

INFORMACJE O PKE

Wraz z wejściem w życie nowych przepisów ustawy o Prawie Komunikacji Elektronicznej (Dz.U.2024.1221) chcemy ułatwić Wam dostęp do najważniejszych informacji o oferowanych przez nas usługach. Poniżej znajdziecie konkretne i przejrzyste zestawienie tego, co warto wiedzieć – od danych kontaktowych, przez szczegóły naszych ofert, aż po wskazówki dotyczące korzystania z naszych usług. Wszystko w jednym miejscu, w prosty i zrozumiały sposób. Mamy nadzieję, że ta „ściąga” ułatwi Wam kontakt z nami i rozwieje ewentualne wątpliwości.

JAK SIĘ Z NAMI SKONTAKTOWAĆ?

Dbamy o to, aby kontakt z nami był prosty i dostępny dla każdego, bez wyjątków. Możesz wybrać najwygodniejszy dla siebie sposób – rozmowę telefoniczną, chat online, e-mail, a nawet skorzystanie z infolinii, gdzie wsparciem służą tłumacze języka migowego.

- ➔ Wybierz dogodny sposób komunikacji: [T-mobile kontakt: infolinia lub chat z konsultantem](#)
- ➔ Odwiedź nas stacjonarnie – lista sklepów i adres centrali: [Mapa salonów Kontakt](#)
- ➔ Dla przedsiębiorców: [Klienci biznesowi: Siedziba - kontakt do T-Mobile S.A.](#)
- ➔ Dla mediów – kontakt i informacje o naszych inicjatywach: [Kontakt](#)

INTERNET I KOMUNIKACJA INTERPERSONALNA

Oferujemy szeroki wachlarz usług, które zapewnią Ci wygodny dostęp do Internetu i ułatwią komunikację z bliskimi i współpracownikami.

Internet mobilny i stacjonarny – wybierz Internet, który najlepiej odpowiada Twoim potrzebom: mobilny, zapewniający pełną swobodę i wygodę w każdym miejscu: [Internet Mobilny w T-Mobile - Oferta 100 GB za 20 zł na 24 miesiące.](#), lub Internet stacjonarny, w tym światłowodowy, który z niezawodnością oferuje stabilne połączenie w domu i biurze. Dodatkowo, możesz wybrać od razu ofertę łączoną z telewizją: [Internet w T-Mobile](#)

Usługi komunikacji interpersonalnej – oferujemy połączenia głosowe w sieci mobilnej i stacjonarnej, SMS-y i MMS-y, zapewniając niezawodny zasięg i wysoką jakość rozmów. Poznaj szczegóły dotyczące naszych usług komunikacyjnych:

<https://www.t-mobile.pl/sklep/oferta/abonament>

<https://www.t-mobile.pl/sklep/oferta/mix>

<https://www.t-mobile.pl/c/na-karte/pl>

[Telefon stacjonarny - już od 20 zł netto mies. w ofercie dla firm |T-Mobile](#)

Nasze usługi zostały stworzone z myślą o Twojej wygodzie, abyś mógł korzystać z Internetu i komunikować się w sposób, który najlepiej Ci odpowiada.

JAKIE SĄ GŁÓWNE CECHY NASZYCH USŁUG?

Oferujemy kompleksowe usługi, które odpowiadają na wszystkie Twoje potrzeby – zarówno w zakresie dostępu do Internetu, połączeń głosowych, jak i komunikacji SMS/MMS oraz telewizji. Istnieje możliwość zawarcia umowy łączonej, która umożliwia korzystanie z kilku usług w ramach jednej oferty, dostosowanej do Twoich potrzeb. Dowiedz się więcej o naszych usługach łączonych ([Dom bez limitu | T-Mobile](#))

Poniżej przygotowaliśmy dla Ciebie kilka kluczowych informacji, w tym o minimalnych i gwarantowanych jakościach usług. Słowem wstępu warto dodać, że poniższe dane o jakości Usług obejmują minimalne jej wskaźniki, w tym istotne dla osób niepełnosprawnych. T-Mobile dostarcza Usługi 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu. Świadczymy Usługi Telekomunikacyjne w szczególności zgodnie ze standardami ETSI (Europejski Instytut Norm Telekomunikacyjnych) oraz dokumentami publikowanymi przez ITU-T (Międzynarodowy Związek Telekomunikacyjny - Sektor Normalizacji Telekomunikacji ITU). Świadczymy Usługi w zasięgu Sieci oraz z wykorzystaniem sieci telekomunikacyjnych innych operatorów, z którymi łączą T-Mobile stosowne porozumienia.

