent świadczy usługi telekomunikacyjne innym podmiotom jako dostawca usług.
 10. Udostępnione Abonentowi przez Operatora Urządzenia Operatora przeznaczone są wyłącznie do korzystania z Usług Operatora. Dalsze ograniczenia w zakresie korzystania z udostępnionych Abonentowi przez Operatora Urządzeń Operatora, będących urządzeniami końcowymi, o ile zostały one wprowadzone przez Operatora lub na jego zlecenie, określone mogą być w Umowie.
 11. Przy świadczeniu telekomunikacyjnych usług głosowych Operator zapewnia połączenia z numerami alarmowymi. Dla określonych usług głosowych świadczonych w oparciu o Sieć IP Operator zapewnia połączenia z numerami alarmowymi na życzenie Abonenta. W takim przypadku Operator kieruje połączenia do jednostek służb ustawowo powołanych do niesienia pomocy właściwych dla danych wskazanych przez Abonenta. Ewentualne ograniczenia w kierowaniu połączeń na numery alarmowe określone mogą być w Umowie.
 12. Operator ma prawo ograniczyć możliwości korzystania z usług o podwyższonej opłacie, jak również inicjowania połączeń międzynarodowych wychodzących do niektórych lub wszystkich krajów oraz połączeń z niektórymi lub wszystkimi numerami międzynarodowymi, w szczególności w sytuacji uzasadnionych wątpliwości co do wiarygodności płatniczej Abonenta. Operator może również uzależnić świadczenie tego rodzaju usług na rzecz Abonenta od wpłacenia Kaucji. Abonent może uzyskać informację telefoniczną o stosowanych ograniczeniach w Biurze Obsługi Abonenta.
 13. Usługi Telekomunikacyjne, które świadczone będą przez Operatora na rzecz Abonenta wskazane są w Umowie lub Cenniku. Operator umożliwia Abonentowi korzystanie z Usług Telekomunikacyjnych określonych w Umowie w momencie jej zawarcia oraz rozszerzenie i korzystanie z Usług Telekomunikacyjnych włączonych w trakcie wykonywania Umowy, z zastrzeżeniem związanych z tym dodatkowych wymogów.
 14. O ile na podstawie Umowy świadczona jest usługa roamingu, Operator z wykorzystaniem Sieci, w ramach tej usługi, umożliwia Abonentowi korzystanie z sieci niektórych operatorów zagranicznych. Z listami dostępnych operatorów zagranicznych w poszczególnych krajach można zapoznać się w Biurze Obsługi Abonenta, w serwisie internetowym Operatora oraz w Punktach Sprzedaży.

W uzasadnionych przypadkach możliwość wykonywania połączeń i korzystania z innych usług w sieciach niektórych operatorów zagranicznych lub możliwość kierowania połączeń do tych sieci może być okresowo ograniczona, w szczególności ze względów technicznych lub ze względu na okoliczności, na które Operator nie ma wpływu. Jeśli Umowa w stosunku do usługi, opcji usługowej lub technologii wskazuje, że jest ona dostarczana w Sieci/w zasięgu Sieci, oznacza to, że jest ona dostarczana na terytorium Polski w tym zasięgu i nie jest dostarczana w roamingu, chyba że inne postanowienia Umowy wyraźnie stanowią inaczej. Nie dotyczy to roamingu na terenie państw Unii Europejskiej i państw nienależących do niej, ale należących do Europejskiego Obszaru Gospodarczego, którego świadczenie jest uregulowane przepisami prawa i postanowieniami Umowy, w szczególności cennika usług roamingowych. Jednakże, jeśli Umowa wyraźnie wskazuje, że Usługi Telekomunikacyjne świadczone są wyłącznie w Sieci/w zasięgu Sieci lub że nie jest świadczona usługa roamingu, to wówczas ich świadczenie ograniczone jest wyłącznie do zasięgu Sieci.

15. W przypadku korzystania z sieci operatorów zagranicznych zasady dotyczące przetwarzania danych Abonenta, a także zasady rozliczeń mogą być inne niż stosowane przez Operatora. Zasady naliczania opłat za korzystanie z sieci operatorów zagranicznych są wskazane w Cenniku oraz w serwisie internetowym Operatora.

§ 5. DANE O JAKOŚCI USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH ORAZ ZASADY ZAPEWNIENIA DOSTĘPU DO INTERNETU

- Operator świadczy Usługi Telekomunikacyjne przez 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu na warunkach określonych w Umowie, Regulaminie Usługi lub innych dokumentach przekazanych Abonentowi.
- Operator świadczy Usługi Telekomunikacyjne zgodnie z wymogami dotyczącymi jakości, określonymi w dokumentach uprawniających Operatora do wykorzystywania poszczególnych częstotliwości, a także zgodnie ze standardami ETSI (Europejski Instytut Norm Telekomunikacyjnych), w tym przewodnikami ETSI (EG), raportami technicznymi ETSI (TR), raportami specjalnymi ETSI (SR), europejskimi standardami (EN), standardami ETSI (ES), specyfikacjami technicznymi ETSI (TS).
- Operator w zakresie świadczenia publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych korzysta z dokumentów publikowanych przez ITU-T (Międzynarodowy Związek Telekomunikacyjny - Sektor Normalizacji Telekomunikacji ITU), zajmujący się tworzeniem wysokiej jakości standardów, obejmujących wszystkie dziedziny telekomunikacji.
- Operator świadczy Usługi Telekomunikacyjne w zakresie istniejących możliwości technicznych. W szczególności oznacza to, że:
 - Operator świadczy usługi zgodnie ze standardami poszczególnych technologii. Informacje o technologiach stosowanych przez Operatora są publikowane w serwisie internetowym Operatora;
 - Zasięg w Sieci oraz prędkość transmisji danych uzależnione są od wielu czynników, z których najistotniejszymi są uwarunkowania geograficzne, urbanistyczne oraz techniczne. Z uwagi na zmienność naturalnych warunków propagacji fal radiowych, zależność od typu zabudowy, rozbudowę Sieci oraz okoliczność, iż Sieć jest współdzielona przez użytkowników, zasięg oraz prędkość transmisji danych mogą ulegać zmianom.
- Operator świadczy Usługi Telekomunikacyjne w zasięgu Sieci oraz z wykorzystaniem sieci telekomunikacyjnych innych operatorów, z którymi łączą Operatora stosowne porozumienia.
- Minimalne oferowane poziomy jakości Usług, o ile w Umowie nie określono inaczej, są następujące:
 - dla połączeń głosowych w telefonii mobilnej – minimalny oferowany poziom jakości wyrażony jest wskaźnikiem MOS (ang. Mean Opinion Score, wskaźnik jakości transmisji głosu), mierzonym metodą PESQ (ang. Perceptual Evaluation of Speech Quality, metoda badania jakości usług głosowych) i wynosi 3.0 dla 95% próbek zgodnych ze wzorcem;
 - dla usługi transmisji danych w ruchomej Sieci wynosi 8 kb/s w kierunku do Abonenta oraz 8 kb/s w kierunku od Abonenta (oba parametry przez minimum 95% czasu trwania transmisji danych);
 - dla usługi połączeń głosowych w telefonii stacjonarnej wyrażony wskaźnikiem MOS (ang. Mean Opinion Score, wskaźnik jakości transmisji głosu) mierzonym metodą PESQ (ang. Perceptual Evaluation of Speech Quality, metoda badania jakości usług głosowych) wynosi 3.0 dla 95% próbek zgodnych ze wzorcem;
 - dla usługi transmisji danych w stacjonarnej Sieci określony jest w Umowie, na podstawie której świadczona jest ta Usługa.
- Aktualne informacje o jakości publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych publikowane są w serwisie internetowym Operatora.
- Operator stosuje środki zarządzania ruchem w Sieci, których celem jest wspieranie efektywnego jej wykorzystania i optymalizacja ogólnej jakości Usług Telekomunikacyjnych świadczonych z wykorzystaniem Sieci wszystkim abonentom Operatora, w tym usług transmisji danych w ramach mobilnego Internetu (dalej „usługa transmisji danych”). Środki te zapobiegają osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności udostępnionego łącza i są niezbędne dla należytego świadczenia usług telekomunikacyjnych w Sieci przez Operatora wszystkim jego abonentom. Środki zarządzania ruchem w Sieci są niedyskryminacyjne i opierają się o obiektywne różnice w wymogach dotyczących technicznej jakości usług w zakresie określonych kategorii ruchu. Nie wpływają one negatywnie na prywatność użytkowników końcowych, ochronę ich danych osobowych. Środkami zarządzania ruchem jest jego automatyczne: blokowanie, spowalnianie oraz priorytetyzacja. Priorytetyzacja polega na udzieleniu pierwszeństwa określonej/ym kategorii/om ruchu w Sieci względem innej/ych kategorii ruchu. Pierwszeństwo udzielane jest tej kategorii ruchu, której jakość jest szczególnie zagrożona lub która jest szczególnie wrażliwa na spadek jakości. Kategoriami ruchu są np. połączenia głosowe, usługi mobilne, usługi stacjonarne, usługa transmisji danych, strumieniowanie wideo (videostreaming), pobieranie danych. Skutkiem stosowania tego narzędzia może być m.in. pogorszenie poziomu świadczenia usług/i w zakresie kategorii ruchu położonych/ej niżej w hierarchii priorytetyzacji - odczuwane przez użytkowników końcowych przejściowo, incydentalnie lub okresowo. Pogorszenie nie narusza jednak postanowień Umowy ani innych umów z Operatorem, w tym dotyczących jakości usług. Dzięki stosowaniu tego środka Operator utrzymuje zagwarantowaną umowami jakość wszystkich swoich usług.
- Operator stosuje ponadto środki zarządzania ruchem, wykraczające ponad środki opisane w § 5 ust. 8 Regulaminu, gdy jest to konieczne i jedynie tak długo jak jest to konieczne, aby:
 - zapewnić zgodność z dotyczącymi go przepisami prawa, orzeczeniami sądowymi lub decyzjami organów publicznych;
 - utrzymać bezpieczeństwo i integralność sieci, usług świadczonych za jej pośrednictwem oraz telekomunikacyjnych urządzeń końcowych użytkowników, co może być realizowane zarówno przez zapobieganie, jak i przeciwdziałanie, np. w drodze:
 - eliminowania przekazywania komunikatów, które zagrażają bezpieczeństwu sieci, usług lub urządzeń końcowych;
 - przerywania lub ograniczania świadczenia usługi na zakończeniu sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu sieci, usług lub urządzeń końcowych;
 - zapobiec grożącym przeciążeniom sieci lub złagodzić skutki wyjątkowego lub tymczasowego przeciążenia sieci (w takim

