REGULAMIN I CENNIK SUBSKRYPCJI RED BULL MOBILE 1 (PO PRZENIESIENIU Z HEYAH 01)

CZĘŚĆ I SZCZEGÓŁOWE WARUNKI SUBSKRYPCJI RED BULL MOBILE 1
CZĘŚĆ II SZCZEGÓŁOWE WARUNKI NIEKTÓRYCH USŁUG..... 4
CZĘŚĆ III REGULAMIN – CZĘŚĆ OGÓLNA..... 4
CZĘŚĆ IV CENNIK – CZĘŚĆ OGÓLNA 27

CZĘŚĆ I SZCZEGÓŁOWE WARUNKI SUBSKRYPCJI RED BULL MOBILE

ROZDZIAŁ I PODSTAWOWE WARUNKI OFERTY

1. Postanowienia ogólne

1.1. Subskrypcja Red Bull MOBILE jest opisanym niżej i dostarczanym przez T-Mobile pakietem Usług do wykorzystania w ciągu 30-dniowego Okresu Rozliczeniowego, za który wnosisz z góry Opłatę Subskrypcyjną.

1.2. Subskrypcja jest dostępna w zasięgu Sieci (w kraju), a w ograniczonym zakresie także w Strefie Roamingowej 1A. Poza Subskrypcją są też dostępne inne, odrębnie płatne Usługi.

1.3. Karta SIM systemu Red Bull MOBILE działa w telefonach, smartfonach i innych urządzeniach, które nie są modemami ani routerami. W tych dwóch ostatnich nie działa. Modemy i routery to urządzenia przeznaczone do dystrybucji sygnału internetowego do innych urządzeń, niezdolne do (a) samodzielnej obsługi połączeń głosowych i (b) samodzielnego przeglądania stron internetowych. Celem tego ograniczenia jest zapobieganie przeciążeniu Sieci.

1.4. Z niniejszych warunków korzystasz jako Konsument po dokonanym przez T-Mobile przeniesieniu z systemu Heyah 01 do systemu Red Bull MOBILE. Data początku obowiązywania tych warunków dla Twojej Umowy wskazana jest w komunikacie mówiącym o tym przeniesieniu, przesłanym do Ciebie pocztą elektroniczną (niniejszy dokument jest załącznikiem do tego komunikatu). Ten Regulamin i Cennik obowiązuje Cię, gdy przed przeniesieniem korzystałeś w systemie Heyah 01 z „Oferty głosowej z pakietem 20 GB" za 19,99 zł lub z Subskrypcji Heyah 01 „Zasada 2 za 1" za 39 zł.

2. Schemat warunków:

2.1. Otrzymujesz jednorazowo za 0 zł pakiet Usług ważny przez 30 dni. Pakiet ten obejmuje wskazane niżej w tabeli rozmowy, SMS-y, MMS-y i usługę Internet. Opis usług z pkt 3 niżej dotyczy także odpowiednio tego pakietu bezpłatnego.

Tabela 1.

Opcja Subskrypcji	Subskrypcja Red Bull MOBILE za 19 zł
Opłata Subskrypcyjna za pierwszy 30-dniowy Okres Rozliczeniowy	0 zł
Opłata Subskrypcyjna za każdy kolejny 30-dniowy Okres Rozliczeniowy	19 zł

Nielimitowane rozmowy do wszystkich w kraju i w UE/EOG	tak
Nielimitowane SMS/MMS w kraju i w UE/EOG	tak
Pakiet Mobilnego Internetu	40 GB
Jednorazowy Bonus w pierwszym 30-dniowym Okresie Rozliczeniowym	100 GB
Limit Danych UE	6688 MB czyli 6,53 GB
Dostęp do technologii 5G i 5G Bardziej	tak
Dostęp do technologii VoLTE, VoWIFI	tak

2.2. Opłata Subskrypcyjna 0 zł za pierwszy Okres Rozliczeniowy obowiązuje tylko raz w stosunku do danego numeru telefonu.
2.3. Gdy chcesz przedłużyć Subskrypcję, to w ostatnim dniu Okresu Rozliczeniowego (pokrytego Opłatą Subskrypcyjną) wnosisz kolejną Opłatę Subskrypcyjną. Opłata jest pobierana przez T-Mobile z konta Karty Płatniczej w ramach Twojego zlecenia automatycznego pobierania opłat.
2.4. Nie możesz z góry przedłużyć Subskrypcji o więcej niż jeden Okres Rozliczeniowy.

3. Usługi objęte Subskrypcją:
3.1. Nielimitowane rozmowy do wszystkich w kraju i w UE/EOG.
3.1.1. Usługa umożliwia wykonywanie bez limitu połączeń głosowych: (a) z Sieci na numery krajowe oraz (b) ze Strefy Roamingowej 1A na numery krajowe i numery krajów Strefy Roamingowej 1A (zgodnie z Częścią IV rozdz. II niżej).
3.1.2. Usługa nie obejmuje połączeń na numery Usług Specjalnych i ich zagranicznych odpowiedników.
3.2. Nielimitowane SMS/MMS w kraju i w UE/EOG.
3.2.1. Usługa umożliwia wysyłanie SMS-ów i MMS-ów (a) z Sieci na numery krajowe oraz (b) ze Strefy Roamingowej 1A na numery krajowe i numery krajów Strefy Roamingowej 1A (zgodnie z Częścią IV rozdz. II niżej).
3.2.2. Usługa nie obejmuje SMS-ów i MMS-ów wysyłanych na numery Usług Specjalnych.
3.3. Pakiet Mobilnego Internetu w kraju i w UE/EOG.
3.3.1. W każdym Okresie Rozliczeniowym masz Pakiet Mobilnego Internetu zgodny z Tabelą 1.
3.3.2. Niewykorzystane dane z Pakietu Mobilnego Internetu przepadają z końcem Okresu Rozliczeniowego.
3.3.3. W kolejnym Okresie Rozliczeniowym Pakiet Mobilnego Internetu się odnawia.
3.3.4. Możesz dowiedzieć się o stopniu wykorzystaniu Pakietu w aplikacji Red Bull MOBILE.
3.3.5. T-Mobile niezwłocznie informuje Cię SMS-em o zużyciu Pakietu w 80% i w100%.
3.3.6. Wyczerpanie tego pakietu oznacza brak możliwości korzystania z Mobilnego Internetu do końca Okresu Rozliczeniowego, chyba że dokupisz Usługę Dodatkową.
3.4. Limit Danych UE.
3.4.1. Część Pakietu Mobilnego Internetu, zwaną Limitem Danych UE, możesz użyć zarówno w kraju jak i w Strefie Roamingowej 1A. Twój Limit Danych UE sprawdzisz w Tabeli 1. Jego pełna definicja i pozostałe dotyczące go zasady znajdują się w Części IV rozdz. II niżej.
3.5. Jednorazowy Bonus – 100 GB
3.5.1. Dane z tego pakietu 100 GB możesz wykorzystać w ciągu 30 dni od dnia wejścia w życie tych warunków. Potem one przepadają. Jest to usługa jednorazowa.
3.5.2. Status pakietu możesz sprawdzić w aplikacji Red Bull MOBILE.

4. Inne
4.1. Z odrębnie płatnych usług spoza Subskrypcji możesz korzystać, o ile masz odpowiednie środki w Portfelu lub na Koncie Specjalnym.
4.2. Do usług spoza Subskrypcji, o których mowa w poprzednim podpunkcie, należą Usługi Roamingowe poza Limitem Danych UE, Usługi Międzynarodowe, Usługi Specjalne i Usługi Dodatkowe (jeśli te ostatnie T-Mobile oferuje, a Ty je zamówiłeś).
4.3. Nie możesz dezaktywować poszczególnych Usług objętych Subskrypcją.
4.4. Terminy pisane z dużej litery są zdefiniowane Części III niżej. Jedynie terminy „Strefa Roamingowa 1A" oraz „Limit Danych UE" są wyjaśnione w Części IV rozdz. II niżej.
4.5. Niniejszy „Regulamin i Cennik" składa się z części, rozdziałów, punktów i podpunktów. Jeśli odesłanie odnosi się do tego dokumentu („niżej" lub „wyżej") i nie wskazuje jego części/rozdziału (wskazuje rozdział/punkt/podpunkt), to znaczy, że dotyczy tej jego części/rozdziału, w której się ono samo znajduje.

4.6. W sprawach wyżej nieuregulowanych zastosowanie mają postanowienia dalszych części niniejszego dokumentu.

ROZDZIAŁ II SZCZEGÓŁOWE WARUNKI NIEKTÓRYCH USŁUG ROAMINGOWYCH

1. Postanowienia wstępne

1.1. Opisane powyżej w Rozdziale I Usługi Mobilne dostępne są także w Roamingu, przy uwzględnieniu innych części niniejszego dokumentu, w tym przede wszystkim Części IV rozdz. II.

2. Podstawowe zasady

2.1. W Roamingu w zakresie niżej wskazanym na czas obowiązywania tych warunków zastosowanie mają poniższe ceny i zasady. Strefy Roamingowe 1B, 2 i 3 zostają na użytek tych warunków specyficznie zdefiniowane (patrz niżej). Skład Strefy Roamingowej 1A pozostaje bez zmian.

2.2. Poniższa tabela wskazuje ceny niektórych usług w Strefie Roamingowej 1A.

Strefa/Usługa	Połączenia głosowe wychodzące do Strefy Roamingowej 1B (za minutę)	Połączenia głosowe wychodzące do Stref Roamingowej 2 i 3 (cena za minutę)
Strefa Roamingowa 1A	0,99 zł	4,90 zł

2.3. Schemat cen Usług w Strefach Roamingowych 1B, 2 i 3

Strefa/Usługa	Połączenia głosowe wychodzące do Strefy Roamingowej 1A i 1B (za minutę)	Połączenia głosowe wychodzące do Strefy Roamingowej 2 i 3 (za minutę)	Połączenia głosowe przychodzące (za minutę)	SMS (za szt.)	MMS (za każde rozpoczęte 100 kB)	Mobilny Internet (za 1 GB)
Strefa Roamingowa 1B	0,99 zł	4,90 zł	0,49 zł	0,49 zł	0,49 zł	49 zł
Strefa Roamingowa 2	4,90 zł	9,90 zł	0,49 zł	1,50 zł	0,49 zł	49 zł
Strefa Roamingowa 3	9,90 zł	9,90 zł	0,49 zł	1,50 zł	0,49 zł	15 000 zł

2.4. Naliczanie opłat za Mobilny Internet

2.4.1. W Strefie Roamingowej 1B oraz Strefie Roamingowej 2 T-Mobile będzie naliczać opłatę 0,004673 zł za każde rozpoczęte 100 kB.

2.4.2. W Strefie Roamingowej 3 T-Mobile będzie naliczać opłatę 1,43051 zł za każde rozpoczęte 100 kB.

2.4.3. W Strefach Roamingowych 1B,2 oraz 3 zużycie danych obliczane jest łącznie za dane wysłane i odebrane. Po zakończeniu połączenia w ramach Mobilnego Internetu lub o godzinie 24:00 (czasu polskiego) ilość przesłanych danych jest zaokrąglana w górę do 100 kB

3. Strefy roamingowe

3.1. Strefa Roamingowa 1A: terytorium Unii Europejskiej, Mołdawia, Ukraina oraz terytoria nienależące do unii ale wchodzące do Europejskiego Obszaru Gospodarczego (aktualna lista krajów i terytoriów wchodzących w skład Strefy Roamingowej 1A znajduje się na www.t-mobile.pl).

3.2. Strefa Roamingowa1B: Albania, Bośnia I Hercegowina, Czarnogóra, Kosowo, Macedonia Północna, San Marino, Serbia, Szwajcaria, Wielka Brytania, Wyspa Guernsey, Wyspa Jersey, Wyspa Man, Wyspy Owcze.

3.3. Strefa Roamingowa 2: Afganistan, Algieria, Andora, Anguilla, Antarktyda, Antigua i Barbuda, Antyle Holenderskie, Arabia Saudyjska, Argentyna, Armenia, Australia, Azerbejdżan, Bahrajn, Barbados, Benin, Bermudy, Białoruś, Boliwia, Brazylia, Brunei, Brytyjskie Terytorium Oceanu Indyjskiego, Brytyjskie Wyspy Dziewicze, Burkina Faso, Chile, Chiny, Curacao, Czad, Cypr Północny, Dominika, Dominikana, Dżibuti, Egipt, Ekwador, Erytrea, Eswatini, Falklandy, Fidżi, Filipiny, Francuskie Indie Zachodnie, Gabon, Gambia, Ghana, Grenada, Grenlandia, Gruzja, Guam, Gujana, Gwatemala, Gwinea, Gwinea Bissau,

Honduras, Hongkong, Indie, Indonezja, Izrael, Jamajka, Japonia, Jemen, Jordania, Kajmany, Kambodża, Kamerun, Kanada, Katar, Kazachstan, Kenia, Kirgistan, Kolumbia, Komory, Kongo Brazzaville, Korea Południowa, Korea Północna, Kostaryka, Kuwejt, Liberia, Libia, Madagaskar, Makao, Malawi, Malezja, Mali, Mariany Północne, Maroko, Mauritius, Meksyk, Mjanma, Monako, Mongolia, Montserrat, Nauru, Niger, Nigeria, Nikaragua, Niue, Nowa Kaledonia, Nowa Zelandia, Operatorzy satelitarni, Pakistan, Palestyna, Panama, Papua Nowa Gwinea, Paragwaj, Peru, Portoryko, Republika Centralnej Afryki, Republika Południowej Afryki, Rosja, Rwanda, Saint Kitts i Nevis, Saint Lucia, Saint Vincent i Grenadyny, Saint-Pierre i Miquelon, Salwador, Samoa, , Seszele, Sierra Leone, Singapur, Somalia, Sri Lanka, Stany Zjednoczone, Sudan, Sudan Południowy, Surinam, Tajlandia, Tajwan, Tanzania, Togo, Tokelau, Tonga, Trinidad -Tobago, Tunezja, Turcja, Turkmenistan, Turks i Caicos, Tuvalu, Uganda, Urugwaj, Uzbekistan, Vanuatu, Wallis i Futuna, Wietnam, Wybrzeże Kości Słoniowej, Wyspa Norfolk, Wyspa Świętej Heleny, Wyspa Wniebowstąpienia, Wyspy Cooka, Wyspy Dziewicze Stanów Zjednoczonych, Wyspy Marshalla, Wyspy Zielonego Przylądka, Zambia

3.4. Strefa Roamingowa 3: Angola, Aruba, Bahamy, Bangladesz, Belize, Bhutan, Botswana, Burundi, Demokratyczna Republika Konga, Etiopia, Gwinea Równikowa, Haiti, Irak, Iran, Kiribati, Kuba, Laos, Lesotho, Liban, Malediwy, Mauretania, Mikronezja, Mozambik, Namibia, Nepal, Oman, Palau, Polinezja Francuska, Promy i Statki, Samoloty, Senegal, Syria, Tadżykistan, Timor Wschodni, Wenezuela, Wyspy Salomona, Wyspy Świętego Tomasza i Książęca, Zimbabwe, Zjednoczone Emiraty Arabskie.