Dostęp do Internetu - Zapewniamy szybki i niezawodny dostęp do Internetu, który umożliwi Ci przeglądanie stron internetowych, korzystanie z mediów społecznościowych, streamowanie filmów, granie online i wiele innych! Internet mobilny daje Ci możliwość korzystania z Internetu wszędzie tam, gdzie masz zasięg, a Internet stacjonarny gwarantuje stabilne połączenie w domu lub w biurze.

W przypadku Mobilnego Internetu minimalne poziomy jakości usługi określa się przy pomocy czterech następujących wskaźników:

- minimalna prędkość w kierunku do i od Ciebie wynosi 8 kb/s (przez minimum 95% czasu trwania transmisji danych),
- wskaźnik opóźnienia transmisji pakietów danych wynosi: dla 2G – mniej niż 500 ms (milisekund); dla 4G/LTE, 5G i 5G Bardziej – mniej niż 60 ms,
- wskaźnik zmienności opóźnienia transmisji pakietów danych wynosi jitter < 100 ms,
- wskaźnik utraty pakietów danych jest mniejszy niż 2%.

W przypadku Stacjonarnego Internetu minimalne poziomy jakości usługi określa się m.in. przy pomocy trzech następujących wskaźników. Przyjmują one następujące wartości:

- wskaźnik opóźnienia wynosi nie więcej niż 150 ms,
- wskaźnik zmienności opóźnienia transmisji pakietów danych wynosi nie więcej niż 8ms,
- wskaźnik utraty pakietów danych wynosi nie więcej niż 0,5 %.

Szacunkowa prędkość maksymalna to prędkość transmisji danych w Mobilnym Internecie, która jest możliwa do osiągnięcia w przypadku braku lub znacznego ograniczenia ruchu internetowego innych użytkowników Sieci w tej samej lokalizacji, korzystających z tych samych zasobów radiowych.

Szacunkowe maksymalne prędkości pobierania i wysyłania danych, przy braku ruchu internetowego innych użytkowników wynoszą (pobieranie / wysyłanie): dla 5G Bardziej - 1100 Mb/s / 100 Mb/s; dla 4G(LTE) i 5G - 650 Mb/s / 50 Mb/s; dla 2G - 237 kb/s / 120 kb/s.

Szacunkowe maksymalne prędkości pobierania i wysyłania danych, przy znacznym ograniczeniu ruchu internetowego innych użytkowników wynoszą (pobieranie / wysyłanie): dla 5G Bardziej – 400 Mb/s / 60 Mb/s; 4G(LTE) i 5G: - 200 Mb/s / 32 Mb/s; dla 2G - 150 kb/s / 80 kb/s.

Dla Stacjonarnego Internetu wyróżnia się prędkość minimalną, prędkość maksymalną i prędkość zwykle dostępną. Prędkość minimalna to prędkość transmisji danych w Stacjonarnym Internecie, co do której T-Mobile gwarantuje, że nie będzie ona faktycznie przekroczona w dół znacząco i trwale, ani znacząco i regularnie - w ramach danej Umowy lub danej opcji usługi. Gwarancja ta jednak nie dotyczy przypadku przerwy w świadczeniu Usług Telekomunikacyjnych.

Prędkość maksymalna to prędkość transmisji danych w Stacjonarnym Internecie, która jest potencjalnie dostępna, i z której skorzystanie jest możliwe przynajmniej raz w ciągu doby.

Prędkość zwykle dostępna, to prędkość transmisji danych w Stacjonarnym Internecie, która jest do dyspozycji użytkownika końcowego przez 70% doby.

Właściwe dla Twojego Stacjonarnego Internetu prędkości (maksymalną, minimalną i zwykle dostępną) znajdziesz każdorazowo w Podsumowaniu Twojej Umowy. Ich wymiary zależą od wybranej przez Ciebie opcji Usług i parametrów technicznych sieci dostępowej, w oparciu o którą T-Mobile świadczy Usługi.

Informacje o poziomach jakości Usług znajdziesz także na www.t-mobile.pl w dokumencie, który dotyczy wybranej przez Ciebie usługi. Wszystkie dokumenty możesz odnaleźć pod linkami, które zostały wskazane w punkcie 4, dotyczącym cennika usług.

Połączenia głosowe – Umożliwiamy wykonywanie połączeń głosowych w sieci mobilnej i stacjonarnej, zarówno w kraju, jak i za granicą. Dzięki naszym usługom masz pewność, że Twoje rozmowy będą prowadzone z wysoką jakością dźwięku i stabilnością połączenia.