przypadku równoważne rodzaje transferu danych są traktowane równo).

- Środki, o których mowa w § 5 ust. 9 pkt 2) i pkt 3) Regulaminu są proporcjonalne i uzasadnione rodzajem i stopniem występującego zagrożenia, naruszenia lub przeciążenia. Ograniczanie, o którym mowa w § 5 ust. 9 pkt 2) Regulaminu, może przyjąć np. formę zredukowania szacunkowej prędkości maksymalnej transmisji danych dla wysyłania i odbierania we wszystkich technologiach w taki sposób, że nie będzie ona wyższa niż 16 kbps. Takie ograniczenie działa do końca Cyklu Rozliczeniowego, w którym je zastosowano. Jednakże, może być ono ponownie stosowane przez Operatora w przypadku ponawiania się przesłanek uprawniających Operatora do jego użycia. Środki zarządzania ruchem, o których mowa powyżej w § 5 ust. 9 pkt 2) i pkt 3) Regulaminu, są stosowane w celu należytego świadczenia usług telekomunikacyjnych w Sieci przez Operatora wszystkim jego abonentom.
10. Środki zarządzania ruchem, o których mowa w § 5 ust. 9 Regulaminu, mogą m.in. powodować pogorszenie parametrów jakości usługi transmisji danych. Ich stosowanie nie stanowi naruszenia Umowy.
11. Operator stosuje procedury dotyczące pomiaru i organizacji ruchu w Sieci, których celem jest m.in. zapobieganie osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza. W ich ramach Operator dokonuje m.in. następujących działań. Operator analizuje dopuszczalne prawem informacje dotyczące ruchu w Sieci, w szczególności wynikające z dokonywanych w niej pomiarów, stosowanych w niej rozwiązań organizacyjnych, w tym dane o wpływie środków zarządzania ruchem w Sieci na jakość usług, bezpieczeństwo i integralność Sieci, świadczonych z jej wykorzystaniem usług i telekomunikacyjnych urządzeń końcowych, jak również informacje dotyczące osiągnięcia lub przekroczenia pojemności łącza i przeciążeń Sieci. Operator analizuje także analogiczne i pokrewne informacje pozyskane zgodnie z prawem z zewnątrz dotyczące m.in. innych sieci telekomunikacyjnych. Wśród analizowanych informacji znajdują się informacje o zagrożeniach sieci. Te ostatnie Operator otrzymuje m.in. od zespołów CERT (zespołów do spraw bezpieczeństwa komputerowego) i ENISA (Europejskiej Agencji ds. Bezpieczeństwa Sieci i Informacji). Nadzwyczajne środki zarządzania ruchem, w przypadku ich zastosowania, mogą wpłynąć na jakość usług transmisji danych poprzez obniżenie parametrów jakości usług. Stosowanie tych procedur wpływa na optymalizację jakości usług świadczonych przez Operatora wszystkim jego abonentom i prawidłowe wykonanie umów z nimi, a w szczególności na ograniczenie wahań jakości usług. Niezależnie od powyższego, Operator może podejmować działania mające na celu usunięcie lub unieszkodliwienie zagrożeń bezpieczeństwa aplikacji, co do których wystąpienia uzyskał on informacje ze źródeł zewnętrznych, w szczególności od wskazanych wyżej zespołów.
12. Pakiet danych (limit ilości danych), jeśli Umowa go przewiduje, pozwala na korzystanie z usługi transmisji danych do wysokości limitu ilości danych określonego rozmiarami tego pakietu. Korzystanie z usługi transmisji danych oznacza m.in. korzystanie z dostępnych tam treści, aplikacji i usług. Pakiety transmisji danych aktywowane są, w zależności od warunków Umowy, automatycznie lub na żądanie Abonenta.
13. Po wykorzystaniu całego pakietu danych, w zależności od warunków Umowy:
 - 1) następuje blokada transmisji danych, co oznacza, że Abonent nie ma możliwości korzystania z usługi transmisji danych;
 - 2) następuje ograniczenie prędkości transmisji danych do poziomu określonego w Umowie; prędkość transmisji danych po jej ograniczeniu, w zależności od warunków Umowy, może umożliwiać korzystanie z podstawowych usług, takich jak np. dostęp do poczty elektronicznej lub przeglądanie stron

internetowych, lub także korzystanie z innych usług wymagających zwiększonej prędkości mobilnego dostępu do Internetu;

- 3) następuje naliczanie dodatkowych opłat za transmisję danych zgodnie z cennikiem wybranej przez Abonenta taryfy.
14. Prędkość transmisji danych wpływa na korzystanie z treści, aplikacji i usług w następujący sposób:
 - 1) dostęp do treści może być uzależniony od prędkości transmisji danych, np. transmisja w czasie rzeczywistym, gry sieciowe w czasie rzeczywistym, dostęp do zasobów sieciowych;
 - 2) korzystanie z aplikacji może wymagać odpowiedniej prędkości transmisji danych, np. aplikacje wymagające szybkiego przesyłu danych (aplikacje bankowe, aplikacje wykorzystujące strumieniowanie video - videostreaming);
 - 3) korzystanie z usług może wymagać odpowiedniej transmisji danych, np. usługi wykorzystujące strumieniowanie video (videostreaming) w czasie rzeczywistym lub gry sieciowe.
15. Na korzystanie z usługi transmisji danych mogą mieć wpływ także inne czynniki i wskaźniki jakości, np.:
 - 1) zasięg ruchomej Sieci na terenie Polski, technologia transmisji danych, wykorzystywane urządzenie, dostępność danej technologii na danym terenie oraz usługi włączone dla danej Karty SIM lub Karty eSIM;
 - 2) wskaźnik opóźnienia poprzez wpływ na czas odpowiedzi Sieci na działania Abonenta (np. czas reakcji po kliknięciu na link strony internetowej lub przycisk w aplikacji internetowej), co oznacza, że wskaźnik ten wpływa na interaktywność postrzeganą przez Abonenta (np. czas otwierania strony internetowej);
 - 3) wskaźnik wahan opóźnienia poprzez brak odczuwalnego dla Abonenta wpływu przy usłudze transmisji danych; możliwy wpływ na jakość połączeń głosowych (np. w komunikatorach internetowych);
 - 4) wskaźnik przepustowości i utraty pakietów poprzez odczuwalny wpływ na czas otwierania stron internetowych, ładowania materiałów video, pobierania plików, jakość połączeń;
 - 5) współdzielenie dostępu, czyli korzystanie z dostępu do Internetu w ramach jednej Umowy równocześnie przez więcej niż jedno urządzenie (może to prowadzić do pogorszeniu jakości usługi, w tym prędkości transmisji; spadek jakości może być szczególnie zauważalny, gdy w opisanej sytuacji przynajmniej jedno z tych urządzeń jest wykorzystywane do korzystania z usługi dodatkowej typu telewizja internetowa (live TV streaming) lub wideo na żądanie (VoD)).
16. Operator będzie informował Abonenta o usługach specjalistycznych oraz wpływie tych usług na usługę transmisji danych w warunkach ofert promocyjnych przewidujących takie usługi. W przypadku świadczenia takich usług informacje te będą zawarte w Regulaminie lub innym dokumencie dołączanym do Umowy.
17. Szacunkowa maksymalna prędkość w usłudze transmisji danych w ramach mobilnego Internetu to wartość, która jest możliwa do osiągnięcia w przypadku braku lub znacznego ograniczenia ruchu internetowego pochodzącego od innych użytkowników Sieci w tej samej lokalizacji, korzystających z tych samych zasobów radiowych. Wymiary tej prędkości, dla pobierania i wysyłania, podane są w § 5 ust. 18 i 19 Regulaminu. Jednakże, Warunki Oferty Promocyjnej mogą inaczej kształtować wymiary szacunkowej prędkości maksymalnej w stosunku do wartości podanych w Regulaminie lub Umowie.
18. Szacunkowe maksymalne prędkości pobierania i wysyłania danych, przy braku ruchu internetowego pochodzącego od innych użytkowników, dla stosowanych przez Operatora technologii wynoszą (pobieranie / wysyłanie):
 - 1) 5G Bardziej: 1100 Mb/s, 100 Mb/s;
 - 2) 4G/LTE, 5G: 650 Mb/s / 50 Mb/s;