4. Naliczanie opłat za połączenia głosowe. Przeniesienie połączenia do Poczty Głosowej

4.1. Połączenia głosowe wychodzące i przychodzące, w Strefach Roamingowych 1B, 2 oraz 3, naliczane są za każdą rozpoczętą minutę połączenia.

4.2. Stawka za przeniesienie połączenia do Poczty Głosowej +48 602 951 000 na terenie Stref Roamingowych 1B, 2 i 3

Przeniesienie Połączenia do Poczty Głosowej +48 602 951 000 na terenie Stref Roamingowych 1B, 2 oraz 3	opłata za odebrane połączenia przychodzącego w Roamingu + opłata za roamingowe połączenie wykonywane do Polski

5. Inne

5.1. W kwestiach nieuregulowanych powyżej zastosowanie mają postanowienia Części IV Regulaminu i Cennika.

CZĘŚĆ II SZCZEGÓŁOWE WARUNKI NIEKTÓRYCH USŁUG

ROZDZIAŁ I SZCZEGÓŁOWE WARUNKI NIEKTÓRYCH USŁUG

1. Postanowienia ogólne

1.1. Nie ma usług wymagających podania ich zasad w tej części.

CZĘŚĆ III REGULAMIN – CZĘŚĆ OGÓLNA

1. Definicje

1.1. Adres E-mail kontaktowy - Twój adres poczty elektronicznej, służący do kontaktów między Tobą i T-Mobile; w szczególności T-Mobile będzie na ten adres wysyłać informacje i powiadomienia w ustawowo przewidzianych przypadkach; po założeniu konta Adres E-mail możesz zmienić kontaktując się z Biurem Obsługi Użytkownika

1.2. Aplikacja - aplikacja mobilna Red Bull MOBILE Polska udostępniana przez T-Mobile w Internecie do pobrania i zainstalowania w Telefonie; przy jej pomocy masz dostęp do Konta, w tym m.in. do informacji o Usługach; możesz w niej wydawać dyspozycje w zakresie, na jaki ta aplikacja pozwala

1.3. Biuro Obsługi Użytkownika - jednostka/i organizacyjna/e udzielająca/e informacji o wykonywaniu Umowy, w tym o Usługach i składaniu zleceń, przyjmująca/e zlecenia i reklamacje oraz informująca/e o ofertach; telefon +48604555555; e-mail: redbullmobile@t-mobile.pl

1.4. Cykl Usługi - cykl Usługi Dodatkowej (cyklicznej, tj. odnawiającej się samoczynnie na kolejny taki cykl); pierwszy taki cykl zaczyna się w dniu aktywacji tej usługi; liczba dni tego cyklu wskazana jest w Regulaminie Usługi Dodatkowej

1.5. Dane o Lokalizacji – dane lokalizacyjne niebędące Danymi Transmisyjnymi; dane lokalizacyjne to dane przetwarzane w sieci telekomunikacyjnej lub w ramach usług komunikacji elektronicznej (w tym Usług Telekomunikacyjnych) wskazujące położenie geograficzne telekomunikacyjnego urządzenia końcowego

1.6. Dane Transmisyjne - dane przetwarzane przez T-Mobile w celu (a) przekazywania komunikatów elektronicznych w sieciach telekomunikacyjnych lub (b) naliczania opłat za usługi telekomunikacyjne; mogą one obejmować dane lokalizacyjne (patrz - Dane o Lokalizacji); są to np. dane routingowe, czas trwania połączeń, czas rozpoczęcia i zakończenia połączenia, objętość komunikatu

1.7. Faktura - dokument obejmujący opłaty za Usługi; Faktura za Subskrypcję jest udostępniana w Aplikacji; Faktura za doładowanie Portfela będzie dostarczana na Adres E-mail Kontaktowy na Twoje zlecenie

1.8. Karta Płatnicza – karta debetowa lub kredytowa, dodaną przez Ciebie do Konta w celu regulowania należności za Subskrypcję; jeśli fraza „Karta Płatnicza" używana jest w Regulaminie i Cenniku na określenie metody płatności, oznacza to zlecenie automatycznego pobierania z tej karty opłat cyklicznych i okolicznościowych (dotyczących konkretnego zdarzenia) za Usługi

1.9. Karta SIM - występuje w dwóch postaciach: (a) jako karta plastikowa, mikroprocesorowa, np. karta USIM, albo (b) jako oprogramowanie (Karta eSIM); w każdym przypadku z Kartą SIM związany jest Twój Numer Telefonu, Kod PIN i Kod PUK; karta ta umożliwia korzystanie z Usług; plastikowa Karta SIM jest aktywowana przez T-Mobile automatycznie i pozostaje jego własnością do chwili ustania Umowy; wymiana Karty SIM na nową i jej aktywacja oznacza nieodwracalną dezaktywację poprzedniej w momencie aktywacji karty nowej

1.10. Karta eSIM - jest cyfrową wersją Karty SIM; jest to oprogramowanie z funkcją eSIM udostępniane przez Internet do zainstalowania w Telefonie; usunięcie Karty eSIM z urządzenia oznacza jej bezpowrotną utratę, ale nie oznacza likwidacji Subskrypcji; dezaktywacja Karty eSIM przez T-Mobile nie oznacza usunięcia jej oprogramowania z urządzenia (usuwasz samodzielnie)

1.11. Kod PIN - związany z Kartą SIM kod cyfrowy, ustawiony fabrycznie lub zdefiniowany przez Ciebie, umożliwiający dostęp do Usług przez Kartę SIM; chronisz ten kod przed osobami trzecimi

1.12. Kod PUK - związany z Kartą SIM kod cyfrowy, odblokowujący Kod PIN; chronisz go przed osobami trzecimi

1.13. Konsument - osoba fizyczna zawierająca umowę bez bezpośredniego związku z jej działalnością gospodarczą lub zawodową

1.14. Konto -Twój profil w Aplikacji lub sklepie internetowym www.redbullmobile.pl, do którego dodana jest Karta Płatnicza

1.15. Konto Specjalne - wirtualne konto w systemie informatycznym, które T-Mobile może zasilać środkami, za które nie płacisz; stan Konta Specjalnego sprawdzisz w Aplikacji na głównym ekranie; środki te możesz wykorzystać na Usługi Roamingowe poza Limitem Danych UE, Usługi Międzynarodowe, Usługi Specjalne lub Usługi Dodatkowe - ale dopiero po opróżnieniu Portfela

1.16. Mobilny Internet - usługa dostępu do Internetu, obejmująca transmisję danych w jego ramach, świadczona przy wykorzystaniu ustawień APN; T-Mobile zapewnia komunikację z elementami sieci Internet na gruncie protokołu komunikacyjnego IP wersji czwartej (Internet Protocol v4), co nie wyklucza wprowadzenia dla Umowy nowszych wersji tego protokołu

1.17. Numer Telefonu - numer, z którego korzystasz w ramach Umowy

1.18. Okres Rozliczeniowy - opłacony Opłatą Subskrypcyjną okres, w którym możesz korzystać z Subskrypcji; jego długość podana jest w Części I powyżej; pierwszy taki okres zaczyna się w dniu aktywacji Karty SIM i stanowi on początek rachuby Okresów Rozliczeniowych; w przypadku wznowienia Subskrypcji dzień tego wznowienia stanowi nowy początek rachuby tych okresów, przy czym na pierwszy taki okres składa się dzień wznowienia (od chwili wznowienia) i 29 kolejnych dni

1.19. Portfel - wirtualne konto w systemie informatycznym, które doładowujesz zgodnie z Umową; zgromadzone tam środki możesz wykorzystywać na Usługi Roamingowe poza Limitem Danych UE, Usługi Międzynarodowe, Usługi Specjalne lub Usługi Dodatkowe; za usługi te możesz płacić też środkami

z Konta Specjalnego (o ile takie masz), przy czym jednostki z Portfela schodzą w pierwszej kolejności. Stan środków zgromadzonych na Twoim koncie nie może przekraczać kwoty 1500 zł. Próba doładowania, która prowadziłaby do przekroczenia tego poziomu będzie zablokowana (nieskuteczna)

1.20. Punkt Sprzedaży – fizyczne miejsce, np. placówka handlowa, w którym dostępne są startery Red Bull MOBILE

1.21. Regulamin i Cennik (RiC) – niniejszy regulamin będący integralną częścią Umowy

1.22. Regulamin Usługi Dodatkowej – regulamin zawierający warunki świadczenia Usługi Dodatkowej w systemie Red Bull MOBILE; jego postanowienia mają pierwszeństwo przed niniejszym dokumentem

1.23. Roaming Regulowany – Roaming Międzynarodowy w Strefie Roamingowej 1A w zakresie wykonywania połączeń głosowych z tej strefy do tej strefy i Polski, SMS-ów i MMS-ów wysyłanych z tej strefy oraz połączeń głosowych, SMS-ów i MMS-ów odbieranych w tej strefie

1.24. RODO - Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27.04.2016 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

1.25. Sieć - publiczna mobilna sieć telekomunikacyjna T-Mobile, służąca do świadczenia krajowych Usług

1.26. Subskrypcja - pakiet Usług do wykorzystania w Okresie Rozliczeniowym; szczegółowy zakres Usług objętych Subskrypcją i jej cenę znajdziesz w Części I powyżej

1.27. Sklep - autoryzowana przez T-Mobile, materialna placówka handlowo-usługowa

1.28. Strefa Roamingowa - obszar zagranicy o szczególnych warunkach Usług w Roamingu (szczegóły w Części IV niżej)

1.29. Telefon - telefon lub jakiekolwiek inne telekomunikacyjne urządzenie końcowe (współpracujące z Kartą SIM w celu korzystania z Usług), posiadające odpowiedni dokument lub oznaczenie zgodności z obowiązującymi przepisami prawa i dopuszczone do pracy w Sieci Telekomunikacyjnej

1.30. Trwały Nośnik - materiał lub narzędzie umożliwiające Tobie lub T-Mobile przechowywanie informacji kierowanych osobiście do niego, w sposób umożliwiający dostęp do nich w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą; ten materiał lub urządzenie pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej 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);

1.31. T-Mobile - T-Mobile Polska S.A. z siedzibą w Warszawie, 02-674 Warszawa, ul. Marynarska 12, wpisana do rejestru przedsiębiorców 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; telefon +48604555555; e-mail: redbullmobile@t-mobile.pl; T-Mobile jest dostawcą usług w systemie Red Bull MOBILE na podstawie niniejszego dokumentu

1.32. Ty - będący Konsumentem użytkownik systemu Red Bull MOBILE, który związał się Umową, obejmującą m.in. niniejszy Regulamin i Cennik, lub zamierza to zrobić; T-Mobile zwraca się w Umowie do takiego użytkownika na „Ty", więc odpowiednio także: „Ciebie", „Tobie", „Tobą", „możesz", „masz prawo" itp. oraz stosuje odnoszące się do niego zaimki „Twój", „Twoja" i „Twoje"

1.33. Umowa - umowa o świadczenie Usług w systemie Red Bull MOBILE pomiędzy T-Mobile a Tobą; na Umowę składają się dokumenty i informacje zawarte w komunikacie przesłanym do Ciebie na Adres E-mail po złożeniu zamówienia na www.redbullmobile.pl/sklep; Umowa składa się w szczególności z (1) niniejszego Regulaminu i Cennika oraz (2) Podsumowania Umowy i (3) Regulaminu/ów Usługi Dodatkowej (o ile z takiej usługi korzystasz)

1.34. Usługa Dodatkowa - usługa świadczona na podstawie Regulaminu Usługi Dodatkowej, płatna z góry z Portfela lub Konta Specjalnego; posiadająca własny Okres Usługi (gdy jest jednorazowa) lub Cykl Usługi (gdy jest cykliczna); warunkiem zamówienia Usługi Dodatkowej jest posiadanie aktywnej Subskrypcji; w

przypadku cyklicznej Usługi Dodatkowej warunkiem jej odnowienia się na kolejny Cykl Usługi jest również posiadanie aktywnej Subskrypcji; T-Mobile nie zawsze będzie oferować Usługi Dodatkowe

1.35. Usługi - usługi objęte Umową

1.36. Usługi Krajowe - połączenia głosowe, SMS-y i MMS-y – inicjowane przez Ciebie z zasięgu Sieci na krajowe numery komórkowe i stacjonarne; do usług tych zalicza się także Mobilny Internet, jeśli korzystasz z niego w zasięgu Sieci, jak również Usługi Towarzyszące z Części IV rozdz. I niżej; do Usług Krajowych nie należą usługi wymienione w Części IV niżej (Usługi Roamingowe, Międzynarodowe i Specjalne)

1.37. Usługi Mobilne - usługi Telekomunikacyjne świadczone przez T-Mobile na podstawie Umowy w mobilnej Sieci telekomunikacyjnej w oparciu o mobilny Numer Telefonu

1.38. Usługi Telekomunikacyjne - objęte Umową, świadczone przez T-Mobile na podstawie Umowy, publicznie dostępne usługi telekomunikacyjne w rozumieniu przepisów prawa oraz objęte Umową inne usługi z nimi związane;

1.39. Usługi Międzynarodowe - płatne z Portfela lub Konta Specjalnego połączenia głosowe, SMS-y i MMS-y – inicjowane z zasięgu Sieci na numery zagranicznych sieci komórkowych i stacjonarnych oraz do sieci satelitarnych; nie obejmują one połączeń na numery specjalne, o których mowa w Części IV rozdz. IV niżej

1.40. Usługi Roamingowe lub Roaming - usługa świadczona przez T-Mobile w roamingu międzynarodowym, czyli poza zasięgiem Sieci; usługa polega na zapewnieniu Tobie dostępu do sieci operatorów zagranicznych, z którymi łączą T-Mobile stosowne umowy; z listą operatorów zagranicznych, których sieć jest dostępna w ramach Umowy, możesz zapoznać się na www.t-mobile.pl

1.41. Usługi Specjalne - płatne z Portfela lub Konta Specjalnego usługi wymienione w Części IV rozdz. IV niżej w szczególności połączenia premium i połączenia ze skróconymi numerami usługowymi

