



REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG KOMUNIKACJI ELEKTRONICZNEJ NA RZECZ KLIENTÓW KLUCZOWYCH T-MOBILE

PRZEPIS WSTĘPNY, DEFINICJE.

§ 1

1. Regulamin określa ogólne warunki świadczenia Usług Komunikacji Elektronicznej na rzecz Abonentów przez T Mobile Polska S.A. z siedzibą w Warszawie, ul. Marynarska 12, 02-674 Warszawa, posiadająca status dużego przedsiębiorcy w rozumieniu ustawy z dnia 8 marca 2013 r. o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych.

§ 2

Użyte w niniejszym regulaminie terminy oznaczają:

1. „Abonament” lub „Opłata Abonamentowa” – podstawowa opłata cykliczna, ponoszona przez Abonenta za zapewnienie gotowości T-Mobile do świadczenia Usług Komunikacji Elektronicznej;
2. „Abonent” – Podmiot będący stroną umowy o świadczenie Usług Komunikacji Elektronicznej zawartej z Operatorem;
3. „Automatyczne BOA” – automatyczny, telefoniczny system obsługi Abonenta, przy pomocy którego Abonent może uzyskiwać niektóre informacje lub wydawać dyspozycje w zakresie tam dopuszczonym;
4. „Biuro Obsługi Abonenta” (BOA) – jednostka organizacyjna udzielająca telefonicznych informacji o warunkach wykonywania Umowy oraz ofertach T-Mobile;
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;
6. „Cennik” – wykaz Usług Komunikacji Elektronicznej wraz z zestawieniem rodzaju i wysokości opłat oraz zasadami ich naliczania; dokumenty składające się na Cennik są załącznikami do głównej części Umowy;
7. „Cykl Rozliczeniowy” – miesięczny okres, za który dokonywane są rozliczenia zobowiązań Abonenta wobec T-Mobile z tytułu świadczenia Usług Komunikacji Elektronicznej, rozpoczynający się i kończący się we wskazanych przez T-Mobile 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 Komunikacji Elektronicznej dane przetwarzane przez T-Mobile dla celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych, naliczania opłat za Usługi Komunikacji Elektronicznej lub naliczania opłat z tytułu rozliczeń operatorskich i mogą obejmować dane lokalizacyjne, które

oznaczają wszelkie dane przetwarzane w sieci telekomunikacyjnej lub w ramach Usług Komunikacji Elektronicznej wskazujące położenie geograficzne telefonu lub innego telekomunikacyjnego urządzenia końcowego;

9. „Dzień Roboczy” dzień tygodnia, oprócz sobót i dni wolnych od pracy na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów w Rzeczpospolitej Polskiej;
10. „E-mail Kontaktowy” - adres poczty elektronicznej Abonenta służący T-Mobile do kontaktowania się z Abonentem, w szczególności udzielania informacji oraz w przypadku wyrażenia odpowiedniej zgody przez Abonenta, wysyłania informacji handlowej;
11. „E-mail Obsługowy” - adres poczty elektronicznej Abonenta służący T-Mobile wyłącznie do realizacji jego obowiązków wynikających z: (a) zamówień Abonenta, (b) Umowy lub (c) przepisów prawa;
12. „Faktura” – dokument obejmujący opłaty za Usługi Komunikacji Elektronicznej; może obejmować także opłaty wynikające z innych umów;
13. „Hasło” – poufny ciąg znaków składający się z 8 cyfr, ustalony przez Abonenta lub Operatora, służący do jego identyfikacji lub zamawiania przez niego dodatkowych usług, względnie rezygnacji z niektórych usług;
14. „Internetowy System Obsługi” – internetowy system obsługi Abonenta, przy pomocy którego może on uzyskiwać informacje lub wydawać dyspozycje w zakresie tam dopuszczonym;
15. „Karta SIM” – karta mikroprocesorowa (także karta USIM lub inna karta), z którą związany jest Numer Telefonu Abonenta w Sieci, Kod PIN i Kod PUK, umożliwiająca korzystanie z mobilnych Usług Komunikacji Elektronicznej, na podstawie Umowy, wydawana przez T-Mobile, będąca jego własnością;
16. „Kaucja” – kwota środków pieniężnych, wpłacona T-Mobile przez Abonenta tytułem zabezpieczenia opłat 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 T-Mobile i jest zdeponowana na wyodrębnionym, nieoprocentowanym rachunku bankowym T-Mobile; może zażądać Kaucji do wysokości 4000 zł, ale jeśli wartość nieuregulowanych należności jest wyższa niż ta kwota, może on zażądać Kaucji do dwukrotności tej wartości;
17. „Klauzule Modyfikacyjne” – zawarte w głównej części Umowy postanowienia określające uprawnienie T-Mobile do zmiany Umowy, która daje Abonentowi prawo wypowiedzenia Umowy bez konieczności zapłaty kary umownej, chyba że rozwiązanie przypada na czas określony i Abonent decyduje się zachować Umowę;
18. „Kod PIN” – związany z Kartą SIM kod cyfrowy, ustawiony fabrycznie lub zdefiniowany przez Abonenta, umożliwiający dostęp do Usług Komunikacji Elektronicznej przez Kartę SIM;

19. „Kod PUK” – związany z Kartą SIM kod cyfrowy znoszący blokadę Kodu PIN, zapewniający Abonentowi możliwość identyfikacji przy dostępie do Usług Komunikacji Elektronicznej przez Kartę SIM;
20. „Limit Kredytowy” – górna granica zobowiązań Abonenta wobec T-Mobile z tytułu umów o świadczenie usług, której wysokość jest określona w niniejszym RŚUKE, po przekroczeniu której T-Mobile może stosować konsekwencje przewidziane jego postanowieniami; fakt jego przekroczenia przez Przedsiębiorcę Jednoosobowego na gruncie danej Umowy może powodować wskazane konsekwencje tylko na jej gruncie;
21. „Mobilny Internet” – usługa dostępu do Internetu polegająca na dostępie do Internetu w sieci mobilnej; APN: Internet lub inny APN przeznaczony do połączeń z Internetem ogólnego użytku;
22. „Nadużycie w komunikacji elektronicznej” („Nadużycie”) - świadczenie lub korzystanie z usługi komunikacji elektronicznej lub korzystanie z urządzeń telekomunikacyjnych niezgodnie z ich przeznaczeniem lub przepisami prawa, których celem lub skutkiem jest wyrządzenie szkody przedsiębiorcy telekomunikacyjnemu lub użytkownikowi końcowemu lub osiągnięcie nienależnych korzyści dla podmiotu dopuszczającego się nadużycia w komunikacji elektronicznej, innej osoby fizycznej, osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej;
23. „Numer Kontaktowy” – numer telefonu podany T-Mobile przez Abonenta w celu umożliwienia T-Mobile telefonicznego kontaktu z Abonentem;
24. „Numer Telefonu” – numer telefonu Abonenta w Sieci; może on służyć do identyfikacji Abonenta w serwisach umożliwiających zmiany w usługach i dostęp do informacji o koncie abonenckim; w przypadku Usług Komunikacji Elektronicznej świadczonych z wykorzystaniem Karty SIM, Numer Telefonu identyfikuje Kartę SIM w Sieci;
25. „Operator” – T-Mobile Polska S.A.;
26. „Oświadczenie” – oświadczenie Abonenta o związaniu się warunkami oferowanymi przez T-Mobile; w zakresie treści dotyczących Usług Komunikacji Elektronicznej wchodzi ono w skład głównej części Umowy;
27. „Podmiot” – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej;
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. „Punkt Sprzedaży” – autoryzowana przez T-Mobile placówka handlowo-usługowa, w której w szczególności można zawrzeć Umowę;
30. „Regulamin” – zbiór dokumentów składających się na regulamin świadczenia Usług Komunikacji Elektronicznej; na Regulamin składa się zawsze RŚUKE, a w przypadku związania się nimi, także, Regulamin/y Usługi lub inne dokumenty, w których treści wyraźnie zaznaczono, że są częścią Regulaminu; dokumenty składające się na Regulamin są załącznikami do głównej części Umowy;
31. „Regulamin Usługi” – ustalone przez T-Mobile szczegółowe warunki korzystania z Usługi Komunikacji Elektronicznej, której specyfika wymaga odrębnego uregulowania; Regulaminy Usług dostępne są w Biurze Obsługi Abonenta, Punktach Sprzedaży oraz na stronie internetowej www.t-mobile.pl; Regulamin Usługi może inaczej określać warunki świadczenia Usług Komunikacji Elektronicznej niż niniejszy RŚUKE;
32. „RODO” - Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE;
33. „RŚUKE” – niniejszy regulamin; RŚUKE dostępny jest w Punktach Sprzedaży oraz na stronie internetowej www.t-mobile.pl;
34. „Sieć” – publiczna sieć telekomunikacyjna służąca do świadczenia Usług Komunikacji Elektronicznej; w przypadku mobilnych Usług Komunikacji Elektronicznej jest to mobilna sieć T-Mobile; w przypadku stacjonarnych Usług Komunikacji Elektronicznej jest to stacjonarna sieć T-Mobile lub innego/ych operatora/ów infrastrukturalnego/ych;
35. „T-Mobile” – T-Mobile Polska S.A. z siedzibą w Warszawie; O2-674 Warszawa, ul. Marynarska 12; wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000391193, kapitał zakładowy 711 210 000 złotych (wpłacony w całości), NIP 526-10-40-567, REGON 011417295, numer rejestrowy BDO 000020490; e-mail boa@t-mobile.pl; tel.: boa@t-mobile.pl, posiadająca status dużego przedsiębiorcy w rozumieniu ustawy z dnia 8 marca 2013 r. o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych;
36. „Trwały Nośnik” – materiał lub narzędzie umożliwiające Abonentowi lub T-Mobile przechowywanie informacji kierowanych osobiście do niego, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezminionej postaci; jeśli spełnione zostały te wymogi Trwałym Nośnikiem jest np. papier (gdy wysłano pismo), serwer poczty elektronicznej (gdy wysłano e-mail) lub nośnik pamięci telefonu (gdy wysłano SMS);
37. „UKE” – Urząd Komunikacji Elektronicznej;
38. „Umowa” – umowa o świadczenie Usług Komunikacji Elektronicznej zawarta pomiędzy T-Mobile a Abonentem, na podstawie której T-Mobile świadczy te usługi na rzecz Abonenta; Umowa składa się z: (1) głównej części Umowy, (2) Regulaminu oraz (3) Cennika; główna część Umowy na pierwszej stronie zawiera szczegółowe dane stron Umowy a jej pierwszy punkt ma w tytule słowa „przedmiot umowy”; do głównej części Umowy zalicza się także Oświadczenie w zakresie treści dotyczących Usług Komunikacji Elektronicznej; dokumenty składające się na Regulamin i Cennik są załącznikami do głównej części Umowy; w głównej części Umowy mogą być wskazane także inne załączniki składające się na Umowę;
39. „Usługi Komunikacji Elektronicznej” - świadczone przez Operatora, pod marką T-Mobile, na podstawie Umowy, usługi komunikacji elektronicznej w rozumieniu przepisów prawa komunikacji elektronicznej oraz objęte Umową inne usługi z nimi związane;
40. „Zabezpieczenie Niekaucyjne” - kwota środków pieniężnych, wpłacana T-Mobile przez Abonenta tytułem zabezpieczenia opłat z tytułu usług świadczonych na podstawie Umowy oraz innych należności powstałych w związku z wykonaniem Umowy; Zabezpieczenie Niekaucyjne jest wpłacane na rachunek bankowy T-Mobile; T-Mobile może zażądać Zabezpieczenia Niekaucyjnego do wysokości 4000 zł, ale jeśli wartość nieuregulowanych należności jest wyższa niż ta kwota, może on zażądać tego zabezpieczenia do dwukrotności tej wartości; T-Mobile potrąca wskazane należności z kwoty Zabezpieczenia Niekaucyjnego aż do jej wyczerpania;
41. „5G” - technologia 5G udostępniana w Sieci Operatora w paśmie 2,1 GHz.
42. „5G Bardziej” - technologia 5G udostępniana w Sieci Operatora w paśmie 3,7-3,8 GHz.
43. Pojęcia niezdefiniowane w § 2 Regulaminu, a zdefiniowane w Ustawie, użyte zostały w Regulaminie zgodnie ze znaczeniami nadanymi im przez Ustawę.