- 3) 3G: 42 Mb/s / 5,76 Mb/s;
4) 2G: 237 kb/s / 120 kb/s.
19. Szacunkowe maksymalne prędkości pobierania i wysyłania danych, przy znacznym ograniczeniu ruchu internetowego pochodzącego od innych użytkowników, dla stosowanych przez Operatora technologii wynoszą (pobieranie / wysyłanie):
1) 5G Bardziej: 400 Mb/s, 60 Mb/s,
2) 4G/LTE, 5G: 200 Mb/s / 32 Mb/s;
3) 3G: 33 Mb/s / 3,5 Mb/s;
4) 2G: 150 kb/s / 80 kb/s.
20. Komunikaty o charakterze handlowym mogą być zawarte w szczególności w reklamach telewizyjnych, internetowych lub radiowych.
21. W praktyce mogą występować odstępstwa od prędkości deklarowanych. Znaczne negatywne odstępstwo może wywołać skutek w postaci utrudnienia albo uniemożliwienia korzystania z niektórych treści, aplikacji lub usług dostępnych w Internecie, w szczególności wspomnianych w § 5 ust. 14 Regulaminu. Tego rodzaju odstępstwo związane jest zazwyczaj z pogorszeniem wskaźników wskazanych w § 5 ust. 15 pkt 2)-4) Regulaminu.
22. Prędkość transmisji danych osiągnięta na telekomunikacyjnym urządzeniu końcowym zależy od sposobu korzystania z transmisji danych oraz innych poniżej wskazanych okoliczności w zakresie ruchomej Sieci:
1) dostęp w danym momencie do technologii najbardziej zaawansowanej (spośród dostępnych w ramach Umowy);
2) ustawienia Karty SIM i jej zdolność do korzystania z najbardziej zaawansowanej, dostępnej w ramach Umowy, technologii transmisji danych;
3) lokalizacja i wydajność docelowego serwera (przykładowo, wybrana strona internetowa lub serwis mogą posiadać swoje wewnętrzne ograniczenia);
4) treści przeglądane w czasie pomiaru; ograniczenia w zakresie dostępności wprowadzane przez inne podmioty (np. dostawców treści, innych operatorów); usługi z jakich korzysta Abonent;
5) urządzenie Abonenta - jego stopień zaawansowania technicznego (w tym parametry procesora i pamięci, obsługiwane przez nie technologie), jego ustawienia, obciążenie (w tym praca usług/aplikacji/funkcji lub innych spowalniających funkcjonalności w tle), aktualnie zainstalowane na nim oprogramowanie;
6) wystąpienie znacznego natężenia ruchu internetowego pochodzącego od innych użytkowników Sieci;
7) współdzielenie dostępu do Internetu przez dwa lub więcej urządzeń.
23. W przypadku ciągłych lub regularnie powtarzających się rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem usługi transmisji danych w zakresie prędkości lub innego parametru jej jakości a poziomem jakości wskazanym w Umowie, Abonentowi przysługuje prawo:
1) dochodzenia roszczeń w postępowaniu reklamacyjnym w trybie wskazanym w §16 ust. 1-21 Regulaminu;
2) dochodzenia roszczeń zgodnie z § 16 ust. 22 Regulaminu.
24. Postanowienia § 5 ust. 23 Regulaminu nie wyłączają odpowiedzialności Operatora za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy w zakresie usług innych niż usługa transmisji danych.
25. Szczegóły dotyczące wszystkich informacji, o których mowa w niniejszym paragrafie publikowane są na stronie internetowej Operatora.
26. Aktualne informacje o zasięgu, technologiach i ich standardach oraz o jakości publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych publikowane są na stronie internetowej www.t-mobile.pl.
27. Usługa dostępu do Internetu w ruchomej Sieci świadczona jest w technologiach mobilnych: 2G, 3G, 4G (LTE), 5G albo 5G Bardziej. Rodzaj technologii zależy od jej dostępności na danym terenie, wykorzystywanego urządzenia, jego ustawień oraz rodzaju Karty SIM lub Karty eSIM. Wszystkie wskazane technologie uruchamiane są automatycznie w systemach teleinformatycznych Operatora i Abonent nie ma możliwości ich dezaktywacji. Od 1 stycznia 2022 r. Operator, w ramach procesu optymalizacji dostępnych technologii, będzie stopniowo zastępować technologię 3G technologią 4G (LTE), 5G albo 5G Bardziej. Orientacyjna mapa zasięgu Sieci i dostępnych w ramach Umowy technologii oraz dotyczące jej informacje dostępne są na www.t-mobile.pl.
28. Z zastrzeżeniem ust. 29, Operator oferuje Abonentom detaliczne usługi roamingu regulowanego na warunkach nie mniej korzystnych niż oferowane na terytorium Polski, w szczególności pod względem jakości Usług Telekomunikacyjnych, jeżeli w sieci operatora uczestniczącego w roamingu jest dostępna ta sama generacja sieci łączności ruchomej oraz są dostępne takie same warunki i te same technologie.
29. W poszczególnych krajach Unii Europejskiej detaliczne usługi roamingu regulowanego mogą być oferowane na warunkach mniej korzystnych niż warunki oferowane na terytorium Polski, w szczególności jakość usług w roamingu regulowanym może się różnić się od jakości usług świadczonych na terytorium Polski. Wpływ na jakość usług roamingu regulowanego, w tym na różnice pomiędzy jakością usług w roamingu regulowanym a usługami na terytorium Polski, mogą mieć w szczególności następujące przyczyny:
1) w zakresie usług transmisji danych
a) konfiguracja i pojemność sieci operatora uczestniczącego w roamingu mogą mieć wpływ na wystąpienie opóźnień i osiąganie prędkości innych niż oferowane na terytorium Polski,
b) wydłużenie ścieżki transmisyjnej spowodowane odległością sieci operatora uczestniczącego w roamingu od sieci Operatora ma wpływ na wystąpienie opóźnień i osiąganie prędkości innych niż oferowane na terytorium Polski;
2) w zakresie połączeń głosowych
a) połączenia w jakości HD Voice+ i jakości HD Voice mogą być niedostępne w roamingu,
b) usługa VoLTE może być niedostępna w roamingu,
c) w przypadku dostępności VoLTE w roamingu na jakość połączeń VoLTE ma wpływ pokrycie 4G (LTE) operatora uczestniczącego w roamingu, gdyż w przypadku opuszczenia przez Abonenta zasięgu sieci w technologii 4G (LTE) może nastąpić zerwanie połączenia.
- Aktualne informacje o jakości usług świadczonych w ramach roamingu regulowanego publikowane są na stronie internetowej www.t-mobile.pl.
30. W przypadku różnic w warunkach świadczenia usług roamingu regulowanego a usługami świadczonymi na terytorium Polski, w szczególności pod względem jakości usług telekomunikacyjnych, z zastrzeżeniem ust. 29, Abonentowi przysługuje prawo:
1) dochodzenia roszczeń w postępowaniu reklamacyjnym, zgodnie z §16 ust.1 – ust. 21 poniżej,
2) dochodzenia roszczeń zgodnie z §16 ust.22 poniżej.
31. Postanowienia poprzedniego ustępu nie wyłączają odpowiedzialności Operatora za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy w zakresie usług innych niż usługi roamingu regulowanego.
- § 6. INFORMACJE DOTYCZĄCE FUNKcjONALNOŚCI URZĄDZEŃ I USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH**
1. Operator zapewnia połączenia z numerami alarmowymi w zakresie wymaganym przepisami prawa, o ile Umowa przewiduje świadczenie

usługi połączeń głosowych. Połączenia te kierowane są do właściwych terytorialnie jednostek służb, którym przydzielono numer alarmowy. Występują następujące ograniczenia w kierowaniu połączeń do numerów alarmowych:

- 1) W przypadku, gdy zestawienie połączenia na numery alarmowe typu 9XX (gdzie XX oznacza pozostałe cyfry zdefiniowane w planie numeracji krajowej dla poszczególnych numerów alarmowych) jest niemożliwe, Operator może skierować połączenie na numer alarmowy 112.
- 2) W przypadku, gdy połączenie na numer alarmowy wykonywane przy użyciu Karty SIM lub Karty eSIM z danego obszaru administracyjnego (powiat, gmina) jest realizowane za pośrednictwem stacji bazowej znajdującej się na sąsiednim obszarze administracyjnym (może to nastąpić, gdy dany obszar administracyjny nie pokrywa się z zasięgiem stacji bazowej z tego obszaru), połączenie takie może być skierowane do jednostki znajdującej się na terenie tego sąsiedniego obszaru administracyjnego.
2. W przypadku Usług Telekomunikacyjnych świadczonych w oparciu o Kartę SIM lub Karty eSIM, przy realizowaniu połączeń na numery alarmowe, Operator gromadzi dane o lokalizacji telefonu lub innego telekomunikacyjnego urządzenia końcowego. W pozostałych przypadkach dane o lokalizacji są gromadzone wyłącznie za uprzednią zgodą Abonenta, o ile jest to niezbędne do świadczenia przez Operatora szczególnej kategorii Usług Telekomunikacyjnych.
3. Ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z usług i aplikacji oraz ograniczenia w korzystaniu z udostępnionych przez Operatora telekomunikacyjnych urządzeń końcowych (wynikające z działań Operatora lub będące rezultatem jego zlecenia), jak również innych telekomunikacyjnych urządzeń końcowych mogą wynikać z:
 - 1) rodzaju wykorzystywanego telekomunikacyjnego urządzenia końcowego i jego oprogramowania; w szczególności ograniczenia w korzystaniu z usług i aplikacji mogą być spowodowane:
 - a) zmianą konfiguracji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego przez Abonenta,
 - b) instalacją przez Abonenta oprogramowania, które nie jest zalecane lub nie jest dozwolone przez producenta telekomunikacyjnego urządzenia końcowego lub przez sprzedawcę,
 - c) faktem, że telekomunikacyjne urządzenie końcowe nie jest przeznaczone do korzystania z danej technologii,
 - d) brakiem technicznych możliwości instalowania nowego lub usuwania istniejącego oprogramowania na telekomunikacyjnym urządzeniu końcowym,
 - e) parametrami technicznymi telekomunikacyjnego urządzenia końcowego;
 - 2) warunków transmisji w Sieci Operatora w miejscu korzystania z usług lub aplikacji przez Abonenta;
 - 3) decyzji dostawców usług i aplikacji w sieciach innych operatorów, z których Abonent korzysta, dotyczących warunków dostępu lub korzystania z usług i aplikacji;
 - 4) środków zarządzania ruchem, o których mowa w § 5 ust. 8 i 10 Regulaminu;
 - 5) warunków dostępu lub korzystania z usług i aplikacji określonych przez Operatora;
 - 6) nieprzestrzegania przez Abonenta obowiązków, o których mowa w § 9 ust. 6 i § 13 ust. 6-7 Regulaminu;
 - 7) uwarunkowań lub działań, o których mowa w § 6 ust. 1 i ust. 7 Regulaminu;
 - 8) zastrzeżenia prawa własności telekomunikacyjnego urządzenia końcowego na rzecz sprzedawcy do czasu spełnienia warunku zawieszającego wskazanego w umowie z Abonentem (takie zastrzeżenie może łączyć się z przyznaniem operatorowi prawa do zdalnego blokowania numeru IMEI lub zdalnego

blokowania urządzenia przy użyciu programu zainstalowanego w tym celu w urządzeniu; gdy prawo takie zastrzeżone jest na rzecz Operatora postanowienia je precyzujące znajdują się w umowie sprzedaży)

4. Ograniczenia w zakresie korzystania z telekomunikacyjnych urządzeń końcowych udostępnionych przez Operatora, wprowadzone przez niego lub na jego zlecenie, mogą wynikać także z zainstalowania w pamięci tego urządzenia elementów wpływających na pojemność jego pamięci, w szczególności plików (graficznych, dźwiękowych, wideo), aplikacji wspierających usługi oferowane przez Operatora oraz aplikacji rozrywkowych (w tym gier).
5. Ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z usług, technologii i aplikacji oraz ograniczenia w korzystaniu z udostępnionych przez Operatora telekomunikacyjnych urządzeń końcowych (wynikające z działań Operatora lub będące rezultatem jego zlecenia) wskazane są także w Umowie w postanowieniach dotyczących nadużyć telekomunikacyjnych. Ograniczenia te mogą być też określone w Warunkach Oferty Promocyjnej lub Regulaminie Usługi.
6. Operator dysponuje uprawnieniami dotyczącymi utrzymania integralności i bezpieczeństwa sieci, usług oraz telekomunikacyjnych urządzeń końcowych. Uprawnienia te są opisane w § 5 ust. 9 Regulaminu.
7. Jeśli Abonent zawarł z Operatorem Umowę z usługą dostępu do Internetu w ruchomej Sieci kupując równocześnie telekomunikacyjne urządzenie końcowe typu smartfon, to:
 - 1) urządzenie to ma domyślnie ustawioną funkcję transmisji danych w Sieci;
 - 2) urządzenie to posiada oprogramowanie, które może powodować automatyczne pobieranie aktualizacji lub dokonywanie synchronizacji, jeżeli w urządzeniu tym jest włączona usługa transmisji danych w Sieci;
 - 3) szczegółowe informacje o ustawieniach transmisji danych znajdują się w instrukcji obsługi tego urządzenia oraz na stronie www.t-mobile.pl.
8. Operator dysponuje uprawnieniami dotyczącymi utrzymania integralności i bezpieczeństwa sieci, usług oraz telekomunikacyjnych urządzeń końcowych, które są opisane w § 5 ust. 9 Regulaminu.
9. W przypadku świadczenia przez Operatora Usług przy użyciu Karty eSIM:
 - 1) korzystanie przez Abonenta z Karty eSIM wymaga posiadania przez Abonenta urządzenia wyposażonego przez producenta w funkcjonalność eSIM oraz dostępu do Internetu w momencie instalacji Karty eSIM na urządzeniu;
 - 2) Abonent powinien zainstalować na urządzeniu Kartę eSIM zgodnie z Instrukcją Instalacji Karty eSIM przesłaną przez Operatora w trybie określonym w Umowie;
 - 3) Operator nie jest zobowiązany do dostarczenia Abonentowi urządzenia wyposażonego w funkcję umożliwiającą korzystanie z Usług za pomocą oprogramowania eSIM, chyba że Abonent nabydzie własność takiego urządzenia od Operatora w ramach oferty Operatora, na podstawie której zawierana jest Umowa;
 - 4) Operator umożliwia Abonentowi wymianę Karty SIM na Kartę eSIM, Karty SIM na Kartę eSIM, Karty eSIM na Kartę eSIM, Karty eSIM na Kartę SIM, o ile Operator zapewnia świadczenie danej Usługi w oparciu o Kartę eSIM zgodnie z aktualną ofertą Operatora, na podstawie której zawarta została z Abonentem Umowa oraz zgodnie z możliwościami technicznymi;
 - 5) wymiana Karty SIM na Kartę eSIM lub Karty eSIM na Kartę eSIM, oznacza, że Operator dezaktywuje dotychczasową Kartę SIM lub Kartę eSIM w momencie instalacji przez Abonenta na urządzeniu profilu dla Karty eSIM;
 - 6) usunięcie z urządzenia Karty eSIM jest możliwe za pomocą funkcji lub ustawień dostępnych na urządzeniu, przy czym nie powoduje to rozwiązania ani wygaśnięcia Umowy;

- 7) nie istnieje możliwość odzyskania Karty eSIM w przypadku kradzieży urządzenia lub uszkodzenia urządzenia, na którym Abonent dokonał instalacji Karty eSIM, a także w przypadku usunięcia z urządzenia Karty eSIM. W takim przypadku Abonent powinien zgłosić Operatorowi konieczność wymiany dotychczasowej Karty eSIM i zainstalować nową Kartę eSIM na urządzeniu;
- 8) zaprzestanie świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez Operatora w związku z rozwiązaniem lub wygaśnięciem Umowy, a także w wyniku wymiany karty eSIM na SIM lub eSIM, nie powoduje automatycznego usunięcia Karty eSIM z urządzenia;
- 9) przed oddaniem do naprawy urządzenia z zainstalowaną Kartą eSIM, Abonent zobowiązany jest do zgłoszenia Operatorowi konieczności wymiany Karty eSIM na Kartę SIM albo Kartę eSIM. W przypadku wymiany aktualnej Karty SIM lub Karty eSIM na nową Kartę eSIM, konieczne jest także pobranie przez Abonenta nowego profilu eSIM na inne, sprawne urządzenie, za pośrednictwem którego Abonent ma zamiar korzystać z Usług Telekomunikacyjnych.