2. Zamówienie i zawarcie Umowy

2.1. Kartę SIM możesz zamówić (a) w Aplikacji lub (b) na www.redbullmobile.pl.
2.2. W Aplikacji lub na www.redbullmobile.pl, w ramach podstrony właściwej dla systemu Red Bull MOBILE, składasz zamówienie, dokonujesz rejestracji, wybierasz rodzaj Karty SIM (plastikowa albo eSIM), potwierdzasz swoją tożsamość i dodajesz Kartę Płatniczą. Po uiszczeniu pierwszej Opłaty Subskrypcyjnej T-Mobile - zgodnie z Twoim wyborem - wysyła do Ciebie plastikową Kartę SIM albo udostępnia Kartę eSIM. Plastikową Kartę SIM otrzymasz do pięciu dni roboczych a Karta eSIM będzie udostępniona w ciągu 24 godzin. W przypadku tej ostatniej T-Mobile udostępni Ci ją do pobrania i zainstalowania w Telefonie.
2.3. W Aplikacji rejestrujesz Kartę SIM, potwierdzasz swoją tożsamość i dodajesz Kartę Płatniczą.
2.4. Dokumenty składające się na Umowę otrzymasz zawsze bezpośrednio po złożeniu zamówienia na Adres E-mail Kontaktowy.
2.5. Karta SIM jest gotowa do wykonania pierwszego połączenia od chwili jej otrzymania (gdy plastikowa) albo w ciągu jednej godziny od jej zainstalowania (gdy Karta eSIM).
2.6. Otrzymanie plastikowej Karty SIM albo zainstalowanie Karty eSIM umożliwia zawarcie Umowy. Zawierasz ją przez wykonanie pierwszego przy użyciu tej karty połączenia: (a) połączenia głosowego albo SMS-a - na numer krajowy, albo (b) połączenia w zakresie Mobilnego Internetu. Od tej chwili dostępne są Usługi objęte Subskrypcją za wyjątkiem Nielimitowanego Internetu, który będzie aktywowany w ciągu kolejnych 24 godzin. W przypadku odpowiedniego zasilenia Portfela lub Konta Specjalnego możesz od zawarcia Umowy korzystać także z Usług spoza Subskrypcji. Aktywacja technologii 5G, 5G Bardziej, VoLTE i VoWIFI odbywa się zgodnie z ppkt 8.1., ppkt 8.4. i ppkt 8.5 niżej.
2.7. Procedury zamówienia i rejestracji obejmują następujące dane:
2.7.1. Imię i nazwisko,
2.7.2. Pesel,
2.7.3. adres zamieszkania,
2.7.4. numer telefonu (kontaktowy),
2.7.5. Adres E-mail,
2.7.6. numer i kod Karty Płatniczej.
2.8. Procedura potwierdzenia prawdziwości deklarowanych danych i tożsamości osoby je podającej, możliwa jest do zrealizowania na dwa sposoby: przez bank, albo przez T-Mobile w oparciu o już łączącą Cię z nimi umowę.

2.9. Podczas składania zamówienia lub rejestracji dodajesz Kartę Płatniczą, z której zostanie pobrana pierwsza Opłata Subskrypcyjna.
2.10. W przypadku uzasadnionych wątpliwości co do poprawności lub prawdziwości otrzymanych danych, T-Mobile ma prawo odmówić przyjęcia zamówienia lub rejestracji i zażądać przedstawienia dodatkowych dokumentów.
2.11. Masz obowiązek niezwłocznie informować T-Mobile o zmianie danych przekazanych w związku z rejestracją. T-Mobile nie odpowiada za negatywne konsekwencje niepoinformowania go o zmianie Twoich danych lub podania niepełnych/nieprawdziwych danych. To uwolnienie T-Mobile od odpowiedzialności ma miejsce jedynie wówczas, gdy brak poinformowania wynika z przyczyn niezależnych od T-Mobile.
2.12. Umowa zawierana jest na czas nieokreślony.

3. Subskrypcja. Jej zakończenie i wznowienie z Twojej woli. Płatności

3.1. Uiszczenie Opłaty Subskrypcyjnej uprawnia Cię do korzystania z Subskrypcji przez jeden Okres Rozliczeniowy. Nie możesz dezaktywować poszczególnych usług objętych Subskrypcją.
3.2. W celu przedłużenia Subskrypcji należy z góry wnieść Opłatę Subskrypcyjną, zgodnie z pkt 2.3. Części I.
3.3. Subskrypcja ulega zakończeniu:
3.3.1. na Twoje żądanie (wydajesz dyspozycję w Aplikacji),
3.3.2. automatycznie, gdy nie uiścisz Opłaty Subskrypcyjnej lub
3.3.3. z tytułu utraty Karty SIM, po zgłoszeniu przez Ciebie tego faktu pod numerem Biura Obsługi Użytkownika lub na adres e-mail – po zleceniu przez Ciebie jej wyłączenia.
3.4. W przypadkach z powyższych ppkt 3.3.1 i ppkt 3.3.2, zakończenie możliwości korzystania z Subskrypcji nastąpi na koniec Okresu Rozliczeniowego pokrytego Opłatą Subskrypcyjną. Do końca tego okresu możesz z niej korzystać. W przypadku z powyższego ppkt 3.3.3 zakończenie możliwości korzystania z Subskrypcji nastąpi w dniu zlecenia wyłączenia.
3.5. W każdym przypadku z ppkt 3.3.1 – ppkt 3.3.3 powyżej, przez 90 dni od końca Okresu Rozliczeniowego pokrytego Opłatą Subskrypcyjną będziesz mógł jedynie odbierać wolne od dodatkowych opłat SMS-y oraz wykonywać połączenia alarmowe. W konsekwencji nie będą działać np. aplikacje korzystające z Internetu.
3.6. We wskazanym wyżej okresie 90-dniowym zachowujesz prawo do Numeru Telefonu i możesz wznowić Subskrypcję. Aby to zrobić, musisz przed końcem tego okresu:
3.6.1. wydać dyspozycję wznowienia Subskrypcji w Aplikacji i
3.6.2. wnieść Opłatę Subskrypcyjną.
3.7. W przypadku wydania dyspozycji wznowienia Subskrypcji, niezwłocznie nastąpi próba pobrania płatności z Karty Płatniczej. Po udanym wznowieniu Subskrypcji zostanie ustalony nowy Okres Rozliczeniowy.
3.8. Gdy zlecisz wznowienie Subskrypcji i nie będzie można pobrać opłaty z Karty Płatniczej to dyspozycja wznowienia będzie uznana za niebyłą. Nie zmienia to faktu, że jeśli nie upłynął wskazany wyżej okres 90 dni, to masz możliwość wznowienia Subskrypcji. Jeśli do końca wskazanego okresu 90 dni nie wznowisz Subskrypcji, utracisz tę możliwość, Umowa wygaśnie a Karta SIM zostanie zdezaktywowana (nastąpi zakończenie Umowy).
3.9. W przypadku nieskutecznej próby realizacji płatności z Karty Płatniczej, T-Mobile wyśle Ci informację o tym fakcie na Adres E-mail Kontaktowy, SMS-em i w Aplikacji.
3.10. Jeżeli po uiszczeniu pierwszej Opłaty Subskrypcyjnej przez 30 dni nie wykonasz połączenia zgodnie z ppkt 2.6 powyżej, to na dodaną przez Ciebie do Konta kartę płatniczą T-Mobile zwróci Ci pobraną Opłatę Subskrypcyjną a zawarcie Umowy nie będzie już możliwe.
3.11. Przeniesienie Numeru Telefonu do innego operatora powoduje automatyczną dezaktywację Subskrypcji i rozwiązanie Umowy.

4. Usługi Roamingowe poza Limitem Danych UE, Usługi Międzynarodowe i Usługi Specjalne. Płatności za te usługi

4.1. Jeśli Subskrypcja jest aktywna, możesz korzystać z Usług Roamingowych (poza Limitem Danych UE), Usług Międzynarodowych i Usług Specjalnych, pod warunkiem posiadania stosownych środków w Portfelu lub na Koncie Specjalnym.
4.2. Za Usługi spoza Subskrypcji, wymienione w poprzednim podpunkcie, płacisz każdorazowo w chwili wygenerowania kosztu według stawek i zasad z Części III niżej (środki są pobierane przez T-Mobile).

5. Usługi dodatkowe. Płatności za te usługi

5.1. Możesz aktywować Usługę Dodatkową, jeśli masz ważną Subskrypcję i T-Mobile oferuje dla niej taką usługę.
5.2. Jeśli Usługa Dodatkowa jest cykliczna, jej okres rozliczeniowy definiuje Regulamin Usługi Dodatkowej.
5.3. Za Usługi Dodatkowe płacisz z góry środkami pieniężnymi zgormadzonymi, odpowiednio, w Portfelu lub na Koncie Specjalnym.
5.4. O włączeniu Usługi Dodatkowej będziesz zawiadamiany SMS-em.

6. Twoje zobowiązania

6.1. Za Subskrypcję płacisz z góry, za usługi spoza Subskrypcji wspomniane w pkt 4 wyżej - zgodnie z zasadami z tego punktu, a za Usługę Dodatkową – zgodnie z jej regulaminem.

6.2. Chronisz plastikową Kartę SIM przed zniszczeniem, uszkodzeniem, zagubieniem lub kradzieżą. Gdy zamówiłeś Kartę eSIM lub wymieniłeś plastikową Kartę SIM na Kartę eSIM,, do chwili jej zainstalowania w Telefonie chronisz przed innymi dane służące jej ściągnięciu i instalacji.

6.3. W zależności od rodzaju Karty SIM, musisz od razu informować T-Mobile o (a) zniszczeniu, uszkodzeniu, zagubieniu lub kradzieży plastikowej Karty SIM albo (b) wejściu w posiadanie przez osobę trzecią danych umożliwiających ściągnięcie i instalację Karty eSIM, zniszczeniu urządzenia z taką kartą lub usunięciu z niego aktywnej Karty eSIM. W ciągu 7 dni od tego powiadomienia musisz wystąpić do T-Mobile o wydanie/udostępnienie nowej Karty SIM w miejsce dotychczasowej, chyba że odzyskasz działającą plastikową Kartę SIM i zgłosisz to T-Mobile. W przypadku powiadomienia telefonicznego lub ustnego w sklepie, T-Mobile na Twoje żądanie zawiesza świadczenie Usług. T-Mobile wznawia świadczenie na Twój wniosek lub po wydaniu/udostępnieniu Ci nowej Karty SIM w miejsce dotychczasowej.

6.4. T-Mobile nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z korzystania przez osoby trzecie z Karty SIM, chyba że skutki te powstały po powiadomieniu T-Mobile zgodnie z poprzednim podpunktem. To samo dotyczy skutków znajomości przez osoby trzecie kodu PIN, kodu PUK lub Hasła.

6.5. Gdy chcesz naprawić Telefon, musisz przed oddaniem go do naprawy wyjąć i zachować plastikową Kartę SIM albo usunąć (odinstalować) Kartę eSIM. Jeśli korzystałeś z Karty eSIM, a w trakcie naprawy chcesz korzystać z Usług Telekomunikacyjnych na innym urządzeniu, musisz wymienić dotychczasową kartę na nową. W tym celu zgłaszasz się do T-Mobile albo korzystasz z samoobsługowej metody wymiany (o ile taka jest przez T-Mobile udostępniona).

6.6. Musisz używać w Sieci wyłącznie Telefonów spełniających wymagania Sieci, w szczególności posiadających świadectwo homologacji lub certyfikat zgodności z zasadniczymi wymaganiami wydany przez uprawniony organ.

7. Zobowiązania i odpowiedzialność T-Mobile. Należne Ci odszkodowanie.

7.1. T-Mobile musi należycie świadczyć Usługi i wykonywać inne swoje zobowiązania z Umowy.

7.2. Przed zawarciem Umowy T-Mobile wydaje/udostępnia Ci Kartę SIM.

7.3. T-Mobile zobowiązany jest do zmiany Numeru Telefonu na Twój pisemny wniosek, gdy wykażesz, że korzystanie z niego jest dla Ciebie uciążliwe.

7.4. T-Mobile uniemożliwia używanie w Sieci skradzionego lub zagubionego Telefonu oraz przekazuje informacje identyfikujące skradzione urządzenie innym operatorom, po przedstawieniu przez Ciebie urzędowego poświadczenia zgłoszenia kradzieży Telefonu oraz dowodu jego nabycia wraz z podaniem jego numeru identyfikacyjnego.

7.5. T-Mobile nie gwarantuje przepustowości transmisji danych, gdy opuszczają one jego Sieć.

7.6. T-Mobile nie gwarantuje bezpieczeństwa danych, gdy opuszczają one jego Sieć.

7.7. Za każdy dzień przekroczenia z winy T-Mobile określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług przysługuje Ci odszkodowanie w wysokości 1/10 Opłaty Subskrypcyjnej.

7.8. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi płatnej okresowo przysługuje Ci odszkodowanie w wysokości 1/15 średniej okresowej kwoty opłat za Usługi. Odszkodowanie nie przysługuje, gdy łączny czas przerw w okresie rozliczeniowym był mniejszy niż 36 godzin. Wskazana średnia okresowa kwota liczona jest według należności z Umowy z ostatnich trzech pełnych Okresów Rozliczeniowych przed dniem zaistnienia przerwy, jednakże za okres nie dłuższy niż 12 miesięcy. Jeśli do dnia przerwy minęło mniej niż trzy Okresy Rozliczeniowe, to za wskazaną średnią okresową uznaje się typową Opłatę Subskrypcyjną.

7.9. Zasady wskazane w poprzednim podpunkcie mają odpowiednie zastosowanie też do nienależytego świadczenia Usług. Dotyczy to np. sytuacji gdy nie został osiągnięty określony w Umowie poziom jakości świadczonej usługi.

7.10. Gdy T-Mobile odpowiednio nie zareaguje na naruszenie bezpieczeństwa, zagrożenie lub lukę w systemie bezpieczeństwa, należy Ci się odszkodowanie w wysokości 1/15 Opłaty Subskrypcyjnej za każdy przypadek braku odpowiedniej reakcji oraz 1/30 Opłaty Subskrypcyjnej za każdy dzień opóźnienia w takiej reakcji.

7.11. Gdy nie zostanie zachowany termin na przeniesienie Numeru Telefonu (z albo do T-Mobile), przysługuje Ci od dotychczasowego dostawcy usługi jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień opóźnienia w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych liczonej według rachunków za usługi telekomunikacyjne z ostatnich 3 okresów rozliczeniowych, a w przypadku abonentów usługi przedpłaconej – w wysokości 1/4 sumy wartości doładowań konta z ostatnich 3 miesięcy. 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 dni opóźnienia, które upłyną 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).