WARUNKI ZAWARCIA UMOWY. NIEKTÓRE WARUNKI WYKONYWANIA UMOWY.**§ 3**

1. Świadczenie Usługi Komunikacji Elektronicznej przez T-Mobile na rzecz Abonenta wymaga zawarcia Umowy.
2. Umowa jest zawierana:
 - 2.1. w imieniu T-Mobile - przez osobę przez niego umocowaną;
 - 2.2. przez Abonenta - osobiście lub przez działających w jego imieniu przedstawicieli ustawowych lub pełnomocników.
3. W imieniu T-Mobile oświadczenia woli w zakresie zawierania, zmian i rozwiązywania Umów składają i przyjmują umocowane do tego osoby.
4. T-Mobile może wymagać udokumentowania przez Podmiot wnioskujący o zawarcie Umowy danych wymaganych do zawarcia Umowy, w szczególności danych wskazanych w § 6 ust. 3 zdanie pierwsze (w przypadku Abonenta niebędącego osobą fizyczną), danych wskazanych w § 6 ust. 4 zdanie pierwsze (w zakresie danych Reprezentanta uprawnionego do zawarcia Umowy) lub innych danych wynikających z przepisów prawa, w szczególności związanych ze statusem prawnym Abonenta lub jego Reprezentantów. Podanie niektórych danych nie stanowi wymogu ustawowego, ale może być niezbędne do zawarcia Umowy w określonej formie, szczególnie w formie dokumentowej, zakres takich danych wskazywany jest każdorazowo przez T-Mobile.
5. T-Mobile może wymagać przedstawienia dokumentów, o których mowa w ust. 4, 7-9, w formie oryginałów lub poświadczonych za zgodność z oryginałem kopii lub wymagać przedstawienia odpowiednich dodatkowych dokumentów, które potwierdzają dane wpisane do rejestrów, ewidencji i podobnych list czy wykazów, jeżeli wpisy do nich nie korzystają z domniemania prawdziwości.
6. W przypadku gdy upoważniony Reprezentant przedstawiciel Podmiotu wnioskującego o zawarcie Umowy nie jest wpisany do rejestru lub ewidencji, 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 upoważniony Reprezentant wnioskującego o zawarcie Umowy zobowiązany jest wylegitymować się dokumentem potwierdzającym jego tożsamość lub przedstawić odpowiedni akt powołania, w przypadku gdy ten fakt nie wynika z rejestrów lub ewidencji.
7. 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 T-Mobile z uwagi na warunki oferty, w tym oferty promocyjnej lub indywidualnej, lub Regulamin Usługi.
8. T-Mobile może uzależnić zawarcie Umowy od dostarczenia przez Podmiot wnioskujący o zawarcie Umowy określonych przez T-Mobile dokumentów potwierdzających wiarygodność płatniczą Abonenta i możliwość wykonania zobowiązania wobec T-Mobile.
9. T-Mobile zastrzega sobie prawo odmowy zawarcia Umowy, a także prawo odmowy świadczenia niektórych lub wszystkich Usług Komunikacji Elektronicznej Podmiotowi:
 - 9.1. który nie spełnia któregokolwiek z warunków, o których mowa w § 3 ust. 4, 5, 6, 7, 8 lub 10 RŚUKE;
 - 9.2. który zalega z płatnościami w stosunku do T-Mobile, lub z którym T-Mobile rozwiązał Umowę z przyczyn, za które Podmiot ten ponosi odpowiedzialność, w szczególności z powodu nadużycia, wskazanego w §15 RŚUKE;
 - 9.3. który nie wykonuje obowiązków wynikających z umów 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;
- 9.4. który przy zawieraniu Umowy postępuje się dokumentami zniszczonymi, dokumentami, które budzą wątpliwość co do ich autentyczności lub kompletności, względnie dokumentami podrobionymi lub przerobionymi;
- 9.5. który poda błędne lub nieaktualne dane wymagane do zawarcia Umowy;
- 9.6. co do którego istnieje negatywna ocena wiarygodności płatniczej, w szczególności wynikająca z danych będących w posiadaniu T-Mobile lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej.
10. T-Mobile może uzależnić zawarcie Umowy lub dalsze świadczenie Usług Komunikacji Elektronicznej od wpłacenia przez Podmiot wnioskujący o zawarcie Umowy lub przez Abonenta Kaucji albo Zabezpieczenia Niekaucyjnego. T-Mobile może żądać wpłacenia Kaucji albo Zabezpieczenia Niekaucyjnego od Podmiotu wnioskującego o zawarcie Umowy lub od Abonenta:
 - 10.1. w przypadkach, o których mowa w § 3 ust. 9 pkt 9.2 – 9.6 RŚUKE;
 - 10.2. w przypadku przekroczenia Limitu Kredytowego;
 - 10.3. w przypadkach, gdy w stosunku do Abonenta została otwarta likwidacja lub wszczęto postępowanie egzekucyjne (w przypadku Przedsiębiorcy Jednoosobowego wyłącznie, gdy T-Mobile wszczął względem niego postępowanie egzekucyjne);
 - 10.4. w przypadku niespełnienia przez Podmiot wnioskujący o zawarcie Umowy warunków określonych w § 3 ust. 4, 5, 6 i 7 RŚUKE,
 - 10.5. w przypadku świadczenia na rzecz Abonenta usługi roamingu lub inicjowania połączeń międzynarodowych;
 - 10.6. w przypadku wszczęcia w stosunku do Abonenta postępowania upadłościowego restrukturyzacyjnego lub złożenia wniosku o wszczęcie tych postępowań (jako warunek zawarcia Umowy).
11. Abonent zobowiązany jest wpłacić Kaucję albo Zabezpieczenie Niekaucyjne w terminie określonym przez T-Mobile.
12. T-Mobile ma prawo potrącić wymagalne wierzytelności (należności) z kwoty Kaucji. T-Mobile potrąca wymagalne wierzytelności wobec Abonenta (należności) z kwoty Zabezpieczenia Niekaucyjnego aż do jej wyczerpania.
13. T-Mobile zobowiązuje się zwrócić Abonentowi nominalną kwotę Kaucji albo Zabezpieczenia Niekaucyjnego z chwilą dokonania końcowego rozliczenia Umowy, z zastrzeżeniem ust. 11 powyżej.
14. W przypadku dokonania Nadużycia określonego w §15 ust.1 RŚUT, T-Mobile ma prawo zawiesić świadczenie całości lub części Usług Komunikacji Elektronicznej.
15. T-Mobile ma prawo ograniczyć możliwości korzystania z usług z dodatkowym świadczeniem, 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. T-Mobile może również uzależnić świadczenie tego rodzaju usług na rzecz Abonenta od wpłacenia Kaucji albo Zabezpieczenia Niekaucyjnego. Abonent może uzyskać informację telefoniczną o stosowanych ograniczeniach w Biurze Obsługi Abonenta.
16. Usługi Komunikacji Elektronicznej określone Umową w momencie jej zawarcia wskazane są w głównej części Umowy i Cenniku.
17. O ile na podstawie Umowy świadczona jest usługa roamingu, T-Mobile 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, na stronie internetowej www.t-mobile.pl 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

- szczegółności ze względów technicznych lub ze względu na okoliczności, na które T-Mobile 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 unii, 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 Komunikacji Elektronicznej 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.
18. W przypadku korzystania z sieci operatorów zagranicznych zasady dotyczące przetwarzania danych Abonenta, a także zasady rozliczeń mogą być inne niż stosowane przez T-Mobile. Zasady naliczania opłat za korzystanie z sieci operatorów zagranicznych są wskazane w Cenniku oraz na stronie internetowej www.t-mobile.pl.
19. Limit Kredytowy wynosi 500 zł brutto (z VAT) w każdym Cyklu Rozliczeniowym.
20. W przypadku przekroczenia Limitu Kredytowego, po wystąpieniu do Abonenta informacji SMS-em, e-mailem, listem lub po uprzedzeniu go w inny sposób, ma prawo zawiesić Abonentowi świadczenie niektórych lub wszystkich Usług Komunikacji Elektronicznej. Wznowi świadczenie tych usług po spełnieniu przez Abonenta wskazanego w tej informacji świadczenia polegającego na złożeniu przez Abonenta Kaucji albo Zabezpieczenia Niekaucyjnego lub zapłaceniu przez Abonenta Faktury.
21. Abonent ma możliwość uzyskania połączenia głosowego z konsultantem T-Mobile, w tym w celu uzyskania informacji dotyczących alternatywnych taryf, jeżeli takie są dostępne w ramach danej Usługi, kontaktując się na odpowiednie numery kontaktowe wskazane w Umowie.

DANE O JAKOŚCI USŁUG KOMUNIKACJI ELEKTRONICZNEJ ORAZ ZASADY DOSTĘPU DO INTERNETU.

§ 4

1. T-Mobile świadczy Usługi Komunikacji Elektronicznej 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu.
 2. T-Mobile świadczy Usługi Komunikacji Elektronicznej w szczególności zgodnie ze standardami ETSI (Europejski Instytut Norm Telekomunikacyjnych) oraz z wykorzystaniem dokumentów publikowanych przez ITU-T (Międzynarodowy Związek Telekomunikacyjny - Sektor Normalizacji Telekomunikacji ITU).
 3. T-Mobile świadczy Usługi Komunikacji Elektronicznej w zasięgu Sieci oraz z wykorzystaniem sieci telekomunikacyjnych innych operatorów, z którymi łączy T-Mobile stosowne porozumienia.
 4. Minimalny oferowany poziom jakości usługi połączeń głosowych w telefonii mobilnej 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. 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; dla 4G/LTE/WiFi - poniżej 2 (sekundy).
 5. Minimalny oferowany poziom jakości usługi transmisji danych w ramach Mobilnego Internetu 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). Wskaźnik opóźnienia transmisji pakietów danych (RTT - Round Trip Time) wynosi: dla 2G – mniej niż 500; dla 4G//5G/5G Bardziej – mniej niż 60 (ms – milisekunda). Wskaźnik zmienności opóźnienia transmisji pakietów danych (IPDV (jitter) wynosi jitter < 100 ms. Wskaźnik utraty pakietów danych jest mniejszy niż 2%.
6. 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.
 7. T Mobile stosuje środki zarządzania ruchem w Sieci, których celem jest wspieranie efektywnego jej wykorzystania i optymalizacja ogólnej jakości Usług Komunikacji Elektronicznej świadczonych z wykorzystaniem Sieci wszystkim jego abonentom, w tym Mobilnego Internetu. Środki te zapobiegają osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności udostępnionego łącza i są niezbędne dla należytego świadczenia Usług Komunikacji Elektronicznej w Sieci przez T Mobile 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, w tym ochronę ich danych osobowych. Środkami zarządzania ruchem są 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 naruszy jednak postanowień Umowy ani innych umów z T Mobile, w tym dotyczących jakości usług. Dzięki stosowaniu tego środka T-Mobile utrzymuje zagwarantowaną umowami jakość wszystkich swoich usług.
 8. T-Mobile stosuje ponadto środki zarządzania ruchem, wykraczające ponad środki opisane w poprzednim ustępie, gdy jest to konieczne i jedynie tak długo jak jest to konieczne, aby:
 - 8.1. zapewnić zgodność z dotyczącymi go przepisami prawa, orzeczeniami sądowymi lub decyzjami organów publicznych;
 - 8.2. 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;
 - 8.3. zapobiec groźącym 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 pkt 8.2 i pkt 8.3 powyżej są proporcjonalne i uzasadnione rodzajem i stopniem występującego zagrożenia, naruszenia lub przeciążenia. Ograniczanie, o którym mowa w pkt 8.2 powyżej, może przyjąć np. formę zredukowania szacunkowej prędkości maksymalnej dla Mobilnego Internetu, dla wysyłania i odbierania we wszystkich technologiach w taki sposób, że nie będzie ona