Wskaźnik skuteczności połączeń telefonicznych (CSSR) wynosi 99%. Wskaźnik skuteczności podtrzymywania połączeń (CSTR) wynosi 98,5%. Wskaźnik czasu zestawiania połączeń (CST) wynosi: dla 2G - poniżej 5 sekund; dla 4G/LTE/WiFi - poniżej 2 sekund.

Minimalny oferowany poziom jakości 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.

Komunikacja SMS/MMS - Zapewniamy wysyłanie wiadomości tekstowych (SMS) oraz multimedialnych (MMS) do znajomych, rodziny czy współpracowników. Nasze usługi zapewniają szybkie i efektywne przesyłanie wiadomości na całym świecie.

Telewizja – Oferujemy dostęp do Telewizji w różnych pakietach, w tym telewizję cyfrową i światłowodową. Dzięki naszej ofercie możesz cieszyć się szeroką gamą kanałów, w tym programami HD, filmami na życzenie i transmisjami na żywo.

W ramach naszych usług oferujemy także urządzenia, które są niezbędne do korzystania z naszych usług telekomunikacyjnych. Możesz otrzymać dwa typy urządzeń:

Promocyjne urządzenie końcowe – Jest to urządzenie sprzedane w ramach umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych w cenie niższej niż rynkowa (resztę ceny spłacasz w opłacie za Abonament); jego własność przechodzi na Ciebie z chwilą wykonania wszystkich Twoich zobowiązań pieniężnych za czas określony Umowy.

Wydane urządzenie końcowe - To urządzenie, które otrzymujesz w ramach zawarcia umowy na określoną usługę, np. modem lub router dostosowany do Internetu stacjonarnego. W przypadku zmiany warunków umowy lub jej rozwiązania, będą obowiązywały Cię określone zasady zwrotu.

W obu przypadkach korzystanie z urządzeń wiązać się będzie z określonymi ograniczeniami, na przykład w zakresie funkcji urządzenia, jego zgodności z innymi technologiami lub zasięgiem. Przed zawarciem umowy warto zapoznać się ze szczegółowymi warunkami oferty, które wyjaśniają skrupulatnie zasady korzystania z oferowanych urządzeń.

Poniżej przedstawiamy przykłady takich ograniczeń, abyś mógł być świadomy wszystkich aspektów naszych ofert.

Ograniczenia w Dostępie do Promocyjnego Urządzenia Końcowego i Wydanego Urządzenia Końcowego

Czasami mogą wystąpić ograniczenia w dostępie do promocyjnego urządzenia końcowego lub wydanego urządzenia końcowego. Na przykład, może się zdarzyć, że zapasy urządzeń się wyczerpią, co spowoduje zaprzestanie ich oferowania. Innym powodem mogą być ograniczenia w zawieraniu umów z nami, wynikające z niedostatecznej wiarygodności finansowej, co może wymagać wpłacenia kaucji. Dodatkowo, specyfikacja oferty i przeciążenie sieci w danym terenie mogą wykluczać zawarcie umowy na określone urządzenia.

Ograniczenia w Korzystaniu z Promocyjnego Urządzenia Końcowego i Wydanego Urządzenia Końcowego

Ograniczenia w korzystaniu z promocyjnego urządzenia końcowego mogą obejmować możliwość blokady numeru IMEI w naszej sieci oraz w sieci innego operatora, z którym mamy stosowne porozumienie. Możliwe są również ograniczenia i blokady przy użyciu aplikacji blokującej, jednak nie każde urządzenie promocyjne posiada taką aplikację – dotyczy to tylko tych urządzeń, które posiadają taką aplikację i jest to wskazane w umowie.

Urządzenie przeznaczone do korzystania z usług z wykorzystaniem karty SIM nie musi działać z każdą kartą SIM, zarówno konkurentów, jak i naszą. Karta SIM nie działa w modemach i routerach, które są przeznaczone do dystrybucji sygnału internetowego do innych urządzeń, niezdolnych do samodzielnej obsługi połączeń głosowych i samodzielnego przeglądania stron internetowych. Ograniczenie to ma na celu zapobieżenie grożącym przeciążeniom sieci.

Nie gwarantujemy, że na urządzeniach od nas nie pochodzących będziesz mógł korzystać z naszych usług. Zasadniczo, nie dotyczy to urządzeń spełniających wszystkie wymogi prawa (pozwolenia/homologacje). Możliwe jest natomiast wystąpienie ograniczenia wynikającego z niewłaściwej konfiguracji urządzenia, co najprawdopodobniej może dotyczyć dekodów.