7.12. W przypadku przeniesienia numeru bez Twojej zgody, przysługuje Ci 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 Twojej zgody na aktywację numeru w jego sieci. Średnia opłata miesięczna liczona jest według faktur dotychczasowego dostawcy usług z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych a w przypadku usługi przedpłaconej w wysokości sumy wartości doładowań konta z ostatnich trzech miesięcy. W przypadku usług przedpłaconych w modelu subskrypcyjnym, opłaty pobierane bezpośrednio z konta bankowego klienta, np. z karty płatniczej za subskrypcję, uznaje się za doładowanie konta.

7.13. Gdy z przyczyn leżących po stronie T-Mobile nie doszło do zmiany dostawcy usługi Internetu, przysługuje Ci 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.

7.14. Gdy będąc stroną umowy na usługę głosową z numerem komórkowym (niegeograficznym) i usługę dostępu do mobilnego Internetu oraz korzystasz jednocześnie z uprawnień do przeniesienia numeru i usługi dostępu do Internetu, to w przypadku opóźnienia należy Ci się odszkodowanie z ppkt. 8.16 wyżej.

7.15. Niezależnie od powyższego możesz dochodzić odszkodowania do pełnej wysokości szkody.

7.16. T-Mobile nie gwarantuje prawidłowego działania usługi Mobilnego Internetu w Sieci w przypadku korzystania z Telefonu zakupionego poza jego siecią sprzedaży. T-Mobile nie ponosi odpowiedzialności za nieautoryzowaną przez producenta zmianę oprogramowania Telefonu.

7.17. T-Mobile zapewnia między innymi następujące udogodnienia dla osób z niepełnosprawnościami:

7.17.1. osoby niesłyszące mogą skorzystać z możliwości: połączenia z tłumaczem języka migowego we wszystkich Sklepach, w godzinach ich pracy; wsparcia tłumacza języka migowego na infolinii operatora. Więcej szczegółów o tym rozwiązaniu: www.t-mobile.pl/c/migam;

7.17.2. osobom niewidomym lub słabowidzącym T-Mobile udostępnia możliwość zamówienia wydruków dokumentów powiększoną czcionką oraz wydruku dokumentów przełożonych na alfabet Braille'a. T-Mobile doręcza Regulamin i Cennik i Podsumowanie Umowy na Trwałym Nośniku, w postaci wybranej przez zainteresowaną osobę na wskazany adres w sposób, który nadaje się do odczytu maszynowego w formie dostępnej cyfrowo dla osoby z niepełnosprawnością albo na papierze czcionką rodzaju i wielkości, które wskazała osoba z niepełnosprawnością;

7.17.3. T-Mobile oferuje telekomunikacyjne urządzenia końcowe, niezbędne do zapewnienia dostępu osobie niepełnosprawnej do świadczonej Usługi oraz przystosowane do używania przez osoby niepełnosprawne;

7.17.4. T-Mobile oferuje pomoc pracownika we właściwym skonfigurowaniu telekomunikacyjnego urządzenia końcowego lub uruchomieniu świadczonej Usługi w Sklepie lub telefonicznie;

7.17.5. Sklepy T-Mobile oznaczone są w zakresie wyposażenia w pętlę indukcyjną przenośną, stanowisk przystosowanych do obsługi osób niepełnosprawnych, urządzeń umożliwiających kontakt z osobą niesłyszącą lub niemówiącą, stanowisk przystosowanych do obsługi osób niepełnosprawnych;

7.17.6. w Sklepach T-Mobile udostępnione są informacje o wszystkich udogodnieniach, które T-Mobile oferuje dla tych osób i listę Sklepów, które są przystosowane do ich obsługi oraz informacje o usługach, które T-Mobile świadczy osobom z niepełnosprawnością.

7.18. Zwrot środków z Portfela

7.18.1. Jeśli utracisz możliwość odbierania połączeń przychodzących lub przeniesiesz Numer Telefonu do innego dostawcy usług telekomunikacyjnych oraz równocześnie posiadasz w Portfelu niewykorzystane środki pieniężne, pochodzące z Twoich doładowań masz prawo do otrzymania zwrotu tych środków.

7.18.2. Wniosek o zwrot tych środków składasz przez podanie T-Mobile swojego numeru rachunku bankowego lub numeru rachunku w spółdzielczej kasie oszczędnościowo – kredytowej, na który ma nastąpić zwrot środków.

7.18.3. Możesz to zrobić: (a) osobiście w Sklepie T-Mobile, (b) telefonicznie pod numerem Biura Obsługi Użytkownika, (c) pisemnie wykorzystując formularz zwrotu, udostępniony na stronie internetowej www.t-mobile.pl lub redagując pismo samodzielnie, a następnie wysyłając formularz lub pismo na adres T-Mobile Polska S.A., ul. Marynarska 12, 02-674 Warszawa lub (d) e-mailem na adres boa@t-mobile.pl przez wysłanie skanu formularza zwrotu.

7.18.4. Na złożenie wniosku o zwrot masz 6 miesięcy, licząc od dnia przeniesienia Numeru Telefonu do innego dostawcy usług telekomunikacyjnych lub od dnia utraty możliwości odbierania połączeń przychodzących. Po upływie 6 miesięcy uprawnienie to wygasa.

7.18.5. Zwrot środków podlega opłacie manipulacyjnej w wysokości 20 zł dla jednego Numeru Telefonu, przy czym nie będzie przewyższać kwoty środków podlegających zwrotowi. Opłata ta zostanie potrącona z środków podlegających zwrotowi.
7.18.6. W przypadku zmiany dostawcy usług z przeniesieniem Numeru Telefonu, zwrot środków nastąpi po przeniesieniu tego numeru. Przed terminem przeniesienia Numeru Telefonu T-Mobile informuje Cię SMS-em na Numer Telefonu podlegający przeniesieniu, o uprawnieniu do zwrotu środków oraz terminie jego wygaśnięcia.
7.18.7. Zwrot środków zostanie dokonany niezwłocznie po utracie możliwości odbierania połączeń przychodzących lub po przeniesieniu Numeru Telefonu, przelewem, na rachunek bankowy lub rachunek w spółdzielczej kasie oszczędnościowo - kredytowej, wskazany przez Ciebie."

8. Technologie

8.1. Z zastrzeżeniem podpunktu następnego, Mobilny Internet świadczony jest w Sieci w technologiach mobilnych: 2G, 4G/LTE, 5G albo 5G Bardziej. 5G (bez dopisku „Bardziej") to technologia 5G udostępniana w Sieci w paśmie 2,1 GHz. 5G Bardziej to technologia 5G udostępniana w Sieci w paśmie 3,7-3,8 GHz. Wskazane rozróżnienie technologii 5G dotyczy tylko kwestii bezpośrednio związanych z Siecią. W pozostałym zakresie, np. ustawień Telefonu, określenie „5G" oznacza technologię 5G niezależnie od pasma. Rodzaj wykorzystywanej przez Ciebie technologii zależy od jej dostępności na danym terenie, wykorzystywanego urządzenia i jego ustawień. Technologie 2G i 4G/LTE aktywowane są automatycznie w systemach teleinformatycznych T-Mobile. Aktywacja technologii 5G i 5G Bardziej następuje w ciągu 7 dni od zalogowania w Sieci Twojego urządzenia z Kartą SIM spełniającego warunek korzystania z tej technologii. Nie masz możliwości dezaktywacji wspomnianych aktywowanych technologii. Orientacyjna mapa zasięgu Sieci i technologii 2G, 4G/LTE, 5G i 5G Bardziej oraz związane z tym inne informacje dostępne są na www.t-mobile.pl. Informacje o zasięgu danej technologii w sieci operatora zagranicznego dostępne są u tego operatora. Wspomniane technologie dostępne są też w Roamingu, w sieciach operatorów zagranicznych, którzy dysponują daną technologią i z którymi T-Mobile ma odpowiednie umowy. Aktualne informacje o zasięgu, technologiach i ich standardach publikowane są na stronie internetowej www.t-mobile.pl.

8.2. 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 zupełnego wycofania. Wyłączanie 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. 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.

8.3. T-Mobile udostępnia Ci technologie VoLTE i VoWIFI. Technologia VoLTE umożliwia korzystanie z połączeń głosowych, SMS-ów i MMS-ów w oparciu o transmisję danych w zasięgu 4G/LTE. Technologia VoWIFI umożliwia korzystanie z tychże usług w oparciu o transmisję danych w sieci WIFI. W technologii VoWIFI wykonywanie połączeń głosowych oraz wysyłanie i odbieranie wiadomości SMS i MMS nie zużywa posiadanego przez Ciebie zasobu danych (o ile taki występuje) i nie powoduje dodatkowych opłat za transmisję danych.

8.4. T-Mobile aktywuje automatycznie technologie VoLTE i VoWiFi najdalej w ciągu 7 dni od zawarcia Umowy i zalogowania się w Sieci Twojej Karty SIM przy pomocy Telefonu posiadającego oprogramowanie udostępnione przez T-Mobile, wspierające odpowiednio VoLTE i VoWiFi (lista odpowiednich modeli telefonów dostępna jest na stronie www.t-mobile.pl/pl/volte-i-vowifi).

8.5. Korzystanie z VoLTE i VoWiFi możliwe jest w Sieci przy spełnieniu łącznie następujących warunków: (a) technologie te zostały aktywowane oraz (b) używany Telefon wspiera odpowiednio VoLTE i VoWiFi. Ponadto, aby korzystać z VoWIFI musisz dodatkowo połączyć się z bezprzewodową siecią Internet za pomocą sieci WiFi oraz - gdy jesteś w Roamingu – samodzielnie aktywować VoWiFi w swoim Telefonie (ustaw jako preferowaną sieć WiFi lub postępuj za innymi wytycznymi T-Mobile). W przypadku VoLTE, dodatkowym wymogiem jest przebywanie w zasięgu 4G/LTE.

8.6. Gdy korzystasz z połączenia głosowego w technologii VoWIFI i utracisz zasięg sieci WiFi, połączenie będzie przerwane. Na terenie Polski, jeśli telefon połączy się automatycznie z siecią 4G/LTE, połączenie to będzie kontynuowane.

8.7. Opłaty za połączenia głosowe, SMS-y i MMS-y inicjowane z Sieci na numery krajowe, w VoLTE oraz VoWifi, będą naliczane zgodnie z zasadami jak za Usługi Krajowe. Opłaty za połączenia głosowe, SMS-y i MMS-y realizowane w technologii VoWIFI za granicą na numery krajowe będą naliczane jak za Usługi Krajowe. Opłaty za połączenia głosowe oraz wysyłanie wiadomości SMS i MMS realizowane w VoWiFi za granicą na zagraniczne numery telefonów, będą naliczane, odpowiednio, jak za połączenia międzynarodowe. Nie dotyczy to realizacji połączeń głosowych oraz wysyłania wiadomości SMS i MMS w Strefie Roamingowej 1A.

8.8. Połączenia głosowe, SMS-y i MMS-y realizowane w VoLTE nie będą szczególnie wyróżniane na rachunku szczegółowym, tylko prezentowane jako połączenia, SMS-y i MMS-y – krajowe. Połączenia głosowe,

SMS-y i MMS-y realizowane w VoWiFi będą wyróżniane na Rachunku Szczegółowym ikoną graficzną połączenia VoWiFi.

8.9. T-Mobile nie odpowiada za nie swoje bezprzewodowe sieci WiFi.

8.10. Odbieranie w VoWiFi za granicą połączeń głosowych, SMS-ów i MMS-ów - jest bezpłatne. Korzystanie z VoWiFi za granicą nie oznacza korzystania z Roamingu Międzynarodowego.

8.11. VoLTE i VoWiFi dezaktywujesz zmieniając ustawienia Telefonu.

8.12. Informacje o technologiach VoWiFi i VoLTE są też na www.t-mobile.pl.

9. Jakość Usług

9.1. T-Mobile dostarcza Usługi 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu.

9.2. T-Mobile świadczy Usługi Telekomunikacyjne w szczególności zgodnie ze standardami ETSI (Europejski Instytut Norm Telekomunikacyjnych) oraz dokumentami publikowanymi przez ITU-T (Międzynarodowy Związek Telekomunikacyjny - Sektor Normalizacji Telekomunikacji ITU).

9.3. T-Mobile świadczy Usługi Telekomunikacyjne w zasięgu Sieci oraz z wykorzystaniem sieci telekomunikacyjnych innych operatorów, z którymi łączą T-Mobile stosowne porozumienia.

9.4. 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.

9.5. W przypadku Mobilnego Internetu:

9.5.1. minimalny oferowany poziom prędkości wynosi 8 kb/s w kierunku do Ciebie oraz 8 kb/s w kierunku od Ciebie (oba parametry przez minimum 95% czasu trwania transmisji danych),

9.5.2. wskaźnik opóźnienia transmisji pakietów danych wynosi: dla 2G – mniej niż 500; dla 4G/LTE – mniej niż 60,

9.5.3. wskaźnik zmienności opóźnienia transmisji pakietów danych wynosi jitter < 100,

9.5.4. wskaźnik utraty pakietów danych jest mniejszy niż 2%.

9.6. 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 następnych ustępach.

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

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

9.9. Metoda pomiaru dla Mobilnego Internetu polega na pomiarach wykonywanych poprzez tzw. drive test (pomiar w ruchu z wykorzystaniem mobilnych sond pomiarowych) oraz danych z systemów teleinformatycznych T-Mobile.

9.10. Informacje o poziomach jakości Usług znajdziesz w niniejszym dokumencie a także na www.t-mobile.pl.

9.11. Prędkość deklarowana to prędkość transmisji danych w Internecie używana przez T-Mobile w komunikatach o charakterze handlowym. Komunikaty o charakterze handlowym mogą być zawarte w szczególności w reklamach telewizyjnych, internetowych lub radiowych.

9.12. 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 (patrz też do ppkt 9.24 niżej). Tego rodzaju odstępstwo związane jest zazwyczaj z pogorszeniem wskaźników z ppkt 9.25.2 – ppkt 9.25.4 niżej.

9.13. Prędkość transmisji danych osiągana na telekomunikacyjnym urządzeniu końcowym w ramach Mobilnego Internetu zależy od sposobu korzystania z transmisji danych oraz innych poniżej wskazanych okoliczności.