- wyższa niż 16 kb/s. Takie ograniczenie działa do końca Cyklu Rozliczeniowego, w którym je zastosowano. Jednak, może być ono ponownie stosowane przez T-Mobile w przypadku ponawiania się przesłanek uprawniających T-Mobile do jego użycia. Środki zarządzania ruchem, o których mowa powyżej w pkt 8.2 i pkt 8.3 powyżej, są stosowane w celu należytego świadczenia Usług Komunikacji Elektronicznej w Sieci przez T-Mobile wszystkim jego abonentom.
9. Środki zarządzania ruchem, o których mowa w ust. 8 powyżej, mogą m.in. powodować pogorszenie się parametrów jakości Mobilnego Internetu. Ich stosowanie nie stanowi naruszenia Umowy.
 10. T-Mobile stosuje procedury dotyczące pomiaru i organizacji ruchu w Sieci, których celem jest m.in. zapobieganie osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza. W ich ramach dokonuje m.in. następujących działań. T-Mobile 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. T-Mobile 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 T-Mobile otrzymuje m.in. od zespołów CERT (zespołów do spraw bezpieczeństwa komputerowego) i ENISA (Europejskiej Agencji ds. Bezpieczeństwa Sieci i Informacji). Stosowanie tych procedur wpływa na optymalizację jakości usług świadczonych przez T-Mobile wszystkim jego abonentom i prawidłowe wykonanie umów z nimi, a w szczególności na ograniczenie wahań jakości usług. Niezależnie od powyższego, T-Mobile 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.
 11. Pakiet danych (limit ilości danych), jeśli Umowa go przewiduje, pozwala na korzystanie z Mobilnego Internetu do wysokości limitu danych określonego rozmiarami tego pakietu. Korzystanie z tej usługi oznacza m.in. korzystanie z dostępnych tam treści, aplikacji i usług. Pakiety danych aktywowane są, w zależności od warunków Umowy, automatycznie lub na żądanie Abonenta.
 12. Po wykorzystaniu całego pakietu danych, w zależności od warunków Umowy:
 - 12.1. następuje blokada usługi Mobilnego Internetu (brak możliwości korzystania z tej usługi);
 - 12.2. następuje ograniczenie prędkości Mobilnego Internetu do poziomu określonego w Umowie; prędkość 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 Internetu;
 - 12.3. następuje naliczanie dodatkowych opłat za Mobilny Internet zgodnie z cennikiem taryfy Abonenta.
 13. Prędkość transmisji danych w ramach Mobilnego Internetu wpływa na korzystanie z treści, aplikacji i usług w następujący sposób:
 - 13.1. dostęp do treści może być uzależniony od prędkości transmisji danych np. transmisja w czasie rzeczywistym, gry sieciowe w czasie rzeczywistym, dostęp do zasobów sieciowych;
 - 13.2. korzystanie z aplikacji może wymagać odpowiedniej prędkości transmisji danych np. aplikacje wymagające szybkiego przesyłu danych (aplikacje bankowe, aplikacje wykorzystujące strumieniowanie wideo - videostreaming);
 - 13.3. korzystanie z usług może wymagać odpowiedniej prędkości transmisji danych np. usługi wykorzystujące strumieniowanie wideo (videostreaming) w czasie rzeczywistym lub gry sieciowe.
 14. Na korzystanie z usługi dostępu do Internetu mogą mieć wpływ także inne czynniki i wskaźniki jakości np.:
 - 14.1. zasięg Sieci mobilnej na terenie Polski, technologia transmisji danych, wykorzystywane urządzenie, dostępność danej technologii na danym terenie oraz usługi aktywne dla danej Karty SIM;
 - 14.2. 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).
 - 14.3. wskaźnik wahań opóźnienia poprzez brak odczuwalnego dla Abonenta wpływu przy transmisji danych; możliwy wpływ na jakość połączeń głosowych (np. w komunikatorach internetowych)
 - 14.4. wskaźnik przepustowości i utraty pakietów poprzez odczuwalny wpływ na czas otwierania stron internetowych, ładowania materiałów video, pobierania plików, jakość połączeń;
 - 14.5. współdzielenie dostępu, czyli korzystanie z dostępu do Internetu w ramach jednej Umowy równocześnie przez więcej niż jedno urządzenie (może to prowadzić do pogorszenia 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)).
 15. T-Mobile będzie informować Abonenta o usługach specjalistycznych świadczonych w ramach Mobilnego Internetu oraz o wpływie usług specjalistycznych na odpowiednią wskazaną usługę dostępu do Internetu. W przypadku świadczenia takich usług informacje te będą zawarte w Regulaminie. Usługi specjalistyczne mogą, przykładowo, polegać na monitorowaniu przez lekarza/jednostkę opieki zdrowotnej określonego parametru pozwalającego ocenić stan zdrowia pacjenta.
 16. 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. Wymiary tej prędkości, dla pobierania i wysyłania, podane są w dwóch następujących ustępach.
 17. 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) 2G: 237 kb/s / 120 kb/s.
 18. 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) 2G: 150 kb/s / 80 kb/s.
 19. Prędkość deklarowana to prędkość transmisji danych używana przez T-Mobile w komunikatach o charakterze handlowym.
 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 ust.13 powyżej. Tego rodzaju

- odstępstwo związane jest zazwyczaj z pogorszeniem wskaźników z ust. 14 ppkt 14.2 – ppkt 14.4 powyżej.
22. Prędkość transmisji danych osiągnięta na telekomunikacyjnym urządzeniu końcowym – w ramach Mobilnego Internetu - zależy od sposobu korzystania z transmisji danych oraz innych poniżej wskazanych okoliczności.
- 22.1. W przypadku Mobilnego Internetu do wspomnianych okoliczności wpływających na prędkość transmisji danych uzyskiwaną na urządzeniu końcowym należą:
- 22.1.1. dostęp w danym momencie do technologii najbardziej zaawansowanej (spośród dostępnych w ramach Umowy),
- 22.1.2. ustawienia Karty SIM i jej zdolność do korzystania z najbardziej zaawansowanej, dostępnej w ramach Umowy, technologii transmisji danych,
- 22.1.3. czynniki wskazane poniżej w ppkt 22.2.
- 22.2. W przypadku Mobilnego Internetu do wspomnianych okoliczności wpływających na prędkość transmisji danych uzyskiwaną na urządzeniu końcowym należą:
- 22.2.1. lokalizacja i wydajność docelowego serwera (przykładowo, wybrana strona internetowa lub serwis mogą posiadać swoje wewnętrzne ograniczenia)
- 22.2.2. treści przeglądane w czasie pomiaru; ograniczenia w zakresie dostępności wprowadzane przez inne podmioty (np. dostawców treści, innych operatorów); usługi z jakich korzysta Abonent,
- 22.2.3. 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,
- 22.2.4. wystąpienie znacznego natężenia ruchu internetowego pochodzącego od innych użytkowników Sieci;
- 22.2.5. współdzielenie dostępu do Internetu przez dwa lub więcej urządzeń.
23. W przypadku ciągłych lub regularnie powtarzających się rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem usługi (Mobilnego Internetu) w zakresie prędkości lub innego parametru jej jakości a poziomem jakości wskazanym w Umowie, Abonentowi przysługuje prawo:
- 23.1. dochodzenia roszczeń w postępowaniu reklamacyjnym, zgodnie z §16 ust.1 – ust. 21 poniżej,
- 23.2. dochodzenia roszczeń zgodnie z §16 ust.22 poniżej.
24. Postanowienia poprzedniego ustępu nie wyłączają odpowiedzialności T-Mobile za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy w zakresie usług innych niż Mobilny Internet.
25. Szczegóły dotyczące wszystkich informacji, o których mowa w niniejszym paragrafie, publikowane są na stronie internetowej T Mobile.
26. Aktualne informacje o zasięgu, technologiach i ich standardach oraz o jakości publicznie dostępnych usług Komunikacji Elektronicznej publikowane są na stronie internetowej www.t-mobile.pl.
27. Z zastrzeżeniem podpunktu następnego, T-Mobile dostarcza Mobilny Internet w Sieci w technologiach mobilnych: 2G, 4G(LTE), 5G albo 5G Bardziej. Rodzaj technologii zależy od jej dostępności na danym terenie, wykorzystywanego urządzenia, jego ustawień oraz rodzaju Karty SIM. Technologie te aktywowane są automatycznie w systemach teleinformatycznych T-Mobile i nie masz możliwości ich dezaktywacji.
28. T-Mobile zapewnia, że nie zmniejszy zasięgu technologii 2G do dnia 31 grudnia 2027r. T-Mobile może od 1 stycznia 2028r., ze względu na optymalizację wykorzystania zasobów częstotliwości, stopniowo ograniczać zasięg technologii 2G aż do jej pełnego wycofania. Wyłączenie technologii 2G jest skutkiem postępu naukowo-technicznego i idącej za tym ewolucji Sieci. Technologia 2G obsługuje - w zależności od postanowień Umowy - Mobilny Internet, połączenia głosowe, SMS-y, MMS-y lub usługę komunikacji maszyna-maszyna.
29. Wymienione usługi są i będą obsługiwane w ramach technologii 4G (LTE), 5G lub 5G Bardziej, w ich zasięgu i przy użyciu dostosowanych do nich urządzeń.
- Z zastrzeżeniem ust. 30 poniżej, Operator dostarcza Abonentom usługi w roamingu regulowanym na warunkach nie mniej korzystnych niż dostarczane w Polsce (w zasięgu Sieci). Zapewnienie to obowiązuje, gdy w porównaniu z Siecią (a) sieć operatora uczestniczącego w roamingu regulowanym ma tę samą generację sieci łączności ruchomej i (b) są w niej dostępne te same technologie oraz te same inne warunki. Roaming regulowany to roaming na terenie Unii Europejskiej i Europejskiego Obszaru Gospodarczego (czyli na obszarze Strefy Roamingowej 1A). Usługa roamingu opisana jest w § 3 ust.18 powyżej. Wspomniane nie gorsze warunki dotyczą m.in. jakości usług.
30. W poszczególnych krajach Strefy Roamingowej 1A usługi roamingowe mogą być dostarczane na warunkach mniej korzystnych niż w Polsce (w Sieci). Dotyczyć to może m.in. ich jakości. Wpływ na jakość usług dostarczanych w Strefie Roamingowej 1A, w tym na wystąpienie różnic w tym zakresie w porównaniu z usługami dostarczonymi w Sieci, mogą mieć w szczególności następujące przyczyny:
- 30.1. w zakresie usług transmisji danych takimi przyczynami mogą być (a) konfiguracja i pojemność sieci operatora zagranicznego lub (b) odległość jego sieci od Polski; Przyczyny te mogą mieć wpływ na wartość opóźnienia i prędkości transmisji danych.
- 30.2. w zakresie połączeń głosowych:
- 30.2.1. połączenia w jakości HD Voice+ i jakości HD Voice mogą być niedostępne w roamingu,
- 30.2.2. usługa VoLTE może być niedostępna w roamingu,
- 30.2.3. w przypadku dostępności VoLTE w roamingu na jakość połączeń VoLTE ma wpływ zasięg technologii 4G (LTE) w sieci danego operatora zagranicznego (przy opuszczeniu tego zasięgu może nastąpić zerwanie połączenia). Aktualne informacje o jakości usług świadczonych w ramach roamingu regulowanego publikowane są na stronie internetowej www.t-mobile.pl.
31. W przypadku różnic w warunkach usług dostarczanych w roamingu regulowanym i w Polsce (w Sieci), w tym w zakresie jakości, z zastrzeżeniem ust. 30, Abonentowi przysługuje prawo:
- 31.1. dochodzenia roszczeń w postępowaniu reklamacyjnym, zgodnie z §16 poniżej oraz
- 31.2. dochodzenia roszczeń zgodnie z § 10 poniżej.
32. Postanowienia ust. 31 powyżej nie wyłączają odpowiedzialności Operatora za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy w zakresie usług innych niż usługi roamingu regulowanego.
33. T-Mobile dostarcza Usługi Telewizyjne w Sieci w formacie cyfrowym, w technologii strumieniowego przesyłania wideo. Do prawidłowego działania Usług Telewizyjnych wymagane jest utrzymywanie stałego połączenia z internetem oraz korzystanie z dedykowanego urządzenia i/lub oprogramowania.
34. T-Mobile może również, w ograniczonym zakresie, umożliwić Abonentom korzystanie z wybranych Programów za pomocą połączenia internetowego w mobilnej sieci T-Mobile lub w sieci innego operatora. Aktualizowana lista Programów ze wskazaniem, które mogą być dostępne poza Siecią jest udostępniana na stronie internetowej www.t-mobile.pl.