Inne ograniczenia mogą wynikać z natury ogólnej oraz stopnia zaawansowania technicznego urządzenia (w tym parametry procesora i pamięci, obsługiwane technologie), jego ustawień, obciążenia (w tym aktywność usług/aplikacji/funkcji lub innych spowalniających funkcjonalności w tle) oraz aktualnie zainstalowanego oprogramowania.

Użyczany sprzęt ma funkcjonalności wynikające z jego konstrukcji oraz rodzaju i zakresu oprogramowania, które zostało w nim zainstalowane przed wydaniem go Tobie. Oprogramowanie to jest w razie potrzeby aktualizowane w zakresie systemu, zabezpieczeń oraz bezpieczeństwa. Umożliwia ono korzystanie ze sprzętu do celów, do których zwykle używa się tego rodzaju urządzeń, z uwzględnieniem obowiązujących przepisów prawa, norm technicznych lub dobrych praktyk. Oznacza to możliwość korzystania z transmisji danych w Internecie oraz aplikacji wykorzystujących tę transmisję. Treści cyfrowe (oprogramowanie) obecne w sprzęcie przy jego zakupie są kompatybilne i interoperacyjne z tym sprzętem. Zarówno sam sprzęt, jak i zawarte w nim treści cyfrowe są wprowadzane do obrotu zgodnie z przepisami prawa, w szczególności dotyczącymi kompatybilności i interoperacyjności z sieciami i innymi urządzeniami.

Dekoder może nie działać lub nie w pełni działać w oparciu o Internet światłowodowy dostarczany przez przedsiębiorcę innego niż nasza firma.

CENNIK USŁUG

Jako firma stawiamy na przejrzystość, dlatego nasze cenniki są łatwo dostępne. Możesz znaleźć szczegółowe informacje o naszych ofertach, w tym ceny za aktywację, opłaty abonamentowe oraz ceny za jednostki rozliczeniowe, pod poniższym linkiem:

Klienci indywidualni: <https://www.t-mobile.pl/c/informacje-i-pomoc/komunikaty-i-dokumenty>

Klienci biznesowi: <https://www.t-mobile.pl/c/dla-firm/informacje-i-pomoc/komunikaty-i-dokumenty>

Usługi premium

Dla aukcji charytatywnych, konkursów i wybranych infolinii stworzyliśmy specjalne numery Premium. Aby uniknąć dodatkowych kosztów, warto zapoznać się z zasadami ich użytkowania. Warto wspomnieć, że na Twoim koncie znajduje się limit, który chroni Cię przed niespodziewanymi wydatkami. Dowiedz się więcej: [Usługi Premium](#)

UŻYCZENIE URZĄDZEŃ: JAK TO DZIAŁA?

W sytuacji, gdy firma nie sprzedaje urządzenia końcowego, lecz udostępnia je w ramach umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych na zasadzie innej niż sprzedaż, nie pobieramy za to opłaty – mamy do czynienia z użyczeniem. Firma może pobierać opłatę za usługę świadczoną przy użyciu tego urządzenia. Możliwe jest jednak nałożenie na klienta kary umownej za niezwrócenie sprzętu w terminie przewidzianym umową, zwrócenie po terminie lub zniszczenie sprzętu. Szczegółowe postanowienia w tej dziedzinie zawierają cenniki poszczególnych ofert (patrz zakładka Komunikaty i Dokumenty)

USŁUGI POSPRZEDAŻNE I OBSŁUGA KLIENTA: JAK MOŻEMY CI POMÓC?

Usługi posprzedażne to wszelkie działania podejmowane przez firmę po sprzedaży produktu lub usługi, mające na celu zapewnienie satysfakcji klienta. Obejmują one m.in. obsługę klienta, konserwację, naprawy oraz wsparcie techniczne.

Wsparcie po zawarciu umowy: Zapewniamy Ci wsparcie po zawarciu umowy (obsługa serwisowa). W jego ramach udzielamy informacji dotyczących umowy (w tym na temat obowiązujących cen i kosztów usług serwisowych), przyjmujemy reklamacje i realizujemy zlecenia dotyczące umowy. Udzielamy podstawowych informacji dotyczących urządzenia, sprzętu i innych urządzeń, jeśli zostały one kupione/udostępnione od nas lub mają związek z korzystaniem z usług. Udzielamy także informacji o aktualnych ofertach. Stuzymy pomocą za pośrednictwem: Biura Obsługi Abonenta, aplikacji Mój T-Mobile oraz automatycznego BOA, Sklepów (w dniach i godzinach otwarcia) oraz osób upoważnionych przez T-Mobile.