9.14. W przypadku Mobilnego Internetu do wspomnianych okoliczności wpływających na prędkość transmisji danych uzyskiwaną na urządzeniu końcowym należą:

9.14.1. dostęp w danym momencie do technologii najbardziej zaawansowanej (spośród dostępnych w ramach Umowy),

9.14.2. ustawienia Karty SIM i jej zdolność do korzystania z najbardziej zaawansowanej, dostępnej w ramach Umowy, technologii transmisji danych,

9.14.3. lokalizacja i wydajność docelowego serwera (przykładowo, wybrana strona internetowa lub serwis mogą posiadać swoje wewnętrzne ograniczenia),

9.14.4. treści przeglądane w czasie pomiaru; ograniczenia w zakresie dostępności wprowadzane przez inne podmioty (np. dostawców treści, innych operatorów); usługi z jakich korzystasz,

9.14.5. używane przez Ciebie urządzenie - jego stopień zaawansowania technicznego (w tym parametry procesora i pamięci, obsługiwane przez nie technologie), jego ustawienia, obciążenie (w tym aktywność usług/aplikacji/funkcji lub innych spowalniających funkcjonalności w tle), aktualnie zainstalowane na nim oprogramowanie,
9.14.6. wystąpienie znacznego natężenia ruchu internetowego pochodzącego od innych użytkowników Sieci;
9.14.7. współdzielenie dostępu do Internetu przez dwa lub więcej urządzeń.
9.15. W przypadku istotnych i stałych lub istotnych i regularnie powtarzających się naruszeń przewidzianego w Umowie standardu jakości Mobilnego Internetu, przysługuje Ci prawo dochodzenia roszczeń: (a) w postępowaniu reklamacyjnym - a po wyczerpaniu tej drogi - (b) przed właściwym sądem powszechnym. Możesz, po wyczerpaniu wspomnianej drogi, o ile T-Mobile się zgodzi, dochodzić ich także pozasądowo w postępowaniu prowadzonym przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej.
9.16. W przypadku znaczących, stałych lub częstych naruszeń określonego w Umowie standardu Usług Telekomunikacyjnych, z wyłączeniem Mobilnego Internetu, przysługuje Ci prawo dochodzenia roszczeń: (a) w postępowaniu reklamacyjnym – a po jej wyczerpaniu – (b) przed właściwym sądem powszechnym. Po zamknięciu postępowania reklamacyjnego masz prawo w opisanej sytuacji także: (a) o ile T-Mobile się zgodzi, dochodzić swych roszczeń pozasądowo w postępowaniu prowadzonym przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej lub (b) wypowiedzieć umowę z winy T-Mobile.
9.17. T-Mobile stosuje środki zarządzania ruchem w Sieci, których celem jest wspieranie efektywnego jej wykorzystania i optymalizacja ogólnej jakości usług telekomunikacyjnych 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 telekomunikacyjnych 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.
9.18. 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:
9.18.1. zapewnić zgodność z dotyczącymi go przepisami prawa, orzeczeniami sądowymi lub decyzjami organów publicznych;
9.18.2. 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: (a) eliminowania przekazywania komunikatów, które zagrażają bezpieczeństwu sieci, usług lub urządzeń końcowych lub (b) przerywania lub ograniczania świadczenia usługi na zakończeniu sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu sieci, usług lub urządzeń końcowych lub
9.18.3. zapobiec grożącym przeciążeniom sieci lub złagodzić skutki wyjątkowego lub tymczasowego przeciążenia sieci (w takim przypadku równoważne rodzaje transferu danych są traktowane równo).
9.19. Środki, o których mowa w ppkt 9.17 i ppkt 9.18 wyżej są proporcjonalne i uzasadnione rodzajem i stopniem występującego zagrożenia, naruszenia lub przeciążenia. Ograniczanie, o którym mowa w ppkt 9.17 wyżej, 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 Okresu Rozliczeniowego określonego dla danej oferty, 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 z ppkt 9.17 i ppkt 9.18 wyżej T-Mobile stosuje aby należycie świadczyć usług telekomunikacyjnych w Sieci wszystkim jego abonentom.
9.20. Środki z ppkt 9.17 wyżej mogą m.in. obniżać jakość Mobilnego Internetu, ale bez naruszenia Umowy.
9.21. 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.

9.22. 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 Twoje żądanie.

9.23. Po wykorzystaniu całego pakietu danych, w zależności od warunków Umowy:

9.23.1. następuje blokada usługi Mobilnego Internetu (brak możliwości korzystania z tej usługi),

9.23.2. następuje ograniczenie prędkości Mobilnego Internetu do poziomu określonego w Umowie; ograniczenie to, w zależności od jego zakresu, może umożliwiać jedynie korzystanie z podstawowych usług takich jak np. dostęp do poczty elektronicznej lub przeglądanie stron internetowych lub utrudniać albo uniemożliwiać korzystanie z usług bardziej zaawansowanych, albo

9.23.3. następuje naliczanie dodatkowych opłat za Mobilny Internet.

9.24. Prędkość transmisji danych w ramach Mobilnego Internetu wpływa na korzystanie z treści, aplikacji i usług, w następujący sposób:

9.24.1. dostęp do treści może być uzależniony od prędkości transmisji danych np. transmisja w czasie rzeczywistym, gry sieciowe w czasie rzeczywistym, dostęp do zasobów sieciowych;

9.24.2. korzystanie z aplikacji może wymagać odpowiedniej prędkości transmisji danych np. aplikacje wymagające szybkiego przesyłu danych (aplikacje bankowe, aplikacje wykorzystujące strumieniowanie wideo - videostreaming);

9.24.3. korzystanie z usług może wymagać odpowiedniej prędkości transmisji danych np. usługi wykorzystujące strumieniowanie wideo (videostreaming) w czasie rzeczywistym lub gry sieciowe.

9.25. Na korzystanie z usługi Mobilnego Internetu mogą mieć wpływ także inne czynniki i wskaźniki jakości np.:

9.25.1. zasięg Sieci mobilnej na terenie Polski, technologia transmisji danych, wykorzystywane urządzenie, dostępność danej technologii na danym terenie oraz usługi aktywne dla danej Karty SIM;

9.25.2. wskaźnik opóźnienia poprzez wpływ na czas odpowiedzi Sieci na Twoje działania (np. czas reakcji po kliknięciu na link strony internetowej lub przycisk w aplikacji internetowej), co oznacza, że wskaźnik ten wpływa na interaktywność postrzeganą przez Ciebie (np. czas otwierania strony internetowej).

9.25.3. wskaźnik wahania opóźnienia poprzez brak odczuwalnego dla Ciebie wpływu przy transmisji danych; możliwy wpływ na jakość połączeń głosowych (np. w komunikatorach internetowych);

9.25.4. wskaźnik przepustowości i utraty pakietów poprzez odczuwalny wpływ na czas otwierania stron internetowych, ładowania materiałów video, pobierania plików, jakość połączeń;

9.25.5. współdzielenie dostępu, czyli korzystanie z dostępu do Internetu w ramach jednej Umowy równocześnie przez więcej niż jedno urządzenie (może to prowadzić do pogorszeniu jakości usługi, w tym prędkości transmisji; spadek jakości może być szczególnie zauważalny, gdy w opisanej sytuacji przynajmniej jedno z tych urządzeń jest wykorzystywane do korzystania z usługi dodatkowej typu telewizja internetowa (live TV streaming) lub wideo na żądanie (VoD)).

9.26. T-Mobile będzie informować Cię o usługach specjalistycznych świadczonych w ramach Mobilnego Internetu oraz o wpływie usług specjalistycznych na usługę Mobilnego 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.

9.27. T-Mobile udostępnia Ci Roaming w Strefie Roamingowej 1A na warunkach niegorszych (np. co do jakości), niż w kraju. Obowiązuje to, gdy (a) sieć operatora zagranicznego (z takiego Roamingu) ma tę samą generację sieci łączności ruchomej, co Sieć i (b) są w niej dostępne te same, co w Sieci, technologie i inne warunki. Może się więc zdarzyć, że w tej strefie usługi będą gorsze niż w kraju. Wpływ na warunki dostarczania Mobilnego Internetu w tej strefie mogą mieć np.: (a) konfiguracja i pojemność sieci operatora zagranicznego lub (b) odległość jego sieci od Polski. Od czynników tych zależy wartość opóźnienia i szacunkowa prędkość maksymalna. Wpływ na warunki dostarczania połączeń głosowych w tej strefie może mieć zasięg technologii 4G (LTE) w sieci operatora zagranicznego. W przypadku braku tej technologii lub braku jej zasięgu nie będą działać: usługa VoLTE, połączenia w jakości HD Voice+ lub jakości HD Voice. Ponadto, przy opuszczaniu zasięgu 4G (LTE) w

sieci takiego operatora połączenie w ramach usługi VoLTE może zostać zerwane. Aktualne informacje o jakości usług w Strefie Roamingowej 1A są na www.-t-mobile.pl.

9.28. O ile nie wystąpią wspomniane w poprzednim podpunkcie czynniki zdejmujące odpowiedzialność z T-Mobile, odpowiada on za wystąpienie negatywnych różnic pomiędzy usługami dostarczanymi w kraju a dostarczanymi w Strefie Roamingowej 1A. W takim przypadku masz uprawnienia z ppkt 9.15 i ppkt 9.16 wyżej.

9.29. Postanowienia poprzednich dwóch podpunktów nie wyłączają odpowiedzialności T-Mobile za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy w zakresie usług innych niż dostarczane w Strefie Roamingowej 1A.

9.30. Szczegóły dotyczące niniejszego pkt 9 znajdziesz na www.t-mobile.pl. Jest tam m.in. mapa zasięgu Sieci i technologii Usług Telekomunikacyjnych.

10. Niektóre inne warunki Umowy. Ograniczenia w dostępie do usług i aplikacji.

10.1. Usługi są usługami mobilnymi. W ich zakres wchodzą usługi głosowe (połączenia wychodzące i przychodzące), SMS-y (wychodzące i przychodzące) i MMS-y (wychodzące i przychodzące), Mobilny Internet oraz inne świadczenia im towarzyszące wymienione w Części IV poniżej. Wymienia Usługi w sposób szczegółowy, precyzuje opłaty za nie oraz sposób ich naliczania.

10.2. Możesz podać swój adres korespondencyjny lub adres e-mail w celu otrzymywania informacji i powiadomień dotyczących Umowy oraz aby móc skorzystać z uprawnień, o których mowa poniżej.

10.3. W celu zapewnienia przejrzystości wykonanych usług, w Aplikacji znajdziesz wykaz połączeń, który zawiera informację o zrealizowanych usługach, z podaniem liczby jednostek rozliczeniowych odpowiadającej wartości usług, z których skorzystałeś. Na Twoje żądanie, T-Mobile doręczy Ci Rachunek Szczegółowy. Zawiera on informacje o zrealizowanych usługach, z podaniem, dla każdej usługi: numeru wywoływanego, daty oraz godziny rozpoczęcia realizacji usługi, czasu jej trwania oraz wysokości opłaty za usługę z wyszczególnieniem ceny.

10.4. T-Mobile zapewnia połączenia z numerami alarmowymi w zakresie wymaganym przepisami prawa.

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

10.5.1. 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.

10.5.2. W przypadku, gdy połączenie na numer alarmowy wykonywane 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.

10.5.3. W technologii VoWiFi wykonywanie połączeń na numery alarmowe nie jest możliwe.

10.6. Przy realizowaniu połączeń na numery alarmowe T-Mobile gromadzi dane o lokalizacji Telefonu. W pozostałych przypadkach dane o lokalizacji są gromadzone wyłącznie za uprzednią Twoją zgodą, o ile jest to niezbędne do świadczenia przez T-Mobile szczególnej kategorii Usług.

10.7. Działania T-Mobile lub działania wykonane na jego zlecenie mogą spowodować ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z usług i aplikacji oraz ograniczenia w korzystaniu z udostępnionych (w tym sprzedanych) przez niego telekomunikacyjnych urządzeń końcowych. Wspomniane ograniczenia mogą wynikać z:

10.7.1. rodzaju wykorzystywanego urządzenia i jego oprogramowania,

10.7.2. warunków transmisji danych w ramach Mobilnego Internetu w Sieci w miejscu korzystania z usług lub aplikacji,

10.7.3. decyzji dostawców usług i aplikacji w sieciach innych operatorów, z których korzystasz, dotyczących warunków dostępu lub korzystania z usług i aplikacji,

10.7.4. środków zarządzania ruchem, o których mowa powyżej w pkt 9.17–pkt 9.21,

10.7.5. warunków dostępu lub korzystania z usług i aplikacji określonych przez T-Mobile,

10.7.6. okoliczności wskazanych w ppkt 6.2 i ppkt 6.3 wyżej lub nieprzestrzegania przez Ciebie obowiązków, o których mowa powyżej w ppkt 6.2, ppkt 6.3 i ppkt 6.7,

10.7.7. spowolnienia Mobilnego Internetu w przypadkach przewidzianych Umową,

10.7.8. utracenia możliwości korzystania z Mobilnego Internetu w przypadkach przewidzianych Umową,

10.7.9. ograniczenia lub wyczerpania pamięci Telefonu w wyniku zapisania/zainstalowania w nim treści cyfrowych/oprogramowania, np. plików wideo, aplikacji wspierających usługi oferowane przez T-Mobile,

10.7.10. zaistnienia uwarunkowań lub działań, o których mowa powyżej w pkt 6.8, poniżej w ppkt 14.1.2, ppkt 14.4,

10.7.11. zakresu i specyfiki Twoich Usług,

10.7.12. zasięgu Sieci,

10.7.13. uprawnień T-Mobile wynikających z łączącej Cię z nim umowy.

10.8. W związku z przyczynami z ppkt 10.7.1 powyżej, ograniczenia w korzystaniu z usług i aplikacji oraz w korzystaniu z Telefonu mogą być spowodowane np.:
10.8.1. dokonaną przez Ciebie zmianą konfiguracji Telefonu,
10.8.2. dokonaną przez Ciebie instalacją oprogramowania, które nie jest zalecane przez producenta Telefonu lub T-Mobile,
10.8.3. faktem, że Telefon nie jest przeznaczony do korzystania z danej technologii,
10.8.4. brakiem technicznych możliwości instalowania nowego lub usuwania istniejącego oprogramowania w Telefonie,
10.8.5. parametrami technicznymi Telefonu,
10.8.6. działaniem oprogramowania ograniczającego lub blokującego funkcje urządzenia w sytuacji, gdy Telefon nie jest Twoją własnością.
10.9. T-Mobile dysponuje uprawnieniami dotyczącymi utrzymania integralności i bezpieczeństwa Sieci, usług oraz Telefonów.
10.10. Jeżeli Umowa przewiduje pakiet jednostek (np. pakiet danych), informacja o stopniu jego wykorzystania, jest dostępna w Aplikacji lub w Biurze Obsługi Użytkownika. T-Mobile niezwłocznie informuje Cię o wyczerpaniu takiego pakietu SMS-em na Numer Telefonu.
10.11. Informacje o zagrożeniach związanych z Usługami, w tym o publikowanych na stronie BIP Urzędu Komunikacji Elektronicznej, sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych, są zamieszczone na stronie internetowej www.t-mobile.pl w zakładkach „Bezpieczeństwo" i „Dane osobowe".