INFORMACJE DOTYCZĄCE FUNKCJONALNOŚCI URZĄDZEŃ I USŁUG KOMUNIKACJI ELEKTRONICZNEJ.

§ 5

1. T-Mobile zapewnia połączenia z numerami alarmowymi w zakresie wymaganym przepisami prawa, o ile Umowa przewiduje świadczenie usługi komunikacji głosowej. Połączenia te kierowane są do właściwych terytorialnie jednostek służb,

- którym przydzielono numer alarmowy. Występują następujące ograniczenia w kierowaniu połączeń do numerów alarmowych:
- 1.1. 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, T-Mobile może skierować połączenie na numer alarmowy 112.
 - 1.2. W przypadku, gdy połączenie na numer alarmowy wykonywane przy użyciu Karty SIM 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. Ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z usług i aplikacji oraz ograniczenia w korzystaniu z udostępnionych przez T-Mobile telekomunikacyjnych urządzeń końcowych (wynikające z działań T-Mobile lub będące rezultatem jego zlecenia) jak również innych telekomunikacyjnych urządzeń końcowych mogą wynikać z:
 - 2.1. rodzaju wykorzystywanego telekomunikacyjnego urządzenia końcowego i jego oprogramowania; w szczególności ograniczenia w korzystaniu z usług i aplikacji mogą być spowodowane:
 - 2.1.1. zmianą konfiguracji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego przez Abonenta,
 - 2.1.2. instalacją przez Abonenta oprogramowania, które nie jest zalecane przez producenta telekomunikacyjnego urządzenia końcowego lub przez sprzedawcę,
 - 2.1.3. faktem, że telekomunikacyjne urządzenie końcowe nie jest przeznaczone do korzystania z danej technologii,
 - 2.1.4. brakiem technicznych możliwości instalowania nowego lub usuwania istniejącego oprogramowania na telekomunikacyjnym urządzeniu końcowym,
 - 2.1.5. parametrami technicznymi telekomunikacyjnego urządzenia końcowego,
 - 2.2. warunków transmisji w Sieci w miejscu korzystania z usług lub aplikacji przez Abonenta,
 - 2.3. decyzji dostawców usług i aplikacji w sieciach innych operatorów, z których Abonent korzysta, dotyczących warunków dostępu lub korzystania z usług i aplikacji,
 - 2.4. środków zarządzania ruchem, o których mowa w § 4 ust. 8, ust.9 i ust.10,
 - 2.5. warunków dostępu lub korzystania z usług i aplikacji określonych przez T-Mobile,
 - 2.6. nieprzestrzegania przez Abonenta obowiązków, o których mowa w § 8 ust.6 i §13 ust. 6, 9 i ust.14 RŚUKE.
 - 2.7. zaistnienia przypadków wskazanych w § 3 ust. 11 RŚUKE,
 - 2.8. zaistnienia uwarunkowań lub działań, o których mowa w § 5 ust.1 i ust. 6 RŚUKE lub
 - 2.9. 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 T-Mobile postanowienia je precyzujące znajdują się w umowie sprzedaży).
 3. Ograniczenia w zakresie korzystania z telekomunikacyjnych urządzeń końcowych udostępnionych przez T-Mobile, 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 T-Mobile oraz aplikacji rozrywkowych (w tym gier).
 4. Ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z usług, technologii i aplikacji oraz ograniczenia w korzystaniu z udostępnionych przez

T-Mobile telekomunikacyjnych urządzeń końcowych (wynikające z działań T-Mobile lub będące rezultatem jego zlecenia) wskazane są także w §15. Ograniczenia te mogą być też określone w Umowie lub Regulaminie Usługi.

5. Jeśli Abonent zawarł Umowę z usługą Mobilnego Internetu kupując równocześnie telekomunikacyjne urządzenie końcowe typu smartfon, to:
 - 5.1. urządzenie to ma domyślnie ustawioną funkcję transmisji danych w Sieci;
 - 5.2. urządzenie to posiada oprogramowanie, które może powodować automatyczne pobieranie aktualizacji lub dokonywanie synchronizacji, jeżeli w urządzeniu tym jest aktywna usługa transmisji danych w Sieci;
 - 5.3. szczegółowe informacje o ustawieniach transmisji danych znajdują się w instrukcji obsługi tego urządzenia oraz na stronie www.t-mobile.pl.
6. T-Mobile dysponuje uprawnieniami dotyczącymi utrzymania integralności i bezpieczeństwa sieci, usług oraz telekomunikacyjnych urządzeń końcowych. Są one opisane w § 4 ust. 9 powyżej.

OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH, TAJEMNICY KOMUNIKACJI ELEKTRONICZNEJ ORAZ ZASADY UMIESZCZANIA DANYCH ABONENTA W SPISACH ABONENTÓW.

§ 6

1. Operator jest administratorem danych osobowych Abonentów i działających w ich imieniu przedstawicieli ustawowych, reprezentantów, pełnomocników, pracowników, współpracowników Abonenta, osób wskazanych do kontaktu, odpowiedzialnych za koordynację i realizację umowy (dalej: „Reprezentanci”), w rozumieniu obowiązujących przepisów o ochronie danych osobowych, w tym przepisów RODO.
2. Administrator wyznaczył Inspektora Ochrony Danych, z którym można skontaktować się pod adresem elektronicznym: IOD@t-mobile.pl lub listownie: T-Mobile Polska S.A. ul. Marynarska 12, 02-674 Warszawa z dopiskiem „Inspektor ochrony danych osobowych”.
3. W przypadku Abonenta niebędącego osobą fizyczną, Operator przetwarza dane podmiotu w zakresie: nazwa, numer identyfikacyjny REGON/NIP lub numer znajdujący się w KRS albo ewidencji działalności gospodarczej lub innym właściwym rejestrze, siedziba lub miejsce prowadzenia działalności gospodarczej oraz (jeżeli dotyczy) nazwa miejscowości oraz ulicy, przy której znajduje się zakończenie sieci udostępnione Abonentowi. Obowiązek podania danych wynika z przepisów obowiązującego prawa. Podanie danych kontaktowych nie jest warunkiem zawarcia Umowy, ale może być niezbędne, np. w przypadku wybrania formy dokumentowej zawarcia lub zmiany Umowy.
4. Operator przetwarza dane identyfikacyjne Reprezentantów, takie jak: imię i nazwisko, seria i numeru dowodu tożsamości albo numer PESEL, numer telefonu, adres e-mail. Podanie danych nie jest wymogiem ustawowym, ale stanowi warunek konieczny do dokonania czynności przez Reprezentanta.
5. Dane osobowe, o których mowa w ust. 4. powyżej przetwarzane są w celu:
 - 5.1. zawarcia i realizacji Umowy w związku ze składaniem dyspozycji w imieniu Abonenta (art. 6 ust. 1 lit. b RODO);
 - 5.2. realizacji uprawnień wynikających z pełnomocnictwa (art. 6 ust. 1 lit. c RODO);
 - 5.3. ustalenia, dochodzenia lub obrony przed ewentualnymi roszczeniami (art. 6 ust. 1 lit. f RODO);
 - 5.4. określonym w treści dobrowolnej zgody na przetwarzanie danych osobowych (art. 6 ust. 1 lit. a RODO).

6. Dane osobowe będą przetwarzane do czasu zakończenia realizacji Umowy i mogą być przetwarzane do czasu wypełnienia prawnie uzasadnionych interesów Operatora stanowiących podstawę tego przetwarzania lub do czasu wniesienia przez osobę, której dane dotyczą, sprzeciwu wobec przetwarzania. Okres przetwarzania danych może zostać każdorazowo przedłużony o okres przedawnienia roszczeń, jeżeli przetwarzanie danych osobowych będzie niezbędne dla ustalenia lub dochodzenia ewentualnych roszczeń lub obrony przed takimi roszczeniami przez Operatora. Po upływie ww. okresu przetwarzania dane będą nieodwracalnie usuwane lub anonimizowane. W przypadku przetwarzania danych osobowych na podstawie zgody, dane osobowe będą przetwarzane przez czas w niej wskazany lub do czasu jej wycofania.
7. Z uwagi na stałą współpracę z międzynarodowymi dostawcami usług, dane osobowe mogą być przekazywane poza teren Europejskiego Obszaru Gospodarczego. Wówczas, przekazywanie danych odbywać się będzie wyłącznie z zapewnieniem odpowiedniego stopnia ochrony i przy zastosowaniu obowiązujących środków prawnych, takich jak, np. standardowe klauzule umowne zatwierdzone przez Komisję Europejską, wiążące reguły korporacyjne zatwierdzone przez właściwy organ nadzorczy.
8. Dane osobowe mogą być przetwarzane w sposób zautomatyzowany, w tym profilowane.
9. W zakresie określonym w przepisach prawa, dane osobowe mogą być przekazywane i udostępniane uprawnionym osobom (pracownicy i współpracownicy Operatora), podmiotom świadczącym usługi na rzecz Operatora, organom lub sądom.
10. W przypadku Abonenta niebędącego konsumentem, dane w zakresie: numer Abonenta, siedziba lub miejsce wykonywania działalności gospodarczej, firma lub nazwa i forma organizacyjna, a w przypadku stacjonarnej publicznej sieci telekomunikacyjnej – nazwa miejscowości oraz ulicy, przy której znajduje się zakończenie sieci, o ile zostały przez niego udostępnione, mogą być przekazywane Prezesowi UKE oraz służbom ustawowo powołanym do niesienia pomocy w celu zapewnienia prawidłowego funkcjonowania systemu powiadamiania ratunkowego.
11. Osobom, których dane dotyczą przysługują następujące prawa: (i) dostępu do danych osobowych, (ii) sprostowania danych osobowych, (iii) ograniczenia przetwarzania danych osobowych, (iv) przenoszenia danych osobowych, (v) wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych.
12. Osoby, których dane dotyczą mają także prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego (Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych) w trybie i na zasadach przewidzianych w przepisach prawa.
13. Prawa dotyczące ochrony danych osobowych można realizować, składając wniosek za pośrednictwem dowolnego kanału komunikacji:
- 13.1. poprzez e-mail na adres: BOA@t-mobile.pl;
 - 13.2. telefonicznie pod numerem: 602 900 000;
 - 13.3. wysyłając wiadomość poprzez stronę T-Mobile: <https://www.t-mobile.pl/logowanie>;
 - 13.4. przez aplikację mobilną (Mój T-Mobile);
 - 13.5. pocztą tradycyjną - na adres korespondencyjny: T-Mobile Polska S.A., ul. Marynarska 12, 02-674 Warszawa.
14. Operator, świadcząc Usługi Komunikacji Elektronicznej, przestrzega tajemnicy komunikacji elektronicznej w sposób i w zakresie określonym obowiązującymi przepisami prawa.
15. W zakresie Danych Transmisyjnych (dane routinguowe, czas trwania połączeń, czas rozpoczęcia i zakończenia połączenia, objętość komunikatu itp.) są one przetwarzane przez Operatora lub podmioty upoważnione przez Operatora w celach świadczenia Usług Komunikacji Elektronicznej, przekazywania komunikatów elektronicznych w sieciach 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. Dane Transmisyjne mogą być wykorzystywane w celach wykrywania nadużyć i zapobiegania im, a także zapewnienia bezpieczeństwa sieci. W przypadku udzielenia zgody, dane transmisyjne mogą być wykorzystywane w celach marketingowych. Zakres przetwarzania Danych Transmisyjnych i innych danych dotyczących Abonenta uzależniony jest od rodzaju Usług Komunikacji Elektronicznej 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 wybór rodzaju Usług Komunikacji Elektronicznej, aktywność telekomunikacyjną, a w przypadkach, gdy dane przetwarzane są na podstawie zgody – poprzez jej wycofanie.
16. Dane o lokalizacji (dane wskazujące położenie urządzeń telekomunikacyjnych) przetwarzane są w celu wykonywania obowiązków wynikających z przepisów prawa oraz, jeśli Abonent wyrazi zgodę, do marketingu bezpośredniego, w tym profilowania oraz świadczenia usług wymagających przetworzenia danych o lokalizacji. Niezależnie od wyrażenia zgody, Operator może przetwarzać dane zanonimizowane.
17. Dane identyfikujące Abonenta mogą zostać umieszczone w spisie abonentów, który służy wyłącznie świadczeniu usługi informacji o numerach telefonów. W przypadku podmiotów niebędących osobami fizycznymi, zawiera dane o: (a) firmie, (b) adresie i (c) Numerze Telefonu. Powyższe dane przetwarzane są w celu świadczenia usługi spisu przez innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych. Warunkiem zamieszczenia danych w spisach jest niewyrażenie sprzeciwu przez podmiot niebędący osobą fizyczną wobec umieszczenia jego danych w spisie.
18. 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.