§ 7. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH; TAJEMNICA TELEKOMUNIKACYJNA; ZASADY UMIESZCZANIA DANYCH ABONENTA W SPISACH ABONENTÓW

1. Operator jest administratorem danych osobowych Abonentów i działających w ich imieniu przedstawicieli ustawowych lub pełnomocników, w rozumieniu obowiązujących przepisów o ochronie danych osobowych. Dane osobowe są przetwarzane przez Operatora samodzielnie lub poprzez podmioty przez niego upoważnione w celu zawarcia Umowy, w celach związanych ze sprzedażą produktów i świadczeniem Usług Telekomunikacyjnych lub w celach związanych z zabezpieczeniem wykonania Umowy, w tym dochodzenia roszczeń wynikających z Umowy, jak również, w przypadku gdy przetwarzanie to nie narusza praw i wolności osoby, której dane dotyczą, w celu marketingu własnych produktów i usług. Dane osobowe przedstawicieli ustawowych i pełnomocników Abonenta są przetwarzane w celu składania dyspozycji w imieniu Abonenta i realizacji uprawnień wynikających z pełnomocnictwa. W zakresie określonym w przepisach prawa dane osobowe mogą być przekazywane i udostępniane uprawnionym osobom, organom lub sądom. Abonentowi i działającym w jego imieniu przedstawicielom ustawowym lub pełnomocnikom przysługuje prawo dostępu do treści swoich danych osobowych oraz prawo ich poprawiania. Wszelka korespondencja dotycząca przetwarzania danych osobowych powinna być kierowana na adres Operatora.
2. Operator, świadcząc Usługi Telekomunikacyjne, przestrzega tajemnicy telekomunikacyjnej w zakresie informacji przekazywanych w Sieci, w szczególności danych osobowych dotyczących Abonenta oraz Danych Transmisyjnych. Nie dotyczy to przypadków, gdy ujawnienie informacji objętych tajemnicą telekomunikacyjną nastąpi za zgodą Abonenta, którego dane dotyczą lub jest wymagane na podstawie przepisów prawa.
3. Dane Transmisyjne oraz inne dane dotyczące Abonenta przetwarzane są przez Operatora lub podmioty upoważnione zgodnie z przepisami prawa przez Operatora w celach związanych ze świadczeniem Usług Telekomunikacyjnych, zapewnienia realizacji przez uprawnione organy zadań i obowiązków na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego, dochodzenia roszczeń wynikających z Umowy oraz realizacji obowiązków wynikających z prowadzenia działalności gospodarczej przez Operatora. Operator przetwarza wskazane dane przez okres niezbędny do świadczenia Usług Telekomunikacyjnych, naliczania opłat,

dochodzenia roszczeń oraz zadośćuczynienia obowiązkom wynikającym z przepisów prawa lub przez okres uzgodniony z Abonentem. Zakres przetwarzania Danych Transmisyjnych i innych danych dotyczących Abonenta uzależniony jest od rodzaju Usług Telekomunikacyjnych świadczonych przez Operatora na rzecz Abonenta oraz od aktywności telekomunikacyjnej Abonenta. Abonent ma możliwość wpływu na zakres przetwarzania Danych Transmisyjnych i innych danych jego dotyczących poprzez określenie rodzaju Usług Telekomunikacyjnych, które mają być świadczone na jego rzecz oraz poprzez udzielenie (wycofanie) zgody na przetwarzanie tych danych w przypadku, gdy dane są przetwarzane na podstawie zgody Abonenta.

4. W celu naliczania opłat należnych Operatorowi oraz opłat z tytułu rozliczeń operatorskich Operator przetwarza Dane Transmisyjne odzwierciedlające Usługi Telekomunikacyjne świadczone Abonentowi. Z uwzględnieniem warunków określonych w przepisach prawa, Operator może również przetwarzać te dane dla celów marketingu oraz świadczenia usług o wartości wzbogaconej.
5. Spisy abonentów służące świadczeniu usługi informacji o numerach telefonów w przypadku usług telefonii stacjonarnej (w tym Usług Konwergentnych) zawierają następujące dane: nazwę miejscowości i ulicy w miejscu zamieszkania Abonenta, przy której świadczone są stacjonarne Usługi Telekomunikacyjne. Spisy te, w przypadku Abonentów niebędących osobami fizycznymi, zawierają dane o: (a) firmie, (b) adresie i (c) Numerze Telefonu.
6. Spisy, o których mowa w § 7 ust. 5 Regulaminu, służą wyłącznie świadczeniu usługi informacji o numerach telefonicznych przez Operatora, Orange Polska S.A. oraz innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych. Jedynym celem usług informacji o numerach telefonicznych jest umożliwienie osobie poszukującej znalezienia numeru Abonenta. Wskazane spisy nie obejmują Numerów Telefonów (i związanych z nimi pozostałych danych), dla których Umowa nie przewiduje usług połączeń głosowych.
7. Warunkiem zamieszczenia danych w spisach abonentów, o których mowa w § 7 ust. 5 Regulaminu, jest w przypadku Abonenta niebędącego osobą fizyczną niewyrażenie sprzeciwu wobec umieszczenia jego danych w spisie. Rozszerzenie zakresu przetwarzanych w tym celu danych wymaga zgody Abonenta.
8. Usługa informacji o numerach telefonicznych może być realizowana jako usługa głosowa lub w postaci spisu abonentów w formie książkowej lub elektronicznej. Operator świadczy usługę w postaci głosowej. W przypadku spisu abonentów w formie elektronicznej, możliwe jest korzystanie przez jego użytkowników z wyszukiwarek, które do tego spisu zostały dołączone.

§ 8. SPOSÓB SKŁADANIA ZAMÓWIEŃ NA PAKIETY TARYFOWE ORAZ DODATKOWE OPCJE USŁUGI; SPOSOBY INFORMOWANIA ABONENTA O WYCZERPANIU PAKIETU TRANSMISJI DANYCH ORAZ O MOŻLIWOŚCI BIEŻĄCEJ KONTROLI STANU TAKIEGO PAKIETU

1. Zamówienia na pakiety taryfowe oraz na dodatkowe opcje usługi mogą być składane przez Abonenta osobiście w Punktach Sprzedaży, telefonicznie, pisemnie, w formie elektronicznej, poprzez Automatyczne BOA oraz Internetowy System Obsługi. Szczegółowe informacje dotyczące składania zamówień na pakiety taryfowe oraz na dodatkowe opcje usługi dostępne są w Punktach Sprzedaży, w Biurze Obsługi Abonenta oraz w serwisie internetowym Operatora. Umowa, Regulamin Usługi lub Warunki Oferty Promocyjnej mogą w inny sposób określać dopuszczalne sposoby składania zamówień na pakiety taryfowe lub na dodatkowe opcje Usługi albo wykluczać niektóre sposoby składania takich zamówień.

2. W przypadku Umowy, na podstawie której Operator świadczy usługę mobilnego Internetu z pakietem transmisji danych, uzyskanie informacji przez Abonenta o stopniu wykorzystania przyznanego mu w ramach Umowy pakietu transmisji danych, w przyjętym w Umowie bieżącym okresie rozliczenia jego wykorzystania, jest możliwe przez Internetowy System Obsługi lub w Biurze Obsługi Abonenta. Umowa może określać inaczej sposób uzyskania wskazanej informacji.
3. W przypadku Umowy, o której mowa w § 8 ust. 2 Regulaminu, Operator niezwłocznie informuje Abonenta o wyczerpaniu przysługującego mu pakietu za pomocą wiadomości SMS wysłanej na Numer Telefonu lub umieszczając stosowny komunikat w Internetowym Systemie Obsługi lub w inny sposób określony w Umowie.

§ 9. OBOWIĄZKI ABONENTA

1. Abonent zobowiązany jest do zapłaty opłat wynikających z Faktury, w terminie określonym w Fakturze.
2. Abonent zobowiązany jest chronić Kartę SIM, Instrukcję Instalacji Karty eSIM przed zniszczeniem, uszkodzeniem, zagubieniem lub kradzieżą. O zniszczeniu, uszkodzeniu, zagubieniu lub kradzieży Karty SIM lub Instrukcji Instalacji Karty eSIM Abonent zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić Operatora.
3. Abonent jest zobowiązany do wystąpienia do Operatora o wydanie nowej Karty SIM lub Karty eSIM w miejsce dotychczasowej, w terminie 7 dni od powiadomienia Operatora o zdarzeniu, o którym mowa w § 9 ust. 2 Regulaminu.
4. Za skutki wynikające z używania przez osoby trzecie zagubionej lub skradzionej Karty SIM lub Instrukcji Instalacji Karty eSIM, wyłączną odpowiedzialność ponosi Abonent, chyba że skutki te powstały po powiadomieniu Operatora o fakcie zagubienia lub kradzieży w sposób wskazany w § 9 ust. 2 Regulaminu.
5. Za skutki wynikające z używania Karty SIM lub Karty eSIM lub skutki skorzystania z uprawnień określonych w Umowie, powstałe w związku ze znajomością przez osoby trzecie Kodu PIN, Kodu PUK, Hasła lub BOA Kodu lub innych danych, a także udostępnienia osobom trzecim Instrukcji Instalacji Karty eSIM wyłączną odpowiedzialność ponosi Abonent.
6. Abonent powinien używać w Sieci wyłącznie telekomunikacyjnych urządzeń końcowych spełniających wymagania Sieci, w szczególności posiadające świadectwo homologacji lub certyfikat zgodności z zasadniczymi wymaganiami, wydany przez uprawniony organ.
7. W przypadku zmiany adresu lub siedziby, zmiany adresu do korespondencji, nazwy lub numeru dokumentów potwierdzających tożsamość, w przypadku zmiany nazwy (firmy) lub nazwiska, a także w przypadku zaprzestania prowadzenia działalności gospodarczej przez Abonenta będącego osobą fizyczną, Abonent zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić o tym Operatora, a następnie w terminie 7 dni od dnia dokonania zmiany danych potwierdzić ten fakt w formie pisemnej, faksem albo w formie elektronicznej. Na żądanie Operatora Abonent zobowiązany jest przedstawić w terminie 7 dni dokumenty potwierdzające powyższe zmiany. W przypadku niewykonania przez Abonenta któregokolwiek z powyższych zobowiązań, Operator, po wysłaniu do Abonenta informacji, może zawiesić świadczenie Usług Telekomunikacyjnych, po upływie 7 dni od dnia wysłania informacji przez Operatora, do czasu wykonania przez Abonenta tego zobowiązania. T-Mobile Polska kieruje wszelką korespondencję na Abonenta na ostatni znany jej adres, wskazany przez Abonenta.
8. W przypadku otwarcia likwidacji Abonenta lub wszczęcia w stosunku do Abonenta postępowania upadłościowego, naprawczego lub egzekucyjnego Abonent zobowiązany jest niezwłocznie,

nie później jednak niż w terminie 14 dni, o powyższym fakcie powiadomić Operatora.