Reklamacje: Masz możliwość złożenia reklamacji [<https://www.t-mobile.pl/c/jak-moge-zlozyc-reklamacje-i-co-powinna-zawierac>]. Reklamacja dotyczy zwłoki w rozpoczęciu usług, niewykonania lub nienależytego ich wykonania, lub nieprawidłowego obliczenia należności za usługi lub usługę fakultatywnego obciążenia rachunku. Reklamację należy złożyć w ciągu 12 miesięcy od końca cyklu, w którym zakończyła się przerwa w dostarczaniu usług, lub od dnia ich nienależytego wykonania, niewykonania, lub od dnia dostarczenia faktury z błędem rozliczeniowym. Nie rozpatrujemy spóźnionych reklamacji, o czym niezwłocznie powiadamiamy. Dzień złożenia reklamacji to dzień otrzymania jej przez nas.

Wydany sprzęt: Przez dwa lata od wydania urządzenia odpowiadamy za jego wady na podstawie przepisów o niezgodności rzeczy sprzedanej z umową. Niezgodność ta obejmuje m.in. wady fizyczne i wady elementów cyfrowych integralnie obecnych w urządzeniu przy zakupie. Możesz zgłosić reklamację w sklepie i tam udostępnić urządzenie. Możesz także rozpocząć proces reklamacyjny (a) telefonicznie (602900000) albo (b) przez e-mail na adres (boa@t-mobile.pl) – przekazując w ten sposób treść reklamacji, a następnie udostępniając urządzenie do odbioru w sposób uzgodniony z nami.

Gwarancja: Gwarancję na urządzenie daje inny podmiot niż my, a jej dokument (dołączony do urządzenia) jest dostępny przed zawarciem umowy. Nie musi on być fizycznie oddzielony od innych dokumentów dołączonych do urządzenia. W zakresie naprawy urządzenia i ewentualnej jego wymiany warunki gwarancji nie mogą być gorsze niż dotyczące tego zakresu zasady odpowiedzialności sprzedawcy za niezgodność rzeczy sprzedanej z umową. Istnienie gwarancji nie wyklucza możliwości korzystania z uprawnień wynikających z odpowiedzialności sprzedawcy za niezgodność urządzenia z umową. [<https://www.t-mobile.pl/blog/gwarancja-na-telefon>]

Rękojmia: Rękojmia to ustawowa odpowiedzialność sprzedawcy za to, że sprzedany towar jest zgodny z umową – czyli działa, wygląda i nadaje się do użytku tak, jak powinien. Jeśli po zakupie okaże się, że rzecz ma wadę (np. nie działa, jest uszkodzona albo niezgodna z opisem), kupujący ma prawo domagać się naprawy, wymiany, obniżenia ceny albo nawet zwrotu pieniędzy. Rękojmia obowiązuje przez **2 lata od dnia wydania rzeczy kupującemu**

NAJWAŻNIEJSZE INFORMACJE O UMOWACH

JAK DŁUGO MOŻE TRWAĆ UMOWA?

Umowa może być zawarta na różne okresy, w zależności od wybranej oferty. Przykładowo, umowa może być zawarta na czas określony 24 miesiące. Po upływie tego okresu, umowa automatycznie przedłuża się na czas nieokreślony, chyba że Ty lub my złożymy drugiej stronie oświadczenie o jej nieprzedłużaniu na 30 dni przed końcem okresu określonego.

Nie później niż 30 dni przed końcem okresu określonego, poinformujemy Cię na trwałym nośniku, np. pismem, pocztą elektroniczną lub SMS-em, o:

- nadchodzącym automatycznym przedłużeniu umowy na czas nieokreślony, w tym związanej z tym zmianie warunków świadczenia usług,
- sposobach i terminach jej wypowiedzenia,
- najkorzystniejszych ofertach analogicznych usług.

Pamiętaj, że okres 24 miesiące jest tylko przykładowy i istnieją inne warianty do wyboru. Jeśli nie chcesz zobowiązywać się na zbyt długo – śmiało! W T-Mobile możesz skorzystać z oferty zawieranej na okres krótszy, np. 12 miesięcy.

CO W PRZYPADKU REZYGNACJI Z UMOWY PRZED UPŁYWEM OKRESU, NA JAKI ZOSTAŁA ZAWARTA?

W przypadku wypowiedzenia przez Ciebie umowy lub przez nas z Twojej winy, w taki sposób, że ulegnie ona rozwiązaniu przed końcem jej czasu określonego, przysługuje nam odszkodowanie. Jego wysokość na początku umowy równa jest sumie abonamentów za czas określony. W głównej części umowy oraz w podsumowaniu umowy znajdziesz właściwą kwotę maksymalną dla Twojej opcji oferty, uwzględniającą okoliczności znane w momencie zawarcia umowy (np. rabaty).