11. Serwis. Kodeks dobrych praktyk. Rekomendowane sposoby zabezpieczenia Telefonu

11.1. T-Mobile zapewnia Ci wsparcie po zawarciu Umowy, realizuje obsługę serwisową, w szczególności w zakresie:
11.1.1. udzielania Ci informacji dotyczących Umowy (w tym na temat obowiązujących cen i kosztów usług serwisowych);
11.1.2. przyjmowania od Ciebie reklamacji;
11.1.3. realizacji Twoich zleceń;
11.1.4. udzielania Ci informacji dotyczących Usług, podstawowych informacji dotyczących obsługi Telefonu w związku z korzystaniem z Usług, a także informacji o zasadach reklamacji w przypadku awarii tych usług;
11.1.5. udzielania Ci informacji o aktualnych akcjach handlowych, w tym ofertach.
11.2. Jeśli wykonanie usług serwisowych wiąże się z kosztami, każdorazowo są one określone w postanowieniach cenowych.
11.3. Obsługa serwisowa realizowana jest przez T-Mobile za pośrednictwem:
11.3.1. Aplikacji – całodobowo,
11.3.2. Biura Obsługi Użytkownika – w godzinach pracy konsultantów telefonicznych podanych na www.t-mobile.pl, a w zakresie obsługi automatycznej – całodobowo (zakres usług serwisowych tego biura podany jest w jego definicji w pkt 1 wyżej),
11.3.3. Sklepów (w dniach i godzinach, w których dany punkt jest dostępny dla klientów) oraz osób upoważnionych przez T-Mobile (lista Sklepów dostępna jest na www.t-mobile.pl).
11.4. T-Mobile, w granicach dopuszczonych przepisami prawa, będzie porozumiewać się z Tobą: (1) telefonicznie lub SMS-ami (na Numer Telefonu lub podany przez Ciebie numer kontaktowy), (2) pocztą elektroniczną (na podany przez Ciebie adres tej poczty), (3) za pomocą Aplikacji, (4) na piśmie lub (5) w inny uzgodniony sposób przewidziany w Umowie na konkretne okoliczności.
11.5. Kodeks dobrych praktyk zawiera zasady dotyczące praktyk rynkowych. Lista kodeksów dobrych praktyk, których zasady T-Mobile przestrzega, jest zmienna w czasie, a linki do nich są na www.t mobile.pl/pl/kodeks-dobrych-praktyk
11.6. Przy uwzględnieniu stopnia zaawansowania technicznego Telefonu, T-Mobile rekomenduje następujące sposoby jego zabezpieczenia:
11.6.1. zabezpieczanie dostępu do urządzenia za pomocą hasła lub linii papilarnych,
11.6.2. stosowanie automatycznego „wygaszacza" urządzenia/ekranu,
11.6.3. instalowanie i używanie wyłącznie legalnego oprogramowania pochodzącego z pewnych źródeł,
11.6.4. korzystanie z legalnych programów antywirusowych pochodzących z pewnych źródeł,
11.6.5. zapoznanie się z wszystkimi funkcjami urządzenia i aplikacji oraz dostosowanie ich do preferowanych przez Ciebie rozwiązań, w tym poziomu ochrony (z uwagi na fakt, że włączone urządzenie oraz aplikacje mogą być stale połączone z Internetem i automatycznie synchronizować się z usługami opartymi na transmisji danych).

12. Tryb i warunki dokonywania zmian Umowy

12.1. Możesz złożyć T-Mobile oświadczenie dotyczące zmiany Umowy (w tym zamówienia na pakiety taryfowe oraz na dodatkowe opcje usługi) osobiście w Sklepie, telefonicznie, pisemnie, w formie elektronicznej oraz w Aplikacji. Oświadczenie może zostać dokonane przy spełnieniu następujących warunków: (a)

Twoja identyfikacja; (b) zgoda T-Mobile na dokonanie zmiany Umowy, wskazanej przez Ciebie. Informacje dotyczące zakresu zmian, które mogą zostać dokonane oraz trybu ich dokonywania są dostępne w Sklepie, w Biurze Obsługi Użytkownika oraz na stronie internetowej redbullmobile@t-mobile.pl

12.2. T-Mobile może jednostronnie zmienić warunki Umowy, gdy (a) konieczność wprowadzenia zmian wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, np. ze zmiany stawek podatku, (b) konieczność wprowadzenia zmian wynika z decyzji Prezesa UKE, (c) proponowane zmiany są wyłącznie na Twoją korzyść, np. obniżka ceny lub dodanie nowej usługi lub (d) proponowane zmiany mają charakter wyłącznie administracyjny i nie pociągają za sobą negatywnych dla Ciebie skutków.

12.3. T-Mobile może zmienić jednostronnie warunki Umowy, gdy wystąpi którakolwiek ze wskazanych w poniższych podpunktach okoliczności. Taka zmiana warunków Umowy musi być proporcjonalna i adekwatna do tych okoliczności. T-Mobile nie może podwyższyć ceny wcześniej niż po 12 miesiącach od jej zawarcia. Nie chodzi tu o okoliczności zmiany Umowy przewidziane wprost w powszechnie obowiązujących przepisach prawa. Katalog okoliczności wspomnianych wyżej w zdaniu pierwszym i następnych jest następujący:

12.3.1. konieczność lub uprawnienie do wprowadzenia zmiany wynika z decyzji wydanej przez Prezesa UOKiK, KNF, Prezesa UODO lub innego organu, który jest uprawniony do wydawania decyzji w stosunku do T-Mobile, lub konieczność taka wynika z prawomocnego orzeczenia sądu powszechnego (T-Mobile może dokonać zmiany w granicach wynikających bezpośrednio z tej decyzji/orzeczenia),

12.3.2. decyzja Prezesa UKE uprawnia T-Mobile do wprowadzenia zmiany Umowy (T-Mobile może dokonać zmiany w granicach wynikających bezpośrednio z tej decyzji),

12.3.3. zmiana interpretacji przepisów przez urzędy, która ma bezpośredni wpływ na świadczenie Usług, wykonywanie Umowy lub sytuację finansową T-Mobile (T-Mobile może wówczas dokonać zmiany Umowy w granicach wynikających bezpośrednio z tej zmiany interpretacji),

12.3.4. wydanie zaleceń pokontrolnych w stosunku do T-Mobile lub wytycznych przez uprawnione organy, które mają bezpośredni wpływ na świadczenie Usług, wykonywanie Umowy lub sytuację finansową T-Mobile (T-Mobile może dokonać zmiany w granicach wynikających bezpośrednio z tych zaleceń/wytycznych),

12.3.5. wystąpienie zdarzenia o charakterze siły wyższej (przez siłę wyższą rozumie się zdarzenie, (a) którego T-Mobile nie mógł przewidzieć przy zachowaniu należytej staranności wymaganej w stosunkach profesjonalnych i (b) które jest zewnętrzne zarówno w stosunku do Ciebie jak i T-Mobile i (c) któremu T-Mobile nie mógł się przeciwstawić działając z tak rozumianą należytą starannością oraz które ma bezpośredni wpływ na świadczenie Usług, wykonywanie Umowy lub sytuację finansową T-Mobile (T-Mobile może dokonać zmiany w granicach wynikających bezpośrednio z charakteru i zasięgu siły wyższej),

12.3.6. jednostronna/e zmiana/y zasad współpracy lub jednostronne zakończenie współpracy z T-Mobile przez partnera biznesowego, albo z jego winy - wywołująca/e brak możliwości świadczenia Usługi lub utrzymania określonego Umową zakresu lub poziomu jej świadczenia lub podniesienie kosztów jej świadczenia, w tym w wyniku zmiany stawek rozliczeń, ze skutkiem w postaci nierentowności; chodzi tu o sytuacje, gdy nie ma możliwości znalezienia partnera zastępczego, który dostarczałby T-Mobile niezbędny produkt na dotychczasowych zasadach (T-Mobile może wówczas usunąć Usługę z Umowy, albo zmienić w Umowie jej cechy w granicach bezpośrednio wynikających z tych okoliczności),

12.3.7. zmiana w standardach świadczenia Usług, w tym standardach ETSI (Europejski Instytut Norm Telekomunikacyjnych) lub dokumentach publikowanych przez ITU-T (Międzynarodowy Związek Telekomunikacyjny - Sektor Normalizacji Telekomunikacji ITU) oznaczająca zmianę warunków świadczenia Usług (T-Mobile może wówczas zmienić Umowę zgodnie z nowymi standardami),

12.3.8. wzrost obciążeń publicznoprawnych T-Mobile, np. wzrost stawek podatków i opłat, nałożenie nowych podatków, opłat lub zmiana sposobu (w tym podstawy) ich naliczania, który ma bezpośredni wpływ na świadczenie Usług, wykonywanie Umowy lub sytuację finansową T-Mobile (T-Mobile może wtedy dokonać podwyżki cen),

12.3.9. ustalenie na wyższym poziomie lub inna niekorzystna dla T-Mobile zmiana opłat z tytułu dostępu telekomunikacyjnego lub innych opłat, w drodze umowy regulującej dostęp telekomunikacyjny lub decyzji administracyjnej Prezesa UKE lub innych decyzji organów regulacyjnych zmieniających zasady rozliczeń pomiędzy operatorami świadczącymi usługi komunikacji elektronicznej, które mają bezpośredni wpływ na świadczenie Usług, wykonywanie Umowy lub sytuację finansową T-Mobile (T-Mobile może wtedy dokonać podwyżki cen),

12.3.10. wzrost kosztów finansowania działalności, spowodowany np. zmianą stóp procentowych publikowanych przez Narodowy Bank Polski lub zmianą kursów walut, który ma bezpośredni wpływ na świadczenie Usług, wykonywanie Umowy lub sytuację finansową T-Mobile (T-Mobile może wtedy dokonać podwyżki cen),

12.3.11. wzrost opłaty telekomunikacyjnej, opłat za częstotliwości, opłat za pozwolenia radiowe lub opłat za numerację, który ma bezpośredni wpływ na świadczenie Usług, wykonywanie Umowy lub sytuację finansową T-Mobile (T-Mobile może wtedy dokonać podwyżki cen),

12.3.12. wzrost kosztów ponoszonych przez T-Mobile, wynikających z jego ustawowych obowiązków na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa lub bezpieczeństwa i porządku publicznego, który ma bezpośredni wpływ na świadczenia Usług, wykonywanie Umowy lub sytuację finansową T-Mobile (T-Mobile może wtedy dokonać podwyżki cen),

12.3.13. wprowadzenie lub wzrost cen/opłat urządzeń, oprogramowania lub treści wykorzystywanych do świadczenia Usług, w tym opłaty należnej organizacji zbiorowego zarządzania prawami autorskimi lub prawami pokrewnymi, opłaty licencyjnej należnej nadawcy lub dystrybutorowi programów audiowizualnych, lub opłaty należnej dostawcy innych treści audiowizualnych, które mają bezpośredni wpływ na koszt świadczenia Usług, wykonywanie Umowy lub sytuację finansową T-Mobile (T-Mobile może wtedy dokonać podwyżki cen),

12.3.14. wystąpienie wskazanego w przepisach prawa obiektywnego stanu kosztów świadczenia usług regulowanych przez prawo Unii Europejskiej uprawniającego T-Mobile (na mocy przepisów prawa) do świadczenia tych usług w cenach wyższych niż zasadniczo wynika z takich przepisów (T-Mobile może wówczas podnieść ceny tych usług w Umowie do maksymalnego poziomu dopuszczonego prawem),

12.3.15. wzrost cen usług, dla których ustalenia konieczne jest stosowanie przepisów prawa regulujących ich ceny przez odniesienie się do kursu EURO (wówczas T-Mobile może podnieść ceny tych usług),

12.3.16. zmiana stawki rozliczeń hurtowych w Roamingu Regulowanym, w efekcie której kalkulacja Limitu Danych UE daje mniejszy limit niż ten wynikający ze stawki sprzed tej zmiany (T-Mobile może wówczas zmniejszyć Limit Danych UE, co jest rodzajem podwyżki ceny),

12.3.17. wycofanie, zmiana na inną lub modyfikacja technologii świadczenia Usług, ze względu na konieczność optymalizacji wykorzystania zasobów częstotliwości używanych w Sieci (T-Mobile może wówczas dokonać w Umowie zmian dotyczących technologii, w tym wyłączyć daną technologię),

12.3.18. utracenie przez T-Mobile prawa do wykorzystywania częstotliwości, infrastruktury, urządzeń licencji lub innych uprawnień niezbędnych do świadczenia Usług (T-Mobile może wówczas dokonać w Umowie zmian wynikających bezpośrednio z tej utraty),

12.3.19. zwiększenie kosztów wpływających na świadczenie usług, z których korzystasz takich jak np. koszty prądu, koszty utrzymania infrastruktury telekomunikacyjnej, koszty technologiczne, koszty dystrybucji starterów w usługach subskrypcyjnych (T-Mobile może wówczas dokonać podwyżki cen),

12.3.20. ceny usług świadczonych przez T-Mobile są niższe od aktualnie obowiązujących, średnich stawek za te usługi na rynku usług subskrypcyjnych, z pominięciem cen przedsiębiorców MVNO tj. nie posiadających własnej infrastruktury (T-Mobile może wówczas dokonać podwyżki cen),

12.3.21. ogłoszenie przez Główny Urząd Statystyczny średniorocznego wskaźnika cen towarów i usług konsumpcyjnych, który wykaże zmianę cen o co najmniej 3 % w stosunku do poprzedniego roku; wzrost cen o 3 % lub więcej (wartość wskaźnika przynajmniej 103) daje T-Mobile prawo do podniesienia opłat, a spadek cen o 3 % lub więcej (wartość wskaźnika nie więcej niż 97) daje mu prawo do ich obniżenia – w każdym przypadku maksymalnie o połowę wskazanego wzrostu/spadku; podstawę do obliczenia podwyżki/obniżki stanowi wysokość opłat obowiązujących w momencie ogłoszenia wspomnianego wskaźnika; T-Mobile może zrobić taką zmianę tylko raz w każdym roku kalendarzowym, w którym nastąpiło ogłoszenie wskaźnika; T-Mobile musi obniżyć te opłaty, które wcześniej na podstawie niniejszego podpunktu podwyższał, gdy wskaźnik osiągnie wartość 97 lub mniej,

12.3.22. upływ 6 miesięcy od zaprzestania oferowania określonej opcji warunków oferty (T-Mobile może wtedy zaprzestać świadczenia usług w takiej opcji i przenieść Cię na inną aktualnie oferowaną opcję),

12.3.23. upływ 6 miesięcy od zaprzestania oferowania (w określonej opcji warunków oferty) funkcjonalności usługowej lub aplikacji (T-Mobile może wtedy zaprzestać świadczenia/obsługi tej funkcjonalności/aplikacji i zmienić warunki umowy w zakresie tego zaprzestania).