§ 10. OBOWIĄZKI OPERATORA

1. Operator ma obowiązek świadczyć należycie Usługi Telekomunikacyjne zgodnie z zawartą z Abonentem Umową.
2. Przy zawarciu Umowy, Operator zobowiązany jest wydać Abonentowi Kartę SIM lub Instrukcję Instalacji Karty eSIM i przydzielić Abonentowi Numer Telefonu, chyba że Umowa dotyczy Usług Telekomunikacyjnych świadczonych bez wykorzystania Karty SIM lub Karty eSIM.
3. Numer Telefonu przydzielony Abonentowi może zostać zmieniony na pisemny wniosek Abonenta, w razie wykazania przez niego, że korzystanie z przydzielonego Numeru Telefonu jest dla Abonenta uciążliwe.
4. Numer Telefonu może zostać zmieniony przez Operatora z ważnych przyczyn technicznych lub w razie zmiany planu numeracji Operatora. O terminie zmiany Numeru Telefonu Abonenta, z przyczyn zależnych od Operatora, Operator powiadomi Abonenta co najmniej 30 dni przed datą zmiany Numeru Telefonu.
5. Abonent ponosi opłaty wskazane w Cenniku w przypadku dokonywania zmiany Numeru Telefonu na jego wniosek.
6. W przypadku gdy po przedstawieniu przez Abonenta urzędowego poświadczenia zgłoszenia kradzieży telefonu lub innego telekomunikacyjnego urządzenia końcowego oraz dowodu nabycia urządzenia wraz z podaniem jego numeru identyfikacyjnego, urządzenie to będzie podejmować próby połączenia z Siecią Operatora posługując się wyżej wskazanym numerem identyfikacyjnym, Operator uniemożliwi używanie w Sieci Operatora takiego urządzenia.

§ 11. OPŁATY

1. Abonent jest zobowiązany terminowo uiszczać opłaty za Usługi Telekomunikacyjne.
2. Operator pobiera opłaty zgodnie z Umową, w tym w zakresie i w wysokości określonej w Cenniku, obowiązującym Abonenta w dniu wykonania Usługi Telekomunikacyjnej.
3. Opłaty za połączenia są naliczane od chwili zgłoszenia się wywołanego numeru do chwili zakończenia połączenia. Sposób naliczania opłat za połączenia jest podany w Cenniku obowiązującym dla danej Usługi lub w Umowie.
4. W przypadku, gdy Operator umożliwił Abonentowi korzystanie z sieci operatorów zagranicznych, dane niezbędne do wystawienia Faktury, a w szczególności wykaz zarejestrowanych połączeń, Operator otrzymuje od operatora zagranicznego.
5. O ile Umowa nie stanowi inaczej, Abonament jest płatny z góry za każdy Cykl Rozliczeniowy, z wyjątkiem pierwszego Abonamentu oraz przypadku, gdy w chwili wystawiania Faktury świadczenie wszelkich Usług Telekomunikacyjnych jest zawieszone. W tych przypadkach Abonament jest naliczany proporcjonalnie do czasu, w którym Operator pozostawał w gotowości do świadczenia Usług Telekomunikacyjnych i jest płatny z dołu. .
6. W przypadku rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym w trakcie Cyklu Rozliczeniowego, Abonament zostanie pomniejszony proporcjonalnie do czasu, w którym Operator pozostawał w gotowości do świadczenia Usługi w tym Cyklu Rozliczeniowym.
7. Od opłat zwolnione są połączenia z numerami alarmowymi. Zwolnienia od opłat, nie obejmują połączeń do służb powołanych do niesienia pomocy oraz zwalczania zaraźliwych chorób ludzi, zwierząt i roślin, kierowanych na numery inne niż numery alarmowe.

8. Operator zastrzega sobie prawo do zmiany Cennika, w szczególności do zmiany cen Usług Telekomunikacyjnych, w trakcie obowiązywania Umowy z zachowaniem warunków określonych w przepisach powszechnie obowiązującego prawa i Umowy.

§ 12. FAKTURY ZA USŁUGI TELEKOMUNIKACYJNE

1. Suma opłat z tytułu Usług Telekomunikacyjnych świadczonych w danym Cyklu Rozliczeniowym na rzecz Abonenta naliczona jest w Fakturze.
2. Operator zastrzega sobie prawo uwzględnienia w Fakturze opłat za Usługi Telekomunikacyjne wykonane na rzecz Abonenta, a nieuwzględnione, w szczególności z przyczyn technicznych, w Fakturach za poprzednie Cykle Rozliczeniowe. Z zastrzeżeniem wyjątków wskazanych w § 11 ust. 6 Regulaminu, Faktura obejmująca rozliczenie należnych Operatorowi opłat za ostatni Cykl Rozliczeniowy może być wystawiona w Cyklu Rozliczeniowym następującym po wygaśnięciu lub rozwiązaniu Umowy.
3. Wraz z Fakturą za Usługi Telekomunikacyjne Operator dostarcza podstawowy wykaz wykonanych Usług Telekomunikacyjnych, zawierający informację o zrealizowanych płatnych połączeniach z podaniem, dla każdego typu połączeń, ilości jednostek rozliczeniowych odpowiadającej wartości zrealizowanych przez Abonenta połączeń.
4. Operator na żądanie Abonenta dostarcza szczegółowy wykaz wykonanych Usług Telekomunikacyjnych (wyłącznie płatnych połączeń), za który pobiera opłatę w wysokości określonej Umowie, w szczególności w Cenniku (usługa rachunku szczegółowego). Szczegółowy wykaz Usług Telekomunikacyjnych zawiera informację o zrealizowanych połączeniach, z podaniem, dla każdego połączenia: numeru wywoływanego, daty oraz godziny rozpoczęcia połączenia, czasu jego trwania oraz wysokości opłaty za połączenie z wyszczególnieniem ceny netto i brutto.
5. W przypadku żądania przez Abonenta dostarczenia szczegółowego wykazu Usług Telekomunikacyjnych wykonanych w Cyklach Rozliczeniowych poprzedzających Cykl Rozliczeniowy, w którym Abonent zgłosił żądanie, Operator dostarcza szczegółowy wykaz Usług Telekomunikacyjnych zgodnie z żądaniem Abonenta, jednak za Cykle Rozliczeniowe poprzedzające o nie więcej niż 12 miesięcy Cykl Rozliczeniowy, w którym Abonent zgłosił takie żądanie.
6. Faktura i wykazy Usług Telekomunikacyjnych wysyłane są do Abonenta listem zwykłym na adres do korespondencji wskazany w Umowie lub treść tych dokumentów udostępniana jest Abonentowi w inny sposób, zaakceptowany przez Abonenta.
7. W przypadku nieotrzymania Faktury w terminie 14 dni od rozpoczęcia Cyklu Rozliczeniowego następującego po Cyklu Rozliczeniowym, za który powinna zostać wystawiona Faktura, Abonent powinien zawiadomić o tym niezwłocznie Operatora, jednak nie później niż w terminie kolejnych 7 dni. Powyższe stosuje się odpowiednio do przypadku, w którym treść Faktury jest udostępniana Abonentowi w inny zaakceptowany przez niego sposób. Postanowienia niniejszego ustępu nie dotyczą Abonenta będącego Przedsiębiorcą Jednoosobowym.

§ 13. TERMIN I SPOSOBY PŁATNOŚCI

1. Termin zapłaty Faktury przez Abonenta nie może być krótszy niż 14 dni od daty wystawienia Faktury, chyba że Operator i Abonent ustalą inny termin zapłaty w Umowie. Za dzień zapłaty uważa się dzień uznania rachunku bankowego Operatora.
2. Abonent może dokonywać płatności wynikających z Umowy, w szczególności z tytułu świadczonych Usług Telekomunikacyjnych,

wniesienia Kaucji, zapłaty kary umownej na rachunek bankowy podany przez Operatora jako właściwy dla wpłat danego rodzaju bądź w innej formie uzgodnionej z Operatorem.