Kwota odszkodowania po opłaceniu każdego kolejnego abonamentu maleje. W przypadku opłacenia wszystkich abonamentów za czas określony, nasze uprawnienie do tego odszkodowania wygasa.

W momencie otrzymania od Ciebie wypowiedzenia (gdy Ty wypowiadasz umowę), albo w momencie wystania do Ciebie wypowiedzenia (gdy wypowiadamy ją z Twojej winy), zweryfikujemy kwotę odszkodowania. Zrobimy to, wykorzystując wiedzę ze wskazanego momentu o opłatach za abonament, które jesteś zobowiązany zapłacić do końca czasu określonego. Jest to konieczne, ponieważ wysokość abonamentu może ulec zmianie. Powodem tego może być np. spełnienie przez Ciebie warunków rabatu, których nie spełniałeś na początku umowy, albo zaprzestanie ich spełniania w jej trakcie. O zweryfikowanej kwocie poinformujemy Cię: (a) w potwierdzeniu otrzymania Twojego wypowiedzenia, albo (b) w wypowiedzeniu umowy (gdy wypowiadamy ją z Twojej winy).

Nie możemy dochodzić tego odszkodowania w przypadku, gdy:

- wypowiesz umowę przed rozpoczęciem przyłączenia do sieci/świadczenia usług,
- wypowiesz umowę po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego w zakresie występowania znaczących, stałych lub częstych rozbieżności między faktycznym świadczeniem usług a warunkami umowy (nie dotyczy to jednak mobilnego internetu),
- wypowiesz umowę po niezaakceptowaniu zmian proponowanych przez nas na podstawie uprawnień przysługujących z mocy prawa,
- wypowiesz umowę na podstawie postanowień innej umowy z nami, dającej Ci uprawnienie do wypowiedzenia umowy bez omawianego w tym punkcie odszkodowania.

Powyższego odszkodowania nie płacisz, gdy z mocy prawa umowa uznana jest za niezawartą.

JAKIE SĄ OPŁATY ZA PRZEDWCZESNĄ REZYGNACJĘ Z OFERTY WIĄZANEJ?

Warunki wcześniejszej rezygnacji z oferty wiązanej są podobne do tych dotyczących wcześniejszego rozwiązania umowy. Jednakże, w przypadku oferty wiązanej, musimy uwzględnić dodatkowe regulacje dotyczące urządzenia, które jest częścią oferty.

Jeśli zdecydujesz się zakończyć umowę przed upływem okresu określonego, możesz wybrać, czy chcesz zachować urządzenie, czy je zwrócić.

1. **Zachowanie urządzenia:** Jeśli zdecydujesz się zachować urządzenie, możemy poprosić Cię o uiszczenie odszkodowania. Kwota odszkodowania będzie równa mniejszej z dwóch kwot, obliczonych na podstawie abonamentu za usługi i abonamentu za urządzenie. Odszkodowanie to rozłożymy na tyle rat, ile cykli pozostało do końca okresu określonego. Prześlemy Ci wszystkie niezbędne informacje na trwałym nośniku, uwzględniając aktualne dane. Po uiszczeniu odszkodowania usuniemy wszelkie ograniczenia lub blokady na urządzeniu (jeśli takie istnieją). W tym momencie urządzenie staje się Twoją własnością.
2. **Zwrócenie urządzenia:** Jeśli zdecydujesz się zwrócić urządzenie, możesz to zrobić na swój koszt w ciągu miesiąca od rozwiązania umowy. Wystarczy, że wyślesz urządzenie na adres wskazany w umowie.

PROCEDURY I OPŁATY ZWIĄZANE Z PRZENOSZENIEM NUMERÓW

Przeniesienie numeru do naszej sieci jest prostym procesem, który możemy Ci ułatwić. Oto, jak to działa:

Jeśli chcesz przenieść swój numer do naszej sieci, wystarczy złożyć wniosek. Możesz to zrobić zarówno dla numerów geograficznych (na obszarze geograficznym), jak i niegeograficznych (na terenie całego kraju).

Możesz wypowiedzieć umowę z dotychczasowym dostawcą bez zachowania terminów wypowiedzenia określonych w umowie. W takim przypadku będziesz musiał uiścić opłatę abonamentową za okres wypowiedzenia, nie wyższą jednak niż opłata abonamentowa za jeden okres rozliczeniowy, powiększoną o ewentualne odszkodowanie.