12.4. W przypadku proponowanych przez T-Mobile zmian warunków Umowy na podstawie powyższego ppkt 12.2. T-Mobile informuje Cię o ich treści, jak również o Twoich uprawnieniach z tym związanych - przez publikację na swojej stronie internetowej, z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy, jeżeli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian, następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia w życie tych zmian.- Bezzwłocznie po wspomnianej publikacji T-Mobile doręcza Ci na trwałym nośniku wspomniane informacje.

12.5. W przypadku proponowanych przez T-Mobile zmian warunków Umowy na podstawie powyższego ppkt 12.3, T-Mobile poinformuje Cię o ich treści, jak również o Twoich uprawnieniach z tym związanych z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie poprzez:

12.5.1. poinformowanie o zmianach na www.redbullmobile.pl oraz

12.5.2. doręczenie Ci, jeśli tego zażądałeś i podałeś w tym celu adres korespondencyjny (lub adres swojej siedziby), treści każdej proponowanej zmiany na piśmie albo drogą elektroniczną na podany przez Ciebie w tym celu adres poczty elektronicznej w przypadku, gdy zażądałeś dostarczania treści proponowanych zmian wyłącznie w taki sposób, lub w inny sposób przewidziany w przepisach prawa.

12.6. Gdy nie zaakceptujesz zmian, masz prawo wypowiedzieć Umowę. Zmiany wówczas nie wejdą w życie, chyba że taki skutek będzie wynikać z przepisów prawa.
12.7. T-Mobile jest uprawniony do zmian Umowy w trybie i na warunkach innych niż podane powyżej w niniejszym pkt. 12, jeśli wynika to z przepisów prawa lub mieszczącego się w ich ramach porozumienia stron Umowy (Twojego i T-Mobile).
12.8. T-Mobile niezwłocznie podaje do publicznej wiadomości przez publikację stronie internetowej informacje o zmianie swoich danych identyfikujących lub kontaktowych. Informacja o powyższych zmianach nie stanowi zmiany warunków umowy.

13. Postępowanie reklamacyjne

13.1. Reklamacja może dotyczyć niewykonania lub nienależytego wykonania Usług, niedotrzymania z winy T-Mobile określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług. Reklamacja dotyczy także nieprawidłowego obliczenia należności z usługi fakultatywnego obciążania rachunku.
13.2. Reklamacja może być złożona w ciągu 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usług, lub od dnia w którym usługi te zostały nienależycie wykonane lub miały być wykonane, lub od dnia udostępnienia w Aplikacji Faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usług.
13.3. W przypadku Usług Dodatkowych reklamacja może być złożona w ciągu 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego Usługi, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usług, lub od dnia w którym usługi te zostały nienależycie wykonane lub miały być wykonane, lub od dnia udostępnienia w Aplikacji Faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności.
13.4. Reklamację wniesioną po upływie wskazanych terminów pozostawia się bez rozpoznania, o czym T-Mobile niezwłocznie Cię powiadamia. Za dzień złożenia reklamacji przyjmuje się dzień otrzymania przez T-Mobile informacji zawierającej reklamację.
13.5. Warunkiem przyjęcia i rozpatrzenia reklamacji przez T-Mobile jest potwierdzenie tożsamości osoby składającej reklamację jako osoby uprawnionej oraz, jeśli może to budzić wątpliwości, ustalenie informacji umożliwiających przekazywanie Ci wezwań, potwierdzeń i/lub odpowiedzi T-Mobile, o których mowa poniżej.
13.6. Reklamacja może być złożona:
13.6.1. w formie pisemnej – osobiście podczas Twojej wizyty w Punkcie Sprzedaży, albo przesyłką pocztową na adres T-Mobile Polska S.A., 02-674 Warszawa, ul. Marynarska 12,
13.6.2. ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas Twojej wizyty w Punkcie Sprzedaży,
13.6.3. w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej wskazanych do tego celu przez T-Mobile na www.redbullmobile.pl.
13.7. Reklamacja powinna zawierać:
13.7.1. Twoje imię, nazwisko i adres;
13.7.2. określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
13.7.3. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
13.7.4. przydzielony Ci Numer Telefonu, którego dotyczy reklamacja;
13.7.5. datę zawarcia Umowy i określony w Umowie termin rozpoczęcia świadczenia Usług, w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy T-Mobile określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia tych usług;
13.7.6. wysokość odszkodowania lub innej należności, wynikających z Umowy lub z przepisów prawa – jeżeli żądasz ich wypłaty;
13.7.7. numer konta bankowego, lub numer rachunku w spółdzielczej kasie oszczędnościowo-kredytowej z którego dokonałeś płatności – gdy w grę wchodzi odszkodowanie lub inna żądana przez Ciebie należność;
13.7.8. sposób, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację
13.7.9. Twój podpis – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
13.8. W przypadku, gdy reklamacja złożona ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty w Punkcie Sprzedaży nie spełnia powyższych warunków, upoważniona osoba reprezentująca T-Mobile przyjmująca reklamację, jest obowiązana, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do niezwłocznego poinformowania Ciebie o konieczności jej uzupełnienia. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania.
13.9. W przypadku gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w poprzednim ustępie nie spełnia warunków określonych powyżej, T-Mobile, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa Cię 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.

13.10. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota odszkodowania lub innej żądanej przez Ciebie należności, 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.
13.11. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez Ciebie w Punkcie Sprzedaży – ustnie, albo w formie pisemnej – upoważniona osoba przyjmująca reklamację i reprezentująca T-Mobile niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie.
13.12. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, T-Mobile w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie. Nie jest to konieczne w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
13.13. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji, oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki T-Mobile rozpatrującej reklamację.
13.14. T-Mobile zobowiązany jest do rozpatrzenia reklamacji w terminie 30 dni od dnia jej złożenia. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie do Ciebie przez T-Mobile odpowiedzi na reklamację przed upływem tego terminu.
13.15. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
13.15.1. nazwę jednostki T-Mobile rozpatrującej reklamację;
13.15.2. informację o dniu złożenia reklamacji i rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
13.15.3. w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty lub zwrotu, zgodnie z Twoim wnioskiem;
13.15.4. pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym oraz o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu w sprawie pozasądowego dochodzenia sporów;
13.15.5. dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego T-Mobile, z podaniem jego imienia, nazwiska i zajmowanego przez niego stanowiska.
13.16. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
13.16.1. dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
13.16.2. zostać doręczona Tobie przesyłką poleconą – w przypadku, gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.
13.17. T-Mobile potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze.
13.18. Za Twoją zgodą wyrażoną w reklamacji, podczas składania zamówienia Umowy na www.redbullmobile.pl/sklep 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 Ciebie środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli nie wskażesz 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 Ciebie do złożenia reklamacji.
13.19. Posłużenie się przez T-Mobile innym niż poczta elektroniczna środkiem komunikacji elektronicznej 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 Ci ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.
13.20. Jeżeli wysłana przez T-Mobile odpowiedź na reklamację nie została Ci doręczona, T-Mobile, na Twoje żądanie wyrażone w sposób określony w ppkt 13.6.2 powyżej, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
13.21. W porozumieniu z T-Mobile określasz sposób, formę i postać, w jakiej ponowna odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w pkt 13.20 powyżej, ma zostać przekazana. Na Twoje żądanie, 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.
13.22. T-Mobile nie jest obowiązana do ponownego przekazania Tobie odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została Tobie doręczona.
13.23. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od jej złożenia, uważa się, że reklamacja została uwzględniona.
13.24. Po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego, możesz dochodzić swych roszczeń przed właściwym sądem powszechnym. Możesz także po wyczerpaniu tej drogi we wskazanej sytuacji, za zgodą obu stron sporu, skorzystać polubownego rozwiązanie go w postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonym przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej. Z procedurą dotyczącą tego postępowania możesz zapoznać się na stronie internetowej Urzędu Komunikacji Elektronicznej (UKE), w siedzibie UKE w Warszawie i w każdej wojewódzkiej delegaturze UKE.

14. Zakończenie Umowy

14.1. Umowa kończy się na skutek:

14.1.1. wydania przez Ciebie (w każdym czasie) dyspozycji zakończenia Subskrypcji i jej niewznowienia do końca wskazanego niżej okresu 90 dni,

14.1.2. nieuiszczenia Opłaty Subskrypcyjnej skutkującego przejściem Subskrypcji w status „Nieaktywna" i niewznowienia jej w ciągu 90 dni, licząc od ostatniego dnia ostatniego opłaconego Okresu Rozliczeniowego,

14.1.3. wygaśnięcia na skutek utraty bytu prawnego przez T-Mobile lub Twojej śmierci,

14.1.4. utraty przez T-Mobile uprawnień niezbędnych do prowadzenia działalności telekomunikacyjnej,

14.1.5. przeniesienia Numeru Telefonu do innego operatora,

14.1.6. zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu,

14.1.7. wypowiedzenia jej przez T-Mobile.

14.2. Zarówno Ty jak i T-Mobile może wypowiedzieć Umowę. Ty robisz to zgodnie z ppkt 14.1.1, ppkt 14.1.2 lub ppkt 14.1.5. Możesz w formie dokumentowej, opisanej wyżej dla jej wypowiedzenia: (a) rozwiązać ją za porozumieniem stron (jeśli T-Mobile wyrazi na to zgodę) i (b) odstąpić od niej (patrz pkt 14.6).

14.3. T-Mobile wypowiada Umowę na piśmie albo e-mailem – zgodnie z właściwymi dla Ciebie zasadami powiadomień dotyczących Umowy. W wypowiedzeniu tym T-Mobile poda datę, od której nie będzie można przedłużać ani wznawiać Subskrypcji. Wypowiedzenie zostanie dostarczone z trzymiesięcznym wyprzedzeniem w stosunku do tej daty, chyba że na podstawie Umowy T-Mobile ma prawo rozwiązać ją szybciej (patrz do ppkt 14.4 niżej). O rozwiązaniu Umowy w trybie natychmiastowym T-Mobile zawiadamia Cię (uprzedza) wyłącznie przez wysłanie SMS-a na Numer Telefonu i wiadomości elektronicznej na Adres E-mail Kontaktowy. O ile nie jest to rozwiązanie w trybie natychmiastowym, po zakończeniu ostatniego opłaconego Okresu Rozliczeniowego Twoja Umowa wejdzie w okres 90 dni, w którym będziesz mógł tylko odbierać SMS-y, po czym wygaśnie. W okresie tym zachowujesz prawo do Numeru Telefonu.

14.4. T-Mobile może według własnego wyboru rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym bez wcześniejszego uprzedzenia lub zawiesić świadczenie Usług, gdy:

14.4.1. naruszysz zobowiązanie z pkt 15 poniżej,

14.4.2. umyślnie podałeś T-Mobile nieprawdziwe dane, przy składaniu zamówienia/rejestracji lub później zmieniając dane, w tym posługując się podrobionymi lub przerobionymi dokumentami,

14.4.3. w inny sposób rażąco naruszyłeś postanowienia Umowy lub

14.4.4. doszło do odwołania płatności Kartą Płatniczą w ramach przestępstwa.

14.5. Z chwilą zakończenia Umowy:

14.5.1. T-Mobile zaprzestaje świadczenia Usług,

14.5.2. Karta SIM ulega dezaktywacji w systemie teleinformatycznym T-Mobile (dezaktywacja Karty SIM może oznaczać utratę dostępu do informacji na niej zawartych).

14.6. Masz prawo odstąpić od Umowy bez podania przyczyny w terminie 14 dni od jej zawarcia. W celu dotrzymania tego terminu wystarczy wysłać oświadczenie o odstąpieniu przed upływem tego terminu. Aby skorzystać z prawa odstąpienia, musisz powiadomić T-Mobile o swojej jednoznacznej decyzji o odstąpieniu od Umowy. Możesz to zrobić w formie pisemnej na papierze (np. pismo wysłane pocztą) na adres T-Mobile (najlepiej: T-Mobile Polska S.A., Sekcja Obsługi Zwrotów, ul. Poznańska 251, 05-850 Ołtarzew), w formie dokumentowej – przesyłając pocztą elektroniczną na adres redbullmobile@t-mobile.pl czytelny skan lub czytelne zdjęcie podpisanego przez Ciebie oświadczenia o odstąpieniu albo poprzez inny kanał komunikacji z systemem lub jednostką organizacyjną obsługi klienta, który T-Mobile może udostępnić w tym celu (aktualna lista takich kanałów jest dostępna na www.redbullmobile.pl). Możesz w tym celu skorzystać z następującego formularza ustawowego:
„Wzór formularza odstąpienia od umowy (formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy): Adresat: T-Mobile Polska S.A., Sekcja Obsługi Zwrotów, ul. Poznańska 251, 05-850 Ołtarzew – Ja/My(*) niniejszym informuję/informujemy(*) o moim/naszym odstąpieniu od umowy sprzedaży następujących rzeczy(*) umowy dostawy następujących rzeczy(*) umowy o dzieło polegającej na wykonaniu następujących rzeczy(*)/o świadczenie następującej usługi(*) – Data zawarcia umowy(*)/odbioru(*) Imię i nazwisko konsumenta(-ów) Adres konsumenta(-ów) Podpis konsumenta(-ów) (tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej) – Data (*) Niepotrzebne skreślić."

14.7. Jednak korzystanie z formularza nie jest obowiązkowe – możesz samodzielnie sformułować swoje oświadczenie o odstąpieniu. W przypadku odstąpienia od Umowy T-Mobile zwraca Ci wszystkie otrzymane od Ciebie płatności (w tym koszty dostarczenia do Ciebie przesyłki, jeśli je poniosłeś). T-Mobile czyni to niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później niż 14 dni, licząc od dnia, w którym został on poinformowany o Twojej decyzji o wykonaniu prawa odstąpienia od Umowy. Zwrotu płatności T-Mobile dokona w sposób wskazany przez Ciebie w oświadczeniu o odstąpieniu, a w przypadku niewskazania go tam – przelewem na konto, z którego dokonano płatności. Nie poniesiesz żadnych opłat w związku ze zwrotem tych płatności. Jeśli na Twoje życzenie T-Mobile rozpoczął świadczenie usług

przed upływem wskazanego terminu 14 dni, to ma on prawo żądać od Ciebie opłat proporcjonalnych do zakresu usług spełnionych do momentu, w którym oświadczenie o odstąpieniu do T-Mobile dotarło. Odstąpienie od Umowy powoduje, że powiązane z nią umowy dodatkowe dzielą jej los.