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.

§ 7

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 na stronie internetowej www.t-mobile.pl. 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 T-Mobile 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.

3. W przypadku Umowy, o której mowa w ust. 2 powyżej, T-Mobile niezwłocznie informuje Abonenta o wyczerpaniu przystępującego mu pakietu przez wysłanie komunikatu SMS na Numer Telefonu oraz przez umieszczenie komunikatu w Internetowym Systemie Obsługi.

OBOWIĄZKI ABONENTA.

§ 8

1. Abonent zobowiązany jest do zapłaty opłat wynikających z Faktury, w terminie określonym w Fakturze.
2. Abonent zobowiązany jest chronić Kartę SIM przed zniszczeniem, uszkodzeniem, zagubieniem lub kradzieżą. O zniszczeniu, uszkodzeniu, zagubieniu lub kradzieży Karty SIM Abonent zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić T-Mobile.
3. Abonent jest zobowiązany do wystąpienia do T-Mobile o wydanie nowej Karty SIM w miejsce dotychczasowej, w terminie 7 dni od powiadomienia T-Mobile, o którym mowa w ust. 2.
4. Za skutki wynikające z używania przez osoby trzecie zagubionej lub skradzionej Karty SIM wyłączną odpowiedzialność ponosi Abonent, chyba że skutki te powstały po powiadomieniu T-Mobile o fakcie zagubienia lub kradzieży Karty SIM w sposób wskazany w ust. 2.
5. Za skutki wynikające z używania Karty SIM 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, wyłączną odpowiedzialność ponosi Abonent.
6. Abonent powinien używać w Sieci wyłącznie telekomunikacyjnych urządzeń końcowych spełniających wymagania Sieci, w szczególności posiadające certyfikat zgodności z zasadniczymi wymaganiami, wydany przez uprawniony organ albo inny dokument określony przepisami prawa.
7. W przypadku zmiany adresu lub siedziby, adresu do korespondencji, nazwy lub numeru dokumentów potwierdzających tożsamość, nazwy (firmy) lub nazwiska, a także w przypadku zaprzestania prowadzenia działalności gospodarczej przez Abonenta będącego osobą fizyczną, Abonent zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić o tym T-Mobile, a następnie w terminie 7 dni od dnia dokonania zmiany tych danych potwierdzić ten fakt w formie pisemnej, faksem albo w formie elektronicznej albo w formie dokumentowej, przy wykorzystaniu interfejsu (formularza) udostępnionego w tym celu na stronie internetowej www.t-mobile.pl. Na żądanie T-Mobile Abonent zobowiązany jest przedstawić w terminie 7 dni dokumenty potwierdzające powyższe zmiany. W przypadku niewykonania przez Abonenta któregośkolwiek z powyższych zobowiązań, T-Mobile, po wysłaniu do Abonenta informacji SMS-em, pocztą elektroniczną, listem lub po uprzedzeniu go w inny sposób, może zawiesić świadczenie Usług Komunikacji Elektronicznej, po upływie 7 dni od dnia wysłania informacji przez T-Mobile, do czasu wykonania przez Abonenta tego zobowiązania. T-Mobile kieruje wszelką korespondencję do Abonenta na ostatni, znany sobie adres, wskazany przez Abonenta.
8. W przypadku otwarcia likwidacji Abonenta lub wszczęcia w stosunku do Abonenta postępowania upadłościowego, restrukturyzacyjnego lub egzekucyjnego Abonent zobowiązany jest niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 14 dni, o powyższym fakcie powiadomić T-Mobile.

OBOWIĄZKI T-MOBILE.

§ 9

1. T-Mobile ma obowiązek świadczyć należycie Usługi Komunikacji Elektronicznej.
2. Przy zawarciu Umowy T-Mobile zobowiązany jest wydać Abonentowi Kartę SIM i przyznać mu Numer Telefonu, chyba że Umowa dotyczy Usług Komunikacji Elektronicznej świadczonych bez wykorzystania Karty SIM.
3. Numer Telefonu przydzielony Abonentowi może zostać zmieniony na pisemny wniosek Abonenta złożony w formie pisemnej, elektronicznej albo dokumentowej, w razie wykazania przez niego, że korzystanie z przydzielonego Numeru Telefonu jest dla Abonenta uciążliwe.
4. Numer Telefonu może być zmieniony także przez T-Mobile z ważnych przyczyn technicznych lub w razie zmiany planu numeracji T-Mobile. O terminie zmiany Numeru Telefonu Abonenta z przyczyn zależnych od T-Mobile, T-Mobile powiadomi Abonenta co najmniej 30 dni przed datą zmiany Numeru Telefonu.
5. W razie dokonywania zmiany Numeru Telefonu na wniosek Abonenta ponosi on opłaty z tego tytułu wskazane w Cenniku.
6. T-Mobile uniemożliwia używanie w Sieci skradzionego telefonu lub innego telekomunikacyjnego urządzenia końcowego Abonenta oraz przekazuje informacje identyfikujące skradzione urządzenie innym operatorom, po przedstawieniu przez Abonenta urzędowego poświadczenia zgłoszenia kradzieży urządzenia oraz dowodu nabycia urządzenia wraz z podaniem jego numeru identyfikacyjnego.

ODPOWIEDZIALNOŚĆ T-MOBILE. ZASADY OBLICZANIA WYSOKOŚCI ODSZKODOWANIA.

§ 10

1. T-Mobile odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług Komunikacji Elektronicznej, w tym za stałe lub regularnie powtarzające się rozbieżności pomiędzy stanem faktycznym parametrów jakości usługi dostępu do Internetu a postanowieniami Umowy. Jednakże T-Mobile nie ponosi odpowiedzialności, jeśli niewykonanie lub nienależyte wykonanie tych usług wynikało ze zdarzenia o charakterze siły wyższej lub z przyczyn leżących po stronie Abonenta, a w szczególności z:
 - 1.1. nieprzestrzegania przez Abonenta Umowy lub,
 - 1.2. działania Abonenta niezgodnego z prawem lub Umową.
2. T-Mobile nie ponosi odpowiedzialności za niedostępność lub brak możliwości skorzystania z Usług Komunikacji Elektronicznej, wynikające z:
 - 2.1. nieosiągnięcia przez telefon lub inne telekomunikacyjne urządzenia końcowe używane przez Abonenta parametrów technicznych zgodnych ze standardami ETSI lub parametrów wymaganych do skorzystania z tych usług,
 - 2.2. używania przez Abonenta telefonu lub innego telekomunikacyjnego urządzenia końcowego nieposiadającego wymaganego na terytorium Polski certyfikatu zgodności z zasadniczymi wymaganiami, albo innego dokumentu określonego przepisami prawa.
3. T-Mobile nie gwarantuje przepustowości transmisji danych oraz ich bezpieczeństwa w przypadku, kiedy dane te opuszczają jego Sieć.
4. Z tytułu niedotrzymania z winy T-Mobile określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług Komunikacji Elektronicznej, niewykonania lub nienależytego wykonania Usług Komunikacji Elektronicznej Abonentowi przysługuje odszkodowanie:
 - 4.1. Za każdy dzień przekroczenia z winy T-Mobile określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług Komunikacji Elektronicznej, odszkodowanie wynosi 1/30 Abonamentu określonego w Umowie.
 - 4.2. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi Komunikacji Elektronicznej płatnej okresowo odszkodowanie wynosi 1/15