Masz możliwość wyboru trybu przeniesienia numeru:

- Możesz zachować okres wypowiedzenia przewidziany umową z dotychczasowym dostawcą.
- Możesz przenieść numer bez zachowania okresu wypowiedzenia, wskazując konkretny termin przeniesienia.
- Możesz przenieść numer na koniec okresu obowiązywania umowy, aby skorzystać z warunków promocyjnych.

Przeniesienie numeru następuje nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od uzgodnionego dnia rozpoczęcia świadczenia usługi przez nas. Doręczymy Ci na trwałym nośniku potwierdzenie przeniesienia numeru.

Współpracujemy z Twoim dotychczasowym dostawcą, aby zapewnić przeniesienie numeru w terminie. Co ważne, za przeniesienie numeru nie pobieramy opłat.

Aby ułatwić cały proces, przygotowaliśmy stronę, która zawiera odpowiedzi na najczęściej pojawiające się pytania. Więcej informacji znajdziesz tutaj ([Przenieś numer do T-Mobile - pytania i odpowiedzi](#))

DOSTĘP DO NUMERÓW ALARMOWYCH – CO MUSISZ WIEDZIEĆ?

Korzystając z naszych usług głosowych, masz możliwość połączenia się z numerami alarmowymi. Połączenia te są kierowane do odpowiednich służb, którym przydzielono numer alarmowy. Połączenia na numery alarmowe są dostępne, gdy masz zasięg naszej sieci.

Należy jednak pamiętać, że korzystanie z połączeń na numery alarmowe podlega pewnym ograniczeniom:

- Jeśli połączenie z numerem alarmowym typu 9XX (gdzie XX oznacza końcówkę takiego numeru z planu numeracji krajowej) jest niemożliwe, automatycznie łączymy z numerem alarmowym 112.
- Gdy połączenie na numer alarmowy wykonywane przy użyciu karty SIM z danego powiatu/gminy jest realizowane przez stację bazową znajdującą się w sąsiednim powiecie/gminie, może być ono zestawione z jednostką przyjmującą połączenie z terenu tego sąsiedniego powiatu/gminy. Może to nastąpić, gdy dany powiat/gmina nie pokrywa się z zasięgiem stacji bazowej z tego obszaru.

Warto również wiedzieć, że wykonywanie połączeń z numerami alarmowymi w technologii VoWiFi nie jest możliwe.

Gdy wykonujesz połączenie na numer alarmowy przy użyciu karty SIM, gromadzimy dane o lokalizacji Twojego telekomunikacyjnego urządzenia końcowego. W przypadku usług stacjonarnych, połączenia na numer alarmowy są kierowane na adres miejsca świadczenia usługi stacjonarnej.

Więcej informacji o sposobach dostępu do służb ratunkowych w roamingu w krajach Europejskiego Obszaru Gospodarczego znajdziesz tutaj: [Roaming - sposoby dostępu do służb ratunkowych](#)

<https://www.t-mobile.pl/c/numery-specjalne#Inne%20numery%20specjalne2>

USŁUGI I UDOGODNIENIA DLA OSÓB Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIAMI

Naszą misją jest tworzenie środowiska, w którym nowoczesne technologie służą zrównoważonemu rozwojowi społeczeństwa. To naturalna konsekwencja odpowiedzialności, która spoczywa na nas jako firmie dostarczającej innowacyjne rozwiązania z obszaru nowoczesnych technologii. Jednym z naszych priorytetów jest stały rozwój rozwiązań, które mają zapewnić pełną dostępność dla wszystkich klientów.

Usługi spełniają wymagania dostępności. W ramach oferowania i świadczenia Usług zapewniamy udzielanie informacji w odpowiedniej postaci, formatach tekstowych oraz za pomocą czcionki o odpowiednim rozmiarze i kroju oraz za pomocą więcej niż jednego kanału sensorycznego. Zapewniamy między innymi następujące udogodnienia dla osób z niepełnosprawnościami:

- Osoby niestyszące mogą skorzystać z następujących możliwości: (a) połączenia z tłumaczem języka migowego we wszystkich Sklepach T-Mobile, w godzinach ich pracy oraz (b) wsparcia tłumacza języka migowego na infolinii T-Mobile. Więcej szczegółów o tym rozwiązaniu: www.t-mobile.pl/c/migam
- Osobom niewidomym lub słabowidzącym T-Mobile udostępnia możliwość zamówienia wydruków dokumentów powiększoną czcionką oraz wydruku dokumentów przełożonych na alfabet Braille'a. T-Mobile doręcza informacje przedumowne i zwięzłe podsumowanie warunków umowy na trwałym nośniku, w postaci wybranej przez zainteresowaną osobę na wskazany adres w sposób, który nadaje się do odczytu maszynowego w formie dostępnej cyfrowo dla osoby z niepełnosprawnością, albo na papierze czcionką rodzaju i wielkości, które wskazała osoba z niepełnosprawnością
- T-Mobile oferuje telekomunikacyjne urządzenia końcowe, niezbędne do zapewnienia dostępu osobie niepełnosprawnej do świadczonej usługi telefonicznej oraz przystosowane do używania przez osoby niepełnosprawne.
- T-Mobile oferuje pomoc pracownika we właściwym skonfigurowaniu telekomunikacyjnego urządzenia końcowego lub uruchomieniu świadczonej usługi telefonicznej w jednostce obsługującej użytkowników końcowych lub telefonicznie.

- W Sklepie znajduje się informacja w zakresie posiadania przez ten punkt sprzedaży następujących udogodnień: pętla indukcyjna przenośna, stanowiska przystosowane do obsługi osób niepełnosprawnych, urządzenia umożliwiające kontakt z osobą niesłyszącą lub niemówiącą.
- T-Mobile zapewnia przekazywanie komunikacji głosowej wraz z komunikacją tekstową w czasie rzeczywistym. Usługa umożliwia komunikację z użyciem wiadomości tekstowych podczas rozmowy telefonicznej - tekst automatycznie pojawia się na ekranie odbiorcy, który widzi tekst na bieżąco.
- Aktualne informacje o spełnianiu wymagań dostępności na www.t-mobile.pl
- W Sklepach udostępnione są informacje o (a) wszystkich udogodnieniach, które T-Mobile oferuje osobom niepełnosprawnym, (b) lista Sklepów, które są przystosowane do ich obsługi oraz (c) usługach, które T-Mobile świadczy osobom z niepełnosprawnością.
- Konsument ma prawo złożenia skargi na niezapewnienie spełniania wymagań dostępności przez Urządzenie albo Usługę. Do skargi stosuje się odpowiednio postanowienia o Reklamacji.

ROZWIĄZYWANIE SPORÓW – JAK TO WYGLĄDA?

Po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego w zakresie umowy, możesz dochodzić swoich roszczeń przed właściwym sądem powszechnym. Możesz także spróbować uzgodnić z nami wejście na drogę postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej (UKE). W przypadku samego urządzenia, analogiczne postępowanie prowadzi wojewódzki inspektor Inspekcji Handlowej.

Procedurę pierwszego z tych postępowań znajdziesz na stronie internetowej UKE, w siedzibie i w każdej wojewódzkiej delegaturze UKE. Procedurę drugiego z nich znajdziesz na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w siedzibie tego urzędu w Warszawie i w każdym Wojewódzkim Inspektoracie Inspekcji Handlowej (stolice województw) oraz na jego stronie internetowej.

W przypadku urządzenia masz także prawo do rozpoznania sprawy przed Stałym Polubownym Sądem Konsumenckim (SPSK) przy Wojewódzkim Inspektorze Inspekcji Handlowej. Procedura dostępna jest na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w siedzibie tego urzędu w Warszawie, w każdym Wojewódzkim Inspektoracie Inspekcji Handlowej oraz na jego stronie internetowej.

W każdej sprawie dotyczącej umowy możesz także skorzystać z pomocy Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumentów, zwracając się do Urzędu Miasta lub Starostwa Powiatowego właściwego dla Twojego miejsca zamieszkania lub pobytu. Inicjowanie procedur w powyżej wskazanym zakresie dokonujesz w instytucjach wyżej wskazanych przez złożenie wniosku/skargi.

Organem właściwym w sprawach skarg, wniosków i opinii w zakresie programów jest Krajowa Rada Radiofonii i Telewizji (KRRiT). Z procedurą dotyczącą tego postępowania możesz zapoznać się na stronie internetowej KRRiT lub w siedzibie KRRiT w Warszawie.

„Procedurę pozasądowego rozwiązywania sporu, w tym sporu krajowego i transgranicznego, inicjujesz przez złożenie wniosku/skargi na aktywnej platformie konsumenckiej lub poprzez kontakt z doradcą konsumenckim – aktualne informacje o działających platformach / centrach doradczych, na stronie www.t-mobile.pl”

Zastrzeżenie:

Przedstawione powyżej informacje nie dotyczą umów o świadczenie usług komunikacji elektronicznej zawartych z przedsiębiorcami, których warunki były negocjowane indywidualnie.