14.8. Jeśli złożyłeś wniosek o przeniesienie numeru do T-Mobile to odstąpienie od Umowy powoduje również cofnięcie Tego wniosku, pod warunkiem że nastąpi to nie później niż na 2 dni przed planowaną datą przeniesienia numeru.

15. Zakaz nadużyć

15.1. Zobowiązujesz się nie dokonywać wskazanych niżej nadużyć.

15.2. Przez nadużycie rozumie się (a) nadużycie w komunikacji elektronicznej, (b) każde przypadek z poniższego katalogu zachowań.

15.3. Nadużyciem w komunikacji elektronicznej jest świadczenie lub korzystanie z usługi telekomunikacyjnej lub korzystanie z urządzeń telekomunikacyjnych, w tym sieci telekomunikacyjnych, niezgodnie z ich przeznaczeniem (w tym opisanym w umowie) 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 lub innego podmiotu.

15.4. O ile wiąże się to z korzystaniem z sieci telekomunikacyjnych lub usług komunikacji elektronicznej, nadużyciem jest:

15.4.1. korzystanie w Sieci z urządzenia, które (a) zostało skradzione i wiesz o tym lub z łatwością mógłbyś się tego domyśleć, (b) nie spełnia wymagań zawartych w przepisach prawa, (c) wywołuje zaburzenia elektromagnetyczne, (d) nie jest przeznaczone do podłączania do sieci telekomunikacyjnych lub (e) jest podłączone do sieci w punkcie innym niż jej zakończenie,

15.4.2. działanie skutkujące lub grożące zakłóceniami Sieci, urządzeń podłączonych do Sieci, sieci przedsiębiorców telekomunikacyjnych współpracujących z T-Mobile lub sieci Internet,

15.4.3. kierowanie do Sieci lub do innych sieci telekomunikacyjnych ruchu (w tym SMS-ów/MMS-ów) pochodzących z innych sieci telekomunikacyjnych, w szczególności w celu świadczenia usług komunikacji elektronicznej osobom trzecim lub udostępniania w inny sposób takich usług innym podmiotom,

15.4.4. korzystanie z urządzenia telekomunikacyjnego realizującego funkcję zakończenia sieci stałej lub działającego na podobnej zasadzie,

15.4.5. generowanie automatycznego ruchu pomiędzy urządzeniami lub pomiędzy urządzeniem a użytkownikiem,

15.4.6. wspomaganie lub budowanie rozwiązań typu „call center", w tym do wykonywania połączeń telefonicznych w takich rozwiązaniach (nie chodzi o typowe połączenia do call center),

15.4.7. wysyłanie/inicjowanie lub odbieranie komunikatów elektronicznych lub połączeń w sieciach telekomunikacyjnych z wykorzystaniem urządzeń telekomunikacyjnych lub programów, których celem nie jest skorzystanie z usługi telekomunikacyjnej, lecz zarejestrowanie komunikatu elektronicznego lub połączenia głosowego w punkcie połączenia sieci telekomunikacyjnych lub przez systemy rozliczeniowe,

15.4.8. wysyłanie przy pomocy usług komunikacji elektronicznej (w tym pocztą elektroniczną, SMS-em, MMS-em lub RCS-em) niezamówionej lub niechcianej przez odbiorcę informacji handlowej, tj. przeznaczonej bezpośrednio lub pośrednio do promowania towarów, usług lub wizerunku przedsiębiorcy lub osoby wykonującej tzw. wolny zawód,

15.4.9. udostępnianie, bez zgody T-Mobile, gniazda abonenckiego, optycznego zakończenia sieci (ONT), modemu lub sygnału osobom trzecim, w tym podłączenie dodatkowych urządzeń do gniazda abonenckiego lub umożliwienia korzystania z Usługi za pomocą sieci poza lokalizacją wynikającą z Umowy,

15.4.10. wykonywanie 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,

15.4.11. generowanie ataków DoS/DDoS (DoS/DDoS - ang. distributed/denial of service), tj. generowanie ataków kierowanych na systemy komputerowe lub usługi sieciowe, mających za zadanie zajęcie wszystkich dostępnych i wolnych zasobów w celu uniemożliwienia funkcjonowania usługi w sieci Internet,

15.4.12. tworzenie, utrzymywanie lub zarządzanie sieciami typu Botnet, tj. grupami komputerów zainfekowanych szkodliwym oprogramowaniem pozwalającym na sprawowanie zdalnej kontroli nad wszystkimi komputerami w ramach Botnetu, przy czym oprogramowanie lub kontrola pozostaje w ukryciu przed użytkownikiem,

15.4.13. kopanie kryptowalut (ang. cryptocurrency mining) w infrastrukturze osób trzecich bez ich wiedzy tj. dołączanie ich bloków do łańcucha blockchain lub przeprowadzania operacji walidacji transakcji w sieci blockchain z wykorzystaniem obliczeń matematycznych (Blockchain to metoda przyporządkowania lub porządkowania danych w następujących po sobie blokach komputerów, które tworzą wirtualny łańcuch),

15.4.14. tworzenie lub wykorzystywanie oprogramowania o złośliwym charakterze,

15.4.15. przeprowadzanie ataków socjotechnicznych, czyli komunikowanie się z użytkownikiem z wykorzystaniem technik wywierania wpływu i manipulacji, w celu osiągnięcia skutku niepożądanego dla użytkownika,
15.4.16. dokonywanie 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,
15.4.17. dokonywanie kradzieży danych, tożsamości i podszywania się pod innych użytkowników Internetu,
15.4.18. przeprowadzanie ataków na strony internetowe, aplikacje internetowe (webowe) i elementy Sieci,
15.4.19. podejmowanie działań, których skutkiem może być wprowadzenie wobec T-Mobile blokady komunikacji w Internecie lub logowania do komputera, witryny lub sieci; blokada taka jest zakładana za pośrednictwem adresu IP, identyfikatora użytkownika, domeny, adresu e-mail, adresu MAC, programu komputerowego lub numeru telefonu),
15.4.20. podszywanie się w ramach usług komunikacji elektronicznej, w tym e-mail, SMS, MMS, RCS, pod inną osobę lub jednostkę organizacyjną w celu nakłaniania użytkownika do określonego zachowania, w szczególności instalacji oprogramowania, otwarcia strony internetowej, zainicjowania połączenia głosowego, ujawnienia danych osobowych lub poufnych informacji; celem lub skutkiem takiego nakłaniania może być np. wyrządzenie szkody, uszczerbek w zakresie prywatności lub osiągnięcie nienależnych korzyści,
15.4.21. nieuprawnione posłużenie się lub korzystanie przez użytkownika lub przedsiębiorcę telekomunikacyjnego inicjującego połączenie głosowe nieprawdziwą informacją adresową; informacja ta wskazuje na osobę fizyczną lub jednostkę organizacyjną inną niż ten użytkownik/przedsiębiorca; celem takiego zachowania jest podszycie 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 (CLI spoofing),
15.4.22. utrudnianie lub uniemożliwianie świadczenia lub korzystania z usług przez innych użytkowników Sieci lub innych sieci,
15.4.23. dokonywanie jakichkolwiek zmian technicznych, programowych lub sprzętowych, w udostępnionym ONT, routerze, dekoderze lub modemie, w tym także używanie ich niezgodnie z przeznaczeniem, w szczególności poprzez łamanie zabezpieczeń lub przerabianie,
15.4.24. niezgodne z prawem modyfikowanie informacji adresowej uniemożliwiające albo istotnie utrudniające ustalenie, przez uprawnione podmioty lub przedsiębiorców telekomunikacyjnych uczestniczących w dostarczeniu komunikatu, informacji adresowej użytkownika wysyłającego komunikat.
15.5. Gdy złamiesz powyższy zakaz (z niniejszego punktu), T-Mobile może zażądać od Ciebie kary 1500 zł za każdą Kartę SIM związaną z tym naruszeniem. Gdy umowa jest bez Karty SIM, to kara ta będzie naliczana za każdy Numer Telefonu związany ze złamaniem zakazu, a gdy umowa nie przewiduje ani Karty SIM ani takiego numeru – za każdą umowę związaną z takim naruszeniem. Karę wpłacasz w terminie 14 dni od dnia otrzymania wezwania do jej zapłaty na wskazany tam numer konta. Wszystko to nie wyłącza prawa T-Mobile do odszkodowania przewyższającego tę karę, jak również do innych odszkodowań i opłat z umowy.

16. Zmiana dostawcy Usług

16.1. Masz prawo rozpocząć proces przeniesienia numeru u nowego dostawcy usług w udostępniony przez niego sposób. Nowy dostawca usług występuje wtedy w Twoim imieniu z wnioskiem do dotychczasowego dostawcy o przeniesienie przydzielonego numeru. Możesz zrezygnować z przeniesienia najpóźniej w terminie 2 dni przed planowaną datą tego przeniesienia, składając oświadczenie do dotychczasowego lub nowego dostawcy. Szczegóły na www.t-mobile.pl.
16.2. Masz prawo rozpocząć także proces zmiany dostawcy Internetu u nowego dostawcy usług w sposób przez niego udostępniony. Nowy dostawca przygotowuje wniosek, który będzie podstawą do wypowiedzenia umowy z dotychczasowym dostawcą. Składasz go dotychczasowemu dostawcy. Możesz zrezygnować z realizacji zmiany najpóźniej w terminie 2 dni przed uzgodnionym terminem startu usługi u nowego dostawcy, składając oświadczenie u dotychczasowego lub nowego dostawcy. Dotychczasowy dostawca kontynuuje wówczas usługi na niezmienionych warunkach, a umowa z nowym dostawcą uważana jest za niezawartą. Szczegóły na www.t-mobile.pl.
16.3. Dokonując zmian z poprzednich dwóch podpunktów możesz rozwiązać Umowę.
16.4. Jeśli wybrałeś tryb przeniesienia numeru z końcem okresu wypowiedzenia umowy z dotychczasowym dostawcą, to Numer Telefonu zacznie działać w dniu następnym po upływie tego okresu. Jeśli wybrałeś tryb przeniesienia numeru z końcem czasu określonego umowy z dotychczasowym dostawcą, to Numer Telefonu zacznie działać w dniu następnym po upływie tego czasu. Jeśli wybrałeś tryb przeniesienia numeru wskazując we wniosku inny termin niż w dwóch zdaniach poprzednich, to Numer Telefonu zacznie działać w ramach Umowy w dniu wskazanym w tym wniosku. Heyah potwierdzi Ci uzgodniony

przez strony termin rozpoczęcia świadczenia Usług na Numerze Telefonu w sposób wskazany we wspomnianym wniosku.

16.5. Gdy nie dojdzie do przeniesienia Numeru Telefonu z Heyah do nowego dostawcy w terminie 30 dni od dnia z nim uzgodnionego, jeśli nie oświadczysz przeciwnie, wypowiedzenie Umowy staje się bezskuteczne, czyli Umowa nadal obowiązuje (o czym Heyah Cię poinformuje).

17. Informacja o przetwarzaniu danych osobowych

17.1. Administratorem Twoich danych osobowych (w rozumieniu RODO) jest T-Mobile. T-Mobile wyznaczył Inspektora Ochrony Danych, z którym możesz skontaktować się pod adresem: IOD@t-mobile.pl lub listownie pod adresem: T-Mobile Polska S.A. ul. Marynarska 12, 02-674 Warszawa, z dopiskiem „Inspektor ochrony danych".

17.2. Przy zawieraniu Umowy T-Mobile pozyskuje Twoje dane osobowe w zakresie niezbędnym do jej zawarcia. W tym celu poprosimy o podanie danych takich jak: imię/imiona i nazwisko, numer PESEL, adres zamieszkania oraz adres korespondencyjny, numer kontaktowy, numer i kod Karty Płatniczej której T-Mobile w ramach Twojego zlecenia automatycznie pobiera opłaty oraz adres e-mail. Podanie danych oznaczonych na formularzu Umowy jako obowiązkowe jest warunkiem koniecznym do jej zawarcia lub do dokonania czynności niezbędnych przed jej zawarciem. Obowiązek zbierania przez nas niektórych danych wynika także z przepisów prawa, które zobowiązują nas do potwierdzenia zgodności podanych przez abonenta danych, w zakresie wskazanym w przepisach, przed rozpoczęciem świadczenia usług. Jeśli opłacasz rachunki dotyczące Twojej Subskrypcji za pośrednictwem Karty Płatniczej będziemy przetwarzali dane dotyczące tej transakcji.

17.3. Podczas korzystania z naszych usług możemy pozyskiwać dodatkowo inne informacje, takie jak, np.: treść komunikatu elektronicznego, dane dotyczące wzajemnych rozliczeń, informacje o korzystaniu z naszych usług, dane transmisyjne czyli wszelkie dane niezbędne w celu przekazywania komunikatów elektronicznych, dane o lokalizacji, czyli dane o położeniu Twojego urządzenia wykraczające poza zakres danych niezbędnych do transmisji komunikatu lub naliczania opłat, dane o próbach uzyskania połączenia.

17.4. Jeśli chcesz ułatwić T-Mobile kontaktowanie się z Tobą lub skorzystać z dodatkowych funkcjonalności, możesz dobrowolnie podać nam inne dane kontaktowe. Ich podanie nie jest warunkiem zawarcia z nami Umowy.

17.5. T- Mobile może przetwarzać Dane Transmisyjne w celach świadczenia Usług Telekomunikacyjnych, przekazywania komunikatów elektronicznych w sieciach telekomunikacyjnych, zapewnienia realizacji przez uprawnione organy zadań i obowiązków na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego, a także naliczania opłat za usługi i opłat z tytułu rozliczeń między przedsiębiorcami telekomunikacyjnymi, w tym dochodzenia roszczeń wynikających z Umowy oraz realizacji obowiązków wynikających z prowadzenia działalności gospodarczej przez T-Mobile. W przypadku udzielenia zgody, Dane Transmisyjne mogą być wykorzystywane w celach marketingowych. Masz wpływ na zakres przetwarzania Danych Transmisyjnych i innych danych poprzez wybór rodzajów Usług oraz Twoją aktywność telekomunikacyjną, a w przypadkach gdy dane przetwarzane są na podstawie zgody –możesz ją w każdej chwili cofnąć.

17.6. T-Mobile może przetwarzać Dane o Lokalizacji w celu wykonywania obowiązków wynikających z przepisów prawa. Jeśli wyrazisz zgodę, możemy to robić także w celu świadczenia Usług wymagających przetworzenia tych danych. Niezależnie od Twojej zgody, T-Mobile może przetwarzać dane zanonimizowane (w tym Dane Transmisyjne i Dane o Lokalizacji) w innych celach.

17.7. T-Mobile przetwarza Twoje