- średniej opłaty miesięcznej dla Umowy, której dotyczy przerwa w świadczeniu usługi. Wskazana średnia opłata miesięczna liczona jest według Faktur z ostatnich trzech Cykli Rozliczeniowych przed dniem zaistnienia przerwy, jednakże za okres dłuższy niż 12 miesięcy. W przypadku, gdy do dnia zaistnienia przerwy, dla Numeru Telefonu zostały wystawione dwie Faktury, średnią opłatą miesięczną liczy się z tych Faktur. W przypadku, gdy do dnia zaistnienia przerwy dla Numeru Telefonu została wystawiona tylko jedna Faktura, przyjmuje się jej wysokość za podstawę obliczenia powyższego odszkodowania. W przypadku, gdy do dnia zaistnienia przerwy dla Numeru Telefonu nie została wystawiona Faktura, za podstawę obliczeń przyjmuje się wysokość Abonamentu.
5. Niezależnie od odszkodowania, o którym mowa w ust. 4 pkt 4.2 za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usług Komunikacji Elektronicznej Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 Abonamentu określonego w Umowie.
 6. Zasady wskazane w ust. 4 pkt 4.2 i ust. 5 powyżej mają zastosowanie w przypadku nieosiągnięcia określonego w Umowie minimalnego poziomu jakości świadczonej Usługi Komunikacji Elektronicznej.
 7. Gdy nie zostanie zachowany termin na przeniesienie Numeru Telefonu (z albo do T-Mobile), abonentowi przysługuje od dotychczasowego dostawcy usługi jednorazowe odszkodowanie za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych. Odszkodowanie to nie przysługuje, jeśli brak możliwości przeniesienia Numeru Telefonu nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu zarządzanego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej (tzw. systemu PLI CBD). Kwotę wskazanego odszkodowania oblicza się na podstawie liczby rozpoczętych dni opóźnienia, które upłynęły do dnia przeniesienia numeru do nowego dostawcy (gdy opóźnienie nie jest dłuższe niż jeden Dzień Roboczy) albo dnia zakończenia obowiązywania kontynuowanej lub wznowionej umowy z dotychczasowym dostawcą usługi (gdy opóźnienie jest dłuższe niż jeden Dzień Roboczy).
 8. W przypadku przeniesienia numeru bez zgody abonenta, abonentowi przysługuje z tego tytułu jednorazowe odszkodowanie od nowego dostawcy usług. Odszkodowanie to wynosi 1/2 średniej opłaty miesięcznej za każdy dzień od dnia aktywacji numeru w sieci nowego dostawcy do dnia aktywacji numeru w sieci dotychczasowego dostawcy usług lub uzyskania przez nowego dostawcę zgody abonenta na aktywację numeru w jego sieci. Średnia opłata miesięczna liczona jest według faktur dotychczasowego dostawcy usług z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych.
 9. Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy usługi Internetu, abonentowi przysługuje od nowego dostawcy usługi jednorazowe odszkodowanie za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za wszystkie Usługi, liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych. Kwotę odszkodowania oblicza się na podstawie liczby dni, które upłynęły od terminu, w którym miała być dokonana aktywacja wskazanej usługi u jej nowego dostawcy, do dnia jej faktycznej aktywacji u tego dostawcy albo do upływu 30 dni od dnia, w którym miała być dokonana aktywacja. Odszkodowanie to nie przysługuje, gdy opóźnienie nie przekroczyło 1 Dnia Roboczego lub brak możliwości realizacji zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu zarządzanego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej.
 10. Możliwość dochodzenia odszkodowania przewyższającego wartość świadczeń wskazanych w ust. 4 - ust. 9 niniejszego paragrafu jest wyłączona, za wyjątkiem sytuacji, gdy szkoda została spowodowana przez T-Mobile umyślnie. T-Mobile nie ponosi odpowiedzialności za szkody pośrednie oraz utracone przez Abonenta korzyści. Ograniczenia odpowiedzialności określone powyżej nie mają zastosowania w przypadku
- Przedsiębiorcy Jednoosobowego oraz nie ograniczają ich uprawnienia do dochodzenia odszkodowania do pełnej wysokości szkody.
- OPŁATY.**
- § 11**
1. Abonent jest zobowiązany terminowo uiszczać opłaty za Usługi Komunikacji Elektronicznej.
 2. T-Mobile pobiera opłaty zgodnie z Umową, w tym w zakresie i w wysokości określonej w Cenniku, obowiązującym Abonenta w dniu wykonania Usługi Komunikacji Elektronicznej.
 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, a także na stronie internetowej www.t-mobile.pl.
 4. W przypadku, gdy T-Mobile umożliwił Abonentowi korzystanie z sieci operatorów zagranicznych, dane niezbędne do wystawienia Faktury, a w szczególności wykaz zarejestrowanych połączeń T-Mobile otrzymuje od operatora zagranicznego.
 5. O ile w Umowie nie postanowiono inaczej, Abonament jest płatny z góry za każdy Cykl Rozliczeniowy, z wyjątkiem pierwszego Abonamentu oraz przypadku, gdy w chwili wystawiania Faktury świadczenie wszelkich Usług Komunikacji Elektronicznej jest zawieszona. W tych przypadkach Abonament jest naliczany proporcjonalnie do czasu, w którym T-Mobile pozostawał w gotowości do świadczenia Usług Komunikacji Elektronicznej i jest płatny z dołu.
 6. W przypadku rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym lub zawieszenia świadczenia wszelkich Usług Komunikacji Elektronicznej w trakcie Cyklu Rozliczeniowego, Abonament zostanie pomniejszony proporcjonalnie do czasu, w którym T-Mobile pozostawał w gotowości do świadczenia Usług Komunikacji Elektronicznej 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.
- FAKTURY ZA USŁUGI KOMUNIKACJI ELEKTRONICZNEJ.**
- § 12**
1. Wysokość opłat za usługi świadczone w danym Cyklu Rozliczeniowym na rzecz Abonenta określona jest w Fakturze.
 2. T-Mobile zastrzega sobie prawo uwzględnienia w Fakturze opłat za usługi 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 zdanie pierwsze powyżej, Faktura obejmująca rozliczenie należnych T-Mobile opłat za ostatni Cykl Rozliczeniowy może być wystawiona w Cyklu Rozliczeniowym, następującym po wygaśnięciu, w tym rozwiązaniu, Umowy.
 3. Wraz z Fakturą T-Mobile dostarcza podstawowy wykaz wykonanych usług, zawierający informację o zrealizowanych płatnych usługach z podaniem, dla każdego typu połączeń, ilości jednostek rozliczeniowych odpowiadającej wartości zrealizowanych przez Abonenta usług.
 4. T-Mobile na żądanie Abonenta dostarcza szczegółowy wykaz wykonanych usług (wyłącznie odpłatnych usług), za który pobiera opłatę w wysokości określonej w Cenniku (usługa rachunku szczegółowego). Szczegółowy wykaz usług zawiera informację o zrealizowanej usłudze, z podaniem, dla każdej usługi: numeru wywołanego, daty oraz godziny rozpoczęcia realizacji usługi, czasu jej trwania oraz wysokości opłaty za usługę z wyszczególnieniem ceny brutto i netto.

5. T-Mobile doręcza Abonentowi szczegółowy wykaz wykonanych usług:
 - 5.1. począwszy od odpowiednio bieżącego Cyklu Rozliczeniowego albo miesiąca, w którym Abonent złożył żądanie, do końca Cyklu Rozliczeniowego albo miesiąca, w czasie którego upływa uzgodniony z Abonentem termin zaprzestania doręczania tego wykazu, wraz z Fakturą wystawioną za Cykl Rozliczeniowy, którego dotyczy ten wykaz, a jeżeli nie jest to możliwe – najpóźniej w ciągu 14 dni od dnia zgłoszenia żądania.
 - 5.2. obejmujący Cykle Rozliczeniowe poprzedzające nie więcej niż 12 miesięcy, Cykl Rozliczeniowy w którym Abonent złożył żądanie, w terminie 14 dni od dnia złożenia żądania.
6. Faktura i wykazy usług wysyłane są listem zwykłym na adres do korespondencji wskazany w Umowie lub treść tych dokumentów udostępniana jest Abonentowi w inny sposób, zaakceptowany przez Abonenta.
7. W razie nieotrzymania Faktury w terminie 14 dni od rozpoczęcia Cyklu Rozliczeniowego następującego po Cyklu Rozliczeniowym, którego Faktura powinna dotyczyć, Abonent powinien zawiadomić o tym niezwłocznie T-Mobile, 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. Postanowienie niniejszego ustępu dotyczą tylko Abonenta działającego jako przedsiębiorca, z wyłączeniem Przedsiębiorcy Jednoosobowego.

TERMIN I SPOSOBY PŁATNOŚCI.

§ 13

1. Termin zapłaty Faktury nie może być krótszy niż 14 dni od daty wystawienia Faktury. Za dzień zapłaty uważa się dzień uznania rachunku bankowego T-Mobile, a w przypadku dokonania wpłaty w kasie wyznaczonego Punktu Sprzedaży - dzień dokonania wpłaty.
2. Abonent może dokonywać płatności wynikających z Umowy, w szczególności z tytułu korzystania z Usług Komunikacji Elektronicznej, wniesienia Kaucji albo Zabezpieczenia Niekaucyjnego, zapłaty kar umownych i wniesienia opłaty, o której mowa w § 18 ust. 4 poniżej:
 - 2.1. na konto bankowe podane przez T-Mobile jako właściwe dla wpłat danego rodzaju,
 - 2.2. gotówką w Punktach Sprzedaży wskazanych na www.t-mobile.pl.
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 kwota ta 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, T-Mobile zastrzega sobie prawo dochodzenia odsetek. T-Mobile może naliczyć odsetki, od kwoty pozostającej 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 T-Mobile odsetki bez dodatkowego wezwania do ich uiszczenia.
6. T-Mobile, wobec którego Abonent opóźnia się z zapłatą za świadczoną usługę, powiadamia Abonenta o zamiarze ograniczenia świadczenia tej usługi, jeżeli Abonent nie zapłaci zaległych należności w terminie 7 dni od dnia doręczenia powiadomienia. Wówczas T-Mobile ma prawo ograniczyć świadczenie tej usługi, poprzez zablokowanie inicjowania połączeń głosowych oraz wysyłania krótkich wiadomości tekstowych, a także zablokowanie korzystania z transmisji danych, chyba że jest to technicznie niewykonalne lub ekonomicznie niezasadne. Ograniczenie nie może dotyczyć inicjowanych połączeń na numery alarmowe.
7. Gdy Abonent zapłaci część Faktury obejmującej także inne umowy i równocześnie nie wskaże, czego wpłata dotyczy, powyższe ograniczenia obejmą każdą z umów, których dotyczą zasady określone w § 13 ust. 15.
8. Jeżeli po upływie 7 dni od ograniczenia albo wystąpienia przyczyny braku możliwości ograniczenia świadczenia usługi, Abonent nie zapłacił zaległych należności, T-Mobile niezwłocznie powiadamia Abonenta o zamiarze zawieszenia świadczenia tej usługi.
9. Jeżeli w terminie 3 dni, od dnia doręczenia powiadomienia, o którym mowa w ust. 8, Abonent nie zapłaci zaległych należności, T-Mobile może zawiesić świadczenie usługi. Zawieszenie polega na możliwości korzystania przez Abonenta jedynie z połączeń na numery alarmowe.
10. W przypadku złożenia reklamacji co do wysokości należności zawieszenie usług telekomunikacyjnych nie może nastąpić wcześniej niż po upływie 21 dni od dnia wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego, pod warunkiem zapłaty bezspornych należności; droga ta jest wyczerpana, gdy (a) reklamacja nie została uwzględniona, albo (b) została uwzględniona z przyznaniem odszkodowania, ale T-Mobile nie zapłacił go w terminie 30 dni liczonych od tego uwzględnienia.
11. W przypadku zapłaty zaległych należności z tytułu świadczenia usług, o których mowa w ust. 6 i 9, z uwzględnieniem zasad określonych w § 13 ust. 16, T-Mobile niezwłocznie, nie później niż w terminie 3 dni od zapłaty zaległości wznowia świadczenie powyższych usług.
12. Jeżeli w terminie 7 dni od daty zawieszenia usług telekomunikacyjnych nie ustały jego przyczyny, T-Mobile powiadamia Abonenta o zamiarze wypowiedzenia Umowy z Jego winy po upływie 7 dni od dnia doręczenia tego powiadomienia, chyba że Abonent w powyższym terminie zapłaci zaległe należności z tytułu świadczenia usług telekomunikacyjnych.
13. Powiadomienia, o których mowa w ust. 6, 8 i 12 T-Mobile dostarcza Abonentowi bezpłatnie na trwałym nośniku na wskazany przez Abonenta do kontaktu adres korespondencyjny, adres poczty elektronicznej lub adres innego środka komunikacji elektronicznej, jeżeli T-Mobile umożliwia korzystanie z innego środka komunikacji elektronicznej,
14. Jeżeli Abonent uporczywie opóźnia się z zapłatą za świadczoną usługę, T-Mobile powiadamia Abonenta o zamiarze zawieszenia świadczenia tej usługi. Jeżeli Abonent nie zapłaci zaległych należności w terminie 14 dni od dnia doręczenia powiadomienia o zamiarze zawieszenia świadczenia tej usługi, T-Mobile może zawiesić świadczenie tej usługi.
15. 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.
16. Wnoszone przez Abonenta opłaty zmniejszają lub likwidują stan jego zadłużenia u T-Mobile. Jeśli Abonent ma u T-Mobile kilka długów i wskaże przy dokonywaniu płatności, który z tych długów chce spłacić, T-Mobile zaliczy taką wpłatę na poczet długu tak wskazanego. W przypadku, kiedy Abonent posiada wobec T-Mobile kilka długów i nie wskaże przy dokonywaniu płatności, którego długu dotyczy wpłata, T-Mobile może zaliczyć taką wpłatę na poczet najstarszego długu związanego ze świadczeniem usług telekomunikacyjnych. W innych niż opisane powyżej przypadkach, zaliczanie wpłat będzie dokonywane na ogólnych zasadach określonych w kodeksie cywilnym.

ZAKRES USŁUG SERWISOWYCH. SPOSÓB INFORMOWANIA O AKTUALNYM CENNIKU ORAZ KOSZTACH USŁUG SERWISOWYCH. INNE.