3. Należna Abonentowi kwota odszkodowania zostanie mu wypłacona na wskazane przez Abonenta w reklamacji konto bankowe lub przekazem pocztowym na adres wskazany przez Abonenta w reklamacji w terminie 14 dni od dnia rozpatrzenia reklamacji albo zostanie zaliczona na poczet przyszłych należności – zgodnie z wnioskiem Abonenta zawartym w reklamacji.
4. W przypadku, gdy Abonent opóźnia się z zapłatą opłat wynikających z Faktury w całości lub w części, Operator zastrzega sobie prawo dochodzenia odsetek ustawowych. Operator może naliczyć odsetki, od kwoty pozostałej do zapłaty, poczynając od dnia następującego po dniu, w którym upłynął termin płatności Faktury.
5. Odsetki będą wykazane w Fakturze lub odrębnym dokumencie. Abonent jest zobowiązany zapłacić należne Operatorowi odsetki ustawowe bez dodatkowego wezwania do ich uiszczenia.
6. W przypadku, gdy opóźnienie Abonenta w zapłacie przekracza 7 dni, Operator, po uprzednim wezwaniu Abonenta, ma prawo zawiesić Abonentowi możliwość inicjowania przez niego korzystania przez niego z Usług Telekomunikacyjnych oraz możliwość korzystania z usługi roamingu, które wynikają z Umowy lub Umów. W przypadku Przedsiębiorcy Jednoosobowego, uprawnienie to przysługuje Operatorowi w odniesieniu do Usług Telekomunikacyjnych świadczonych na podstawie Umowy, której dotyczy opóźnienie, z zastrzeżeniem § 13 ust. 8 Regulaminu. Niezależnie od powyższego, w przypadku świadczenia usługi dostępu do Internetu, gdy opóźnienie Abonenta w zapłacie przekracza 7 dni, Operator, po wysłaniu do Abonenta informacji w drodze wiadomości SMS, pocztą elektroniczną, listem lub po uprzedzeniu go w inny sposób, ma prawo ograniczyć prędkość transmisji danych w ten sposób, że nie będzie ona wyższa niż 16 kb/s oraz zawiesić możliwość korzystania z usług roamingu, które wynikają z Umowy lub Umów. W przypadku Przedsiębiorcy Jednoosobowego, uprawnienie to przysługuje Operatorowi w odniesieniu do Usług Telekomunikacyjnych świadczonych na podstawie Umowy, której dotyczy opóźnienie, z zastrzeżeniem § 13 ust. 8 Regulaminu.
7. W przypadku, gdy opóźnienie Abonenta w zapłacie przekracza 30 dni, Operator, po wysłaniu do Abonenta informacji w drodze wiadomości SMS, pocztą elektroniczną, listem lub po uprzedzeniu go w inny sposób, ma prawo zawiesić świadczenie wszelkich Usług Telekomunikacyjnych. W przypadku Przedsiębiorcy Jednoosobowego uprawnienie to przysługuje Operatorowi w odniesieniu do Usług Telekomunikacyjnych świadczonych na podstawie Umowy, której dotyczy opóźnienie, z zastrzeżeniem § 13 ust. 8 Regulaminu.
8. W przypadku zapłaty przez Abonenta jedynie części opłat objętych Fakturą, zawierającą opłaty wynikające z więcej niż jednej Umowy, przy równoczesnym niewskazaniu przez Abonenta, której Umowy lub Umów wpłata dotyczy, opóźnienie Abonenta będzie dotyczyć każdej z tych Umów.
9. Dokonywane przez Abonenta wpłaty na rzecz Operatora zmieniają stan należności Abonenta na koncie fakturowym Abonenta. W przypadku konieczności uregulowania przez Abonenta należności wynikających z różnych dokumentów finansowych wystawionych przez Operatora, dokonana przez Abonenta wpłata zostanie zaliczona na poczet należności wynikającej z dokumentu finansowego wskazanego przez Abonenta podczas dokonywania płatności. Niezależnie od dokonania przez Abonenta wskazania lub w przypadku niewskazania przez Abonenta należności, na poczet której ma zostać zaliczona dokonywana przez Abonenta wpłata, Operator może zaliczyć dokonaną przez Abonenta wpłatę na poczet należności wynikającej z dokumentu finansowego, którego termin płatności upłynął wcześniej. W każdym przypadku Operator może w pierwszej kolejności zaliczyć wpłatę dokonaną przez Abonenta na poczet należności wynikającej

z danego dokumentu finansowego na zaległe należności uboczne związane z tą należnością, np. na odsetki za opóźnienie w płatności.

§ 14. ZAKRES USŁUG SERWISOWYCH; SPOSÓB INFORMOWANIA O AKTUALNYM CENNIKU ORAZ KOSZTACH USŁUG SERWISOWYCH

1. Operator realizuje obsługę serwisową, w szczególności w zakresie:
 - 1) udzielania Abonentom informacji dotyczących Umowy,
 - 2) przyjmowania reklamacji,
 - 3) realizacji zleceń,
 - 4) udzielania Abonentom informacji dotyczących Usług Telekomunikacyjnych, podstawowych informacji dotyczących obsługi telekomunikacyjnych urządzeń końcowych w związku z korzystaniem z Usług Telekomunikacyjnych, a także zasad postępowania w przypadku ich awarii,
 - 5) udzielania Abonentom informacji dotyczących aktualnych promocji i innych ofert.
2. Jeśli wykonanie usług serwisowych wiąże się z kosztami, są one określone w Umowie lub Cenniku.
3. Obsługa serwisowa jest realizowana przez Operatora za pośrednictwem:
 - 1) Biura Obsługi Abonenta – w godzinach pracy tego biura podanych w serwisie internetowym Operatora,
 - 2) Internetowego Systemu Obsługi oraz systemu Automatyczne BOA, poprzez umożliwienie dokonywania bezpośrednio przez Abonenta zmian na jego koncie abonenckim – całodobowo,
 - 3) Punktów Sprzedaży (w dniach i godzinach, w których dany punkt jest dostępny dla Abonenta) oraz osób upoważnionych przez Operatora.
4. Abonent może uzyskać informacje o aktualnym Cenniku oraz o kosztach usług serwisowych w serwisie internetowym Operatora lub u osób upoważnionych przez Operatora.
5. Operator, w granicach dopuszczonych przepisami prawa, będzie porozumiewać się z Abonentem:
 - 1) telefonicznie lub w wiadomościach SMS (na Numer Telefonu lub podany przez Abonenta numer kontaktowy),
 - 2) pocztą elektroniczną (na podany przez Abonenta adres e-mail),
 - 3) za pomocą aplikacji zainstalowanych w zakupionym razem z Umową urządzeniu (jeśli przewiduje to umowa łącząca Abonenta z Operatorem),
 - 4) na piśmie,
 - 5) w inny uzgodniony sposób przewidziany w Umowie na konkretnie okoliczności.

§ 15. SPOSÓB INFORMOWANIA O ZAGROŻENIACH ZWIĄZANYCH Z USŁUGAMI TELEKOMUNIKACYJNYMI

1. Informacje o zagrożeniach związanych z Usługami Telekomunikacyjnymi, w tym o publikowanych na stronie BIP Urzędu Komunikacji Elektronicznej sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych, są zamieszczone w serwisie internetowym Operatora w zakładce „Ochrona bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych. Zagrożenia”.

§ 16. TRYB POSTĘPOWANIA REKLAMACYJNEGO

1. Reklamacja może zostać złożona przez Abonenta z powodu niewykonania lub nienależytego wykonania Usług Telekomunikacyjnych przez Operatora, niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia

Usług Telekomunikacyjnych lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług Telekomunikacyjnych.

2. Reklamacja może być złożona w ciągu 12 miesięcy od ostatniego dnia Cyklu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usług Telekomunikacyjnych, lub od dnia, w którym usługi te zostały nienależycie wykonane, lub miały być wykonane lub od dnia dostarczenia Faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usług Telekomunikacyjnych. Reklamację wniesioną po upływie tego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym Operator niezwłocznie powiadamia Abonenta. Za dzień złożenia reklamacji przyjmuje się dzień otrzymania przez Operatora informacji zawierającej reklamację.
3. Reklamacja może być złożona:
 - 1) w formie pisemnej – osobiście podczas wizyty Abonenta w Punkcie Sprzedaży albo przesyłką pocztową,
 - 2) ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty Abonenta w Punkcie Sprzedaży,
 - 3) w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej wskazanych do tego celu przez Operatora w serwisie internetowym Operatora.
4. Reklamacja powinna zawierać:
 - 1) imię i nazwisko albo nazwę (firmę) i adres Abonenta zgłaszającego reklamację;
 - 2) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
 - 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - 4) przydzielony Abonentowi Numer Telefonu, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany Abonentowi przez Operatora lub – w przypadku Usług Telekomunikacyjnych świadczonych w sieci stacjonarnej – adres miejsca zakończenia Sieci;
 - 5) datę zawarcia Umowy i określony w Umowie termin rozpoczęcia świadczenia Usług Telekomunikacyjnych, w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług Telekomunikacyjnych;
 - 6) wysokość odszkodowania lub innej należności, wynikających z Umowy lub z przepisów prawa - jeżeli Abonent żąda ich wypłaty;
 - 7) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności, albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych należności - w przypadku, o którym mowa w § 16 ust. 4 pkt 6) Regulaminu;
 - 8) podpis Abonenta - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
5. W przypadku, gdy reklamacja złożona ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty w Punkcie Sprzedaży nie spełnia warunków określonych w § 16 ust. 4 Regulaminu, upoważniona osoba reprezentująca Operatora przyjmująca reklamację, jest obowiązana, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do niezwłocznego poinformowania Abonenta o konieczności jej uzupełnienia. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania.
6. W przypadku, gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w § 16 ust. 5 Regulaminu nie spełnia warunków określonych w § 16 ust. 4 Regulaminu, Operator, 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.
7. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w § 16 ust. 4 pkt 6) Regulaminu, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi

- wątpliwości, Operator traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
8. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez Abonenta w Punkcie Sprzedaży, ustnie, albo w formie pisemnej, upoważniona osoba przyjmująca reklamację i reprezentująca Operatora niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie.
 9. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, Operator w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie. Postanowienia zdania poprzedniego nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
 10. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji, oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki Operatora rozpatrującej reklamację.
 11. Operator zobowiązany jest do rozpatrzenia reklamacji w terminie 30 dni od dnia jej złożenia. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie do Abonenta przez Operatora odpowiedzi na reklamację przed upływem tego terminu.
 12. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
 - 1) nazwę jednostki Operatora rozpatrującej reklamację;
 - 2) informację o dniu złożenia reklamacji i rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
 - 3) 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;
 - 4) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym;
 - 5) dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem jego imienia, nazwiska i zajmowanego przez niego stanowiska.
 13. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
 - 1) dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
 - 2) zostać doręczona Abonentowi przesyłką poleconą – w przypadku, gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.
 14. Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze.
 15. Za zgodą Abonenta wyrażoną w reklamacji, w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub w odrębnym oświadczeniu, Operator 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, Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez Abonenta do złożenia reklamacji.
 16. Posłużenie się przez Operatora innym środkiem komunikacji elektronicznej, o którym mowa w § 16 ust. 15 Regulaminu jest dopuszczalne, jeśli potwierdzenie przyjęcia reklamacji i odpowiedzi na reklamację spełniają wymogi określone postanowieniami niniejszego paragrafu, a postać i forma tego potwierdzenia i odpowiedzi umożliwia Abonentowi ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.
 17. Jeżeli wysłana przez Operatora odpowiedź na reklamację nie została doręczona Abonentowi, Operator, na żądanie Abonenta wyrażone w sposób określony w § 16 ust. 3 pkt 2) Regulaminu, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
 18. Abonent, w porozumieniu z Operatorem, określa sposób, formę i postać, w jakiej ponowna odpowiedź na reklamację, jej duplikat

lub kopia, o których mowa w § 16 ust. 17 Regulaminu, ma zostać przekazana. Na żądanie Abonenta, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Operator ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.

19. Operator 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.
20. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od jej złożenia, uważa się, że reklamacja została uwzględniona.
21. W przypadku uwzględnienia reklamacji opłata z tytułu wykonania usługi rachunku szczegółowego podlega zwrotowi.
22. Po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego, Abonent może dochodzić swych roszczeń przed właściwym sądem powszechnym, przy czym w przypadku Abonentów niebędących Przedsiębiorcami Jednoosobowymi spory te będą rozstrzygane przed sądem właściwym miejscowo dla siedziby Operatora.

§ 17. SIŁA WYŻSZA

1. Żadna ze Stron nie jest zobowiązana do wypełnienia jakichkolwiek zobowiązań wynikających z Umowy w przypadku, gdy wykonanie takiego zobowiązania uniemożliwione jest przez jakąkolwiek zewnętrzną i nadzwyczajną przyczynę pozostającą poza kontrolą tej Strony, niemożliwą do przewidzenia w chwili zawierania Umowy, w tym między innymi klęskę żywiołową, długotrwałą przerwę w dostawach prądu, akcję strajkową utrudniającą bądź uniemożliwiającą należyte wykonywanie Umowy (z wyłączeniem akcji strajkowej pracowników danej Strony Umowy), wybudowanie obiektu budowlanego lub ustawienie sprzętu przez stronę trzecią na linii bezpośredniej widoczności urządzeń łączności mikrofalowej, powodujące zablokowanie łączności mikrofalowej.
2. W przypadku utrzymywania się zdarzeń zewnętrznych i nadzwyczajnych, mających charakter siły wyższej, przez więcej niż sześćdziesiąt (60) dni i uniemożliwiania wypełniania przez którąkolwiek ze Stron wszystkich lub znaczącej części jej zobowiązań przez ten okres, każda ze Stron może, z zachowaniem 14-dniowego terminu wypowiedzenia, rozwiązać Umowę bez konieczności ponoszenia przez Stronę jakichkolwiek opłat z tytułu rozwiązania Umowy.

§ 18. PRZYPADKI WYGAŚNIĘCIA UMOWY NIEZWIĄZANE Z JEJ ROZWIĄZANIEM

1. Umowa wygasa na skutek jej rozwiązania w przypadkach wskazanych w Umowie, a także na skutek:
 - 1) utraty przez Operatora uprawnień niezbędnych do prowadzenia działalności telekomunikacyjnej, w szczególności rezerwacji częstotliwości radiowych;
 - 2) śmierci Abonenta będącego osobą fizyczną;
 - 3) utraty bytu prawnego Abonenta niebędącego osobą fizyczną;
 - 4) upływu okresu, na który została zawarta, o ile nie zadziałał przewidziany w Umowie mechanizm jej automatycznego przedłużenia.
2. Z chwilą stwierdzenia jednej z przyczyn wymienionych w § 18 ust. 1 Regulaminu, Operator uprawniony jest to zaprzestania świadczenia Usług Telekomunikacyjnych.

§ 19. ZAWIADOMIENIA

1. O ile Regulamin lub Umowa nie stanowi inaczej, wszelkie zawiadomienia związane z realizacją Umowy będą dokonywane w formie elektronicznej na adres poczty elektronicznej wskazany przez Abonenta oraz Operatora w Umowie lub za pomocą: operatora pocztowego, kurierem lub telefaksem. Adresat zawiadomienia niezwłocznie potwierdzi fakt otrzymania korespondencji przesyłanej drogą elektroniczną lub telefaksem na adres nadawcy wskazany w Umowie.
2. Dane kontaktowe Operatora będą każdorazowo określone w Umowie.

§ 20. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Operator zapewnia tajemnicę telekomunikacyjną w zakresie wymaganym przez Ustawę.
2. Wszelkie informacje o charakterze technicznym, technologicznym, handlowym, w tym warunki opłat lub związane z organizacją przedsiębiorstwa każdej ze Stron, uzyskane przez drugą Stronę w trakcie negocjacji i wykonywania Umowy będą traktowane jak tajemnica przedsiębiorstwa w rozumieniu przepisów o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, niezależnie od tego, czy strona podjęła niezbędne działania w celu zachowania ich poufności, z zastrzeżeniem, iż strony są uprawnione do ujawnienia informacji w zakresie wymaganym przez prawo, w tym na żądanie uprawnionych organów.
3. Ograniczenie, o którym mowa w § 20 ust. 2 Regulaminu, obowiązuje przez okres od zawarcia Umowy do upływu jednego roku od jej wygaśnięcia lub rozwiązania.
4. Prawem właściwym dla wykonania i interpretacji Regulaminu oraz Umowy jest prawo polskie.
5. W przypadku jakichkolwiek sporów wynikłych w związku z realizacją Umowy, Strony zobowiązują się rozwiązać je polubownie w drodze wzajemnych negocjacji.
6. W przypadku, gdy polubowne rozwiązanie sporu okazało się niemożliwe, Operator albo Abonent poddadzą spór do rozstrzygnięcia sądowi powszechnemu, właściwemu miejscowo ze względu na siedzibę Operatora.
7. W sprawach nieuregulowanych Umową lub Regulaminem stosuje się przepisy obowiązującego prawa, w szczególności Kodeksu cywilnego oraz Ustawy.
8. Nieważność lub niewykonalność któregośkolwiek z postanowień Regulaminu lub Umowy nie ma wpływu na ważność i skuteczność pozostałych postanowień Regulaminu lub Umowy.
9. Operator wyraża zgodę na tłumaczenie Regulaminu lub Umowy na inne języki, z zastrzeżeniem, iż wersja polska jest wiążąca dla wszelkich przypadków interpretacji postanowień Regulaminu lub Umowy powstałych w związku z tłumaczeniami.
10. Po uzyskaniu uprzedniej pisemnej zgody Operatora oraz po uregulowaniu wszelkich zobowiązań wynikających z Umowy, Abonent ma prawo dokonać przelewu (cesji) praw i obowiązków z Umowy na rzecz osoby trzeciej, z zastrzeżeniem zasad opisanych w § 3 ust. 4 Regulaminu. W takim przypadku osoba trzecia wstępująca w miejsce Abonenta zobowiązana będzie zapłacić na rzecz Operatora opłatę w wysokości określonej w Cenniku.
11. Aktualny Regulamin jest publikowany w serwisie internetowym Operatora oraz dostarczany nieodpłatnie Abonentowi wraz z Umową, a także na każde żądanie Abonenta na papierze lub innym trwałym nośniku wybranym przez Abonenta spośród oferowanych przez Operatora.
12. Regulamin obowiązuje od dnia 20 stycznia 2024 roku.