§14

1. T-Mobile realizuje obsługę serwisową, w szczególności w zakresie:
 - 1.1. udzielania Abonentom informacji dotyczących Umowy,
 - 1.2. przyjmowania reklamacji,
 - 1.3. realizacji zleceń,
 - 1.4. udzielania Abonentom informacji dotyczących Usług Komunikacji Elektronicznej, podstawowych informacji dotyczących obsługi telefonów w związku z korzystaniem z Usług Komunikacji Elektronicznej, a także informacji o zasadach reklamacji w przypadku ich awarii,
 - 1.5. udzielania Abonentom informacji dotyczących aktualnych promocji i innych ofert.
2. Jeśli wykonanie usług serwisowych wiąże się z kosztami, są one określone w Cenniku.
3. Obsługa serwisowa jest realizowana przez T-Mobile za pośrednictwem:
 - 3.1. Biura Obsługi Abonenta – w godzinach pracy tego biura podanych na www.t-mobile.pl, w zakresie informacji na temat warunków wykonywania Umowy oraz informacji o ofertach T-Mobile,
 - 3.2. Internetowego Systemu Obsługi oraz systemu Automatyczne BOA, poprzez umożliwienie dokonywania bezpośrednio przez Abonenta zmian na jego koncie abonenckim – całodobowo,
 - 3.3. Punktów Sprzedaży (w dniach i godzinach, w których dany punkt jest dostępny dla Abonenta) oraz osób upoważnionych przez T-Mobile.
4. Abonent może uzyskać informacje o aktualnym Cenniku na www.t-mobile.pl lub telefonicznie u osób upoważnionych przez T-Mobile.
5. T-Mobile, w granicach dopuszczonych przepisami prawa, będzie porozumiewać się z Abonentem:
 - 5.1. telefonicznie lub SMS-ami (na Numer Telefonu lub podany przez Abonenta numer kontaktowy),
 - 5.2. pocztą elektroniczną (na podany przez Abonenta adres tej poczty),
 - 5.3. za pomocą aplikacji zainstalowanych w zakupionym razem z Umową urządzeniu (jeśli przewiduje to umowa łącząca Abonenta z T-Mobile),
 - 5.4. na piśmie lub
 - 5.5. w inny uzgodniony sposób przewidziany w Umowie na konkretne okoliczności.
6. Kodeks dobrych praktyk jest zbiorem zasad postępowania, a w szczególności norm etycznych i zawodowych, przedsiębiorców, którzy zobowiązali się do ich przestrzegania w odniesieniu do jednej lub większej liczby praktyk rynkowych. Lista kodeksów dobrych praktyk, których T-Mobile jest sygnatariuszem, jest zmienna w czasie, a linki do nich są na www.t-mobile.pl/pl/kodeks-dobrych-praktyk

ZAKAZ NADUŻYĆ, SPOSÓB INFORMOWANIA O ZAGROŻENIACH ZWIĄZANYCH Z USŁUGAMI KOMUNIKACJI ELEKTRONICZNEJ**§15**

1. Abonent zobowiązuje się do niedokonywania Nadużyć w komunikacji elektronicznej, w szczególności do nie świadczenia lub niekorzystania z Usług Komunikacji Elektronicznej, w tym z usług telekomunikacyjnych świadczonych przez Operatora lub urządzeń telekomunikacyjnych, w jakichkolwiek celach lub sposobach opisanych poniżej:
 - 1.1. które zostały skradzione, nie posiadają certyfikatu zgodności z zasadniczymi wymaganiami, albo innego dokumentu określonego przepisami prawa, lub wywołują zaburzenia elektromagnetyczne,

- 1.2. powodujących lub mogących powodować zakłócenia pracy Sieci Operatora, urządzeń podłączonych do Sieci Operatora, sieci przedsiębiorców telekomunikacyjnych współpracujących z Operatorem lub sieci Internet,
- 1.3. polegających na kierowaniu do Sieci lub do innych sieci telekomunikacyjnych połączeń, w tym wysyłania wiadomości SMS/MMS/RCS, pochodzących z innych sieci telekomunikacyjnych, w szczególności w celu świadczenia Usług Komunikacji Elektronicznej osobom trzecim, bądź do udostępniania w inny sposób Usług Komunikacji Elektronicznej innym podmiotom, w tym w celu uzyskania korzyści majątkowej,
- 1.4. do generowania połączeń i wysyłania wiadomości SMS/MMS/RCS na więcej niż 750 różnych numerów wybieranych w Cyklu Rozliczeniowym - zakaz ten dotyczy tylko Abonenta działającego jako przedsiębiorca lub na rzecz innego przedsiębiorcy,
- 1.5. do regularnego, powyżej 3 dni w Cyklu Rozliczeniowym, masowego wysyłania wiadomości SMS/MMS/RCS, przez co rozumie się wysyłanie powyżej 750 wiadomości dziennie lub 10000 wiadomości miesięcznie - zakaz ten dotyczy tylko Abonenta działającego jako przedsiębiorca lub na rzecz innego przedsiębiorcy,
- 1.6. do regularnego, powyżej 3 dni w Cyklu Rozliczeniowym, wykonywania połączeń trwających dziennie dłużej niż 12 godzin - zakaz ten dotyczy tylko Abonenta działającego jako przedsiębiorca lub na rzecz innego przedsiębiorcy,
- 1.7. do generowania połączeń trwających powyżej 2000 minut lub wysłania 2000 wiadomości SMS/MMS/RCS w Cyklu Rozliczeniowym na numery międzynarodowe, w szczególności z dodatkowym świadczeniem, lub generowania takiej ilości połączeń na numery spoza Unii Europejskiej - zakaz ten dotyczy tylko Abonenta działającego jako przedsiębiorca lub na rzecz innego przedsiębiorcy,
- 1.8. przy pomocy urządzenia telekomunikacyjnego realizującego funkcję zakończenia sieci stałej lub działającego na podobnej zasadzie, chyba że Operator wyraził na to uprzednią pisemną zgodę,
- 1.9. do generowania automatycznego ruchu, w szczególności ruchu pomiędzy urządzeniami lub automatycznych połączeń pomiędzy urządzeniem a użytkownikiem/Abonentem, chyba że Umowa wyraźnie to przewiduje,
- 1.10. do wspomaganie lub budowanie rozwiązań typu „call center”, w tym do wykonywania połączeń telefonicznych w takich rozwiązaniach - zakaz ten nie dotyczy wykonywania połączeń do call center,
- 1.11. do masowego rozsyłania informacji, wiadomości SMS, MMS lub RCS, przeznaczonych bezpośrednio lub pośrednio do promowania towarów, usług lub wizerunku Abonenta lub innego podmiotu, jak również przeznaczonych do osiągnięcia jakiegokolwiek innego efektu handlowego - zakaz ten dotyczy tylko Abonenta działającego jako przedsiębiorca lub na rzecz innego przedsiębiorcy,
- 1.12. do generowania sztucznego ruchu to jest wysyłania lub odbierania komunikatów lub połączeń głosowych w sieci telekomunikacyjnej z wykorzystaniem urządzeń telekomunikacyjnych lub programów, których celem nie jest skorzystanie z usługi telekomunikacyjnej, lecz ich zarejestrowanie na punkcie połączenia sieci telekomunikacyjnych lub przez systemy rozliczeniowe;
- 1.13. do wykonywania połączeń, które następnie są przekierowywane za pomocą dowolnej technologii, np. VoIP (ang. Voice over Internet Protocol), w celu uzyskania korzyści majątkowej wyłącznie z faktu takiego przekierowania, chyba że Umowa wyraźnie to dopuszcza,
- 1.14. do generowania ataków DoS/DDoS (DoS/DDoS - ang. distributed denial of service), tj. generowania ataków kierowanych na systemy komputerowe lub usługi sieciowe, mających za zadanie zajęcie wszystkich dostępnych i wolnych

- zasobów w celu uniemożliwienia funkcjonowania całej usługi w sieci Internet,
- 1.15. do tworzenia, utrzymywania lub zarządzania sieciami typu Botnet, tj. grupami komputerów zainfekowanych szkodliwym oprogramowaniem pozostającym w ukryciu przed użytkownikiem i pozwalającym jego twórcy na sprawowanie zdalnej kontroli nad wszystkimi komputerami w ramach Botnetu,
- 1.16. do kopania kryptowalut (ang. cryptocurrency mining) na infrastrukturze osób trzecich bez ich wiedzy tj. dołączania ich bloków do łańcucha blockchain, przeprowadzania operacji walidacji transakcji w sieci blockchain z wykorzystaniem skomplikowanych obliczeń matematycznych. (Blockchain to metoda przyporządkowania lub porządkowania danych w następujących po sobie blokach komputerów, które tworzą wirtualny łańcuch),
- 1.17. do tworzenia i wykorzystywania oprogramowania o złośliwym charakterze,
- 1.18. do przeprowadzania ataków socjotechnicznych,
- 1.19. do wysyłania spamu, czyli niechcianych lub niepotrzebnych wiadomości elektronicznych, rozpowszechnianych z kanałów komunikacji elektronicznej, w tym przesyłania niezamówionej informacji handlowej,
- 1.20. do dokonywania ataków na innych użytkowników Internetu, w tym ataków typu brute force, tj. ataków polegających na nieuprawnionym łamaniu haseł lub kluczy kryptograficznych polegających na sprawdzeniu wszystkich możliwych kombinacji,
- 1.21. do dokonywania kradzieży danych, tożsamości i podszywania się pod innych użytkowników Internetu,
- 1.22. do przeprowadzania ataków na aplikacje webowe i elementy Sieci Operatora,
- 1.23. do podejmowania działań, których skutkiem może być umieszczenie Operatora na tzw. blacklist przez firmy trzecie, tj. zbiorze podmiotów, którym zablokowano komunikację lub logowanie do komputera, witryny lub sieci. Zablokowane podmioty są zazwyczaj identyfikowane jako adresy IP, identyfikatory użytkowników, domeny, adresy e-mail, adresy MAC, programy, numery telefonów i inne,
- 1.24. do nakłaniania użytkowników do określonych działań przez podszywanie się pod inną osobę lub instytucję, w celu zainfekowania komputera szkodliwym oprogramowaniem i wyłudzenia poufnych informacji, których celem lub skutkiem jest wyrządzenie szkody Operatorowi lub osiągnięcie nienależnych korzyści (ang. Phishing),
- 1.25. nieuprawnionego posłużenia się lub korzystania przez użytkownika lub przedsiębiorcę telekomunikacyjnego wywołującego połączenie głosowe informacją adresową wskazującą na osobę fizyczną, osobę prawną albo jednostkę organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej inną niż ten użytkownik lub przedsiębiorca telekomunikacyjny, służące podszyciu się pod inny podmiot, w szczególności w celu wywołania strachu, poczucia zagrożenia lub nakłonienia odbiorcy tego połączenia do określonego zachowania, zwłaszcza do przekazania danych osobowych, niekorzystnego rozporządzenia mieniem lub instalacji oprogramowania (ang. CLI spoofing),
- 1.26. modyfikacji informacji adresowej,
- 1.27. niepodejmowania działań utrudniających lub uniemożliwiających świadczenie lub korzystanie z usług przez innych użytkowników Sieci lub innych sieci,
- 1.28. udostępnianie bez zgody Operatora gniazda abonenckiego, ONT lub modemu, lub sygnału, choćby nieumyślnie, osobom trzecim, w tym podłączenie dodatkowych urządzeń do Gniazda Abonenckiego lub umożliwienie korzystania z Usługi za pomocą sieci poza lokalem,
- 1.29. dokonywanie jakichkolwiek zmian technicznych, programowych lub sprzętowych, w udostępnionym ONT lub modemie, w tym także używanie ich niezgodnie z przeznaczeniem, w szczególności poprzez łamanie zabezpieczeń, przerabianie ONT lub Modemu.
- 1.30. niezgodne z prawem modyfikowanie informacji adresowej uniemożliwiającej albo istotnie utrudniającej ustalenie, przez uprawnione podmioty lub przedsiębiorców telekomunikacyjnych uczestniczących w dostarczeniu komunikatu, informacji adresowej użytkownika wysyłającego komunikat (nieuprawniona zmiana informacji adresowej),
- 1.31. do wysłania krótkiej wiadomości tekstowej (SMS), w której nadawca podszywa się pod inny podmiot w celu nakłonienia odbiorcy tej wiadomości do określonego zachowania, w szczególności przekazania danych osobowych, niekorzystnego rozporządzenia mieniem, otwarcia strony internetowej, inicjowania połączenia głosowego lub instalacji oprogramowania (ang. smishing).
- 1.32. do wysłania wiadomości w dowolnej formie w tym MMS, RCS, w której to wiadomości nadawca podszywa się pod inny podmiot w celu nakłonienia odbiorcy tej wiadomości do określonego zachowania, w szczególności przekazania danych osobowych, niekorzystnego rozporządzenia mieniem, otwarcia strony internetowej, inicjowania połączenia głosowego lub instalacji oprogramowania.
- 1.33. do podejmowania innych działań sprzecznych z przepisami prawa.
2. W przypadku dokonania nadużyć określonych w ust. 1, T-Mobile może zażądać zapłaty przez Abonenta kary umownej w wysokości 1500 zł za każdą kartę SIM, w związku z którą dokonano takiego nadużycia. Jeśli świadczenie Usług Komunikacji Elektronicznej odbywa się bez karty SIM to wskazana kara będzie naliczana za każdy numer telefonu, w związku, z którym dokonano takiego nadużycia, a gdy nie ma ani karty SIM ani takiego numeru – za każdą umowę o świadczenie Usług Komunikacji Elektronicznej, w związku z którą dokonano takiego nadużycia. W przypadku, gdy Abonent naruszył wskazany zakaz działając jako przedsiębiorca, kara wyniesie odpowiednio 5000 zł (nie dotyczy to Przedsiębiorcy Jednoosobowego). Wpłaty kary należy dokonać w terminie 14 dni od dnia otrzymania wezwania do zapłaty na konto właściwe dla wnoszenia przez Abonenta opłat za Usługi Komunikacji Elektronicznej. Powyższe nie wyłącza prawa T-Mobile do dochodzenia od Abonenta odszkodowania przewyższającego wysokość wskazanej kary umownej na zasadach ogólnych, jak również innych kar umownych, roszczeń lub opłat przysługujących Operatorowi.
3. W ramach obowiązującego prawa Operator współpracuje z odpowiednimi jednostkami na poziomie krajowym odpowiedzialnymi za bezpieczeństwo (w tym cyberbezpieczeństwo) w celu zgłaszania incydentów bezpieczeństwa oraz wymiany informacji mających na celu przeciwdziałanie się pojawiającym się zagrożeniom.
4. Informacje o zagrożeniach związanych z Usługami Komunikacji Elektronicznej, w tym o publikowanych na stronie BIP Urzędu Komunikacji Elektronicznej sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych, są zamieszczone w serwisie internetowym T-Mobile w zakładkach „Bezpieczeństwo” i „Dane osobowe”.

TRYB POSTĘPOWANIA REKLAMACYJNEGO I INNE SPOSOBY DOCHODZENIA ROSZCZEŃ PRZEZ ABONENTA.

§16

1. Reklamacja dotyczy niewykonania lub nienależytego wykonania Usług Komunikacji Elektronicznej, niedotrzymania z winy T-Mobile określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług Komunikacji Elektronicznej lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług Komunikacji Elektronicznej.
2. Reklamacja może być złożona w ciągu 12 miesięcy od ostatniego dnia Cyklu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usług Komunikacji Elektronicznej, 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 Komunikacji Elektronicznej. Reklamację wniesioną po upływie tego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym T-Mobile niezwłocznie powiadamia Abonenta. Za dzień złożenia reklamacji przyjmuje się dzień otrzymania przez T-Mobile informacji zawierającej reklamację.
3. Reklamacja może być złożona:
 - 3.1. w formie pisemnej – osobiście podczas wizyty Abonenta w Punkcie Sprzedaży albo przesyłką pocztową,
 - 3.2. ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty Abonenta w Punkcie Sprzedaży,
 - 3.3. na adres poczty elektronicznej wskazany w umowie,
 - 3.4. na adres innego środka komunikacji elektronicznej, o ile Operator umożliwia korzystanie z innego środka komunikacji elektronicznej.
 4. Reklamacja powinna zawierać:
 - 4.1. imię i nazwisko albo nazwę (firmę) i adres Abonenta zgłaszającego reklamację;
 - 4.2. określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
 - 4.3. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - 4.4. przydzielony Abonentowi Numer Telefonu, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany Abonentowi przez T-Mobile lub – w przypadku Usług Komunikacji Elektronicznej świadczonych w sieci stacjonarnej – adres miejsca zakończenia Sieci;
 - 4.5. datę zawarcia Umowy i określony w Umowie termin rozpoczęcia świadczenia Usług Komunikacji Elektronicznej, w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy T-Mobile określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia tych usług;
 - 4.6. wysokość odszkodowania lub innej należności, wynikających z Umowy lub z przepisów prawa - jeżeli Abonent żąda ich wypłaty;
 - 4.7. numer rachunku bankowego lub numer rachunku w spółdzielczej kasie oszczędnościowo-kredytowej lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności, albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych należności - w przypadku, o którym mowa w ust. 4 pkt 4.6 powyżej;
 - 4.8. sposób w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację
 - 4.9. 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 ust. 4 powyżej, upoważniona osoba reprezentująca T-Mobile 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 ust. 5 powyżej nie spełnia warunków określonych w ust. 4 powyżej, T-Mobile, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa Abonenta do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
 7. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 4 pkt 4.6 powyżej, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, T-Mobile 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 T-Mobile niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie.
 9. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie, na adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, T-Mobile 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 T-Mobile rozpatrującej reklamację.
 11. T-Mobile zobowiązany jest do rozpatrzenia reklamacji w terminie 30 dni od dnia jej złożenia. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wystanie do Abonenta przez T-Mobile odpowiedzi na reklamację przed upływem tego terminu.
 12. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
 - 12.1. nazwę jednostki T-Mobile rozpatrującej reklamację;
 - 12.2. informację o dniu złożenia reklamacji i rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
 - 12.3. 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;
 - 12.4. pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo;
 - 12.5. dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego T-Mobile, z podaniem jego imienia, nazwiska i zajmowanego przez niego stanowiska.
 13. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
 - 13.1. dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
 - 13.2. zostać doręczona Abonentowi przesyłką poleconą – w przypadku, gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.
 14. T-Mobile potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze.
 15. Za zgodą Abonenta wyrażoną w reklamacji, w umowie o świadczenie Usług Komunikacji Elektronicznej lub w odrębnym oświadczeniu, T-Mobile potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli Abonent nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, T-Mobile 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 T-Mobile innym środkiem komunikacji elektronicznej, o którym mowa w ust. 15 powyżej jest dopuszczalne, jeśli potwierdzenie przyjęcia reklamacji i odpowiedź 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 T-Mobile odpowiedź na reklamację nie została doręczona Abonentowi, T-Mobile, na żądanie Abonenta wyrażone w sposób określony w ust. 3 pkt 3.2, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
 18. Abonent, w porozumieniu z T-Mobile, określa sposób, formę i postać, w jakiej ponowna odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w ust. 17 powyżej, ma zostać przekazana. Na żądanie Abonenta, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, T-Mobile ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.

19. T-Mobile nie jest obowiązany do ponownego przekazania Abonentowi odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona Abonentowi.
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. Z procedurą dotyczącą tego postępowania Abonent może zapoznać się na stronie internetowej Urzędu Komunikacji Elektronicznej (UKE), w siedzibie UKE w Warszawie i w każdej wojewódzkiej delegaturze UKE. W przypadku sporu T-Mobile z Abonentem niebędącym Przedsiębiorcą Jednoosobowym kierowanego do sądu powszechnego, sądem właściwym jest sąd właściwy dla siedziby T-Mobile.

PRZYPADKI WYGAŚNIĘCIA UMOWY NIEZWIĄZANE Z JEJ ROZWIĄZANIEM.

§17

1. Umowa wygasa na skutek jej rozwiązania, co jest opisane w głównej części Umowy. Umowa wygasa także na skutek:
 2. śmierci Abonenta;
 3. utraty bytu prawnego Abonenta nie będącego osobą fizyczną;
 4. upływu okresu, na który została zawarta, o ile nie zadziałał przewidziany w głównej części Umowy mechanizm jej automatycznego przedłużenia.
5. Z chwilą stwierdzenia jednej z wymienionych w ust. 1. przyczyn, T-Mobile ma prawo zaprzestania świadczenia Usług Komunikacji Elektronicznej.

ODPOWIEDZIALNOŚĆ ABONENTA DOTYCZĄCA PRZENIESIENIA NUMERU DO INNEGO DOSTAWCY USŁUG.

§18

1. Abonent żądając przeniesienia Numeru Telefonu do innego dostawcy usług może rozwiązać Umowę bez zachowania określonego w niej okresu wypowiedzenia i terminu rozwiązania Umowy.
2. W przypadku rozwiązania przez Abonenta Umowy bez zachowania określonego w niej okresu wypowiedzenia i terminu rozwiązania w związku z przeniesieniem Numeru Telefonu do innego dostawcy usług, Abonent jest zobowiązany do uiszczenia T-Mobile Opłaty Abonamentowej za okres wypowiedzenia, nie wyższej jednak niż Opłata Abonamentowa za jeden Cykl Rozliczeniowy. Opłatę należy uiścić w terminie 14 dni od dnia rozwiązania Umowy na konto właściwe dla opłat za Usługi Komunikacji Elektronicznej. Powyższe nie wyłącza możliwości dochodzenia przez T-Mobile roszczeń lub opłat przysługujących T-Mobile oraz kar umownych, w szczególności kary umownej naliczanej przez T-Mobile w przypadku rozwiązania Umowy w czasie oznaczonym jej obowiązywaniem.

SIŁA WYŻSZA.

§19

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 wypełnienia 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 Strony jakichkolwiek opłat z tytułu rozwiązania Umowy.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE.

§20

1. Wszelkie informacje o charakterze technicznym, technologicznym, związane z organizacją przedsiębiorstwa każdej ze Stron lub inne informacje posiadające wartość gospodarczą, w tym informacje handlowe obejmujące w szczególności warunki opłat, uzyskane przez drugą Stronę w szczególności w trakcie negocjacji i wykonywania Umowy będą traktowane jak tajemnica przedsiębiorstwa w rozumieniu przepisów o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, o ile uprawniony do korzystania z informacji lub rozporządzania nimi podjął, przy zachowaniu należytej staranności, działania w celu utrzymania ich w poufności. Strony są uprawnione do ujawnienia informacji w zakresie wymaganym przez prawo, w tym na żądanie uprawnionych organów.
2. Ograniczenie, o którym mowa w ust. 1, obowiązuje przez okres od zawarcia Umowy do upływu jednego roku od jej wygaśnięcia lub rozwiązania.
3. Prawem właściwym dla wykonania i interpretacji Regulaminu oraz Umowy jest prawo polskie.
4. W przypadku jakichkolwiek sporów wynikłych w związku z realizacją Umowy, Strony zobowiązują się rozwiązać je polubownie w drodze wzajemnych negocjacji.
5. W sprawach nieuregulowanych Umową lub Regulaminem stosuje się przepisy obowiązującego prawa, w szczególności kodeksu cywilnego oraz Ustawy.
6. Nieważność lub niewykonalność któregokolwiek z postanowień Regulaminu lub Umowy nie ma wpływu na ważność i skuteczność pozostałych postanowień Regulaminu lub Umowy.
7. 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.
8. Abonent ma prawo dokonać przelewu wierzytelności na rzecz osoby trzeciej po uzyskaniu uprzedniej pisemnej zgody Operatora.
9. Aktualny Regulamin jest dostarczany nieodpłatnie Abonentowi przed zawarciem Umowy, a także na każde żądanie Abonenta.
10. RŚUKE obowiązuje od dnia 19 grudnia 2025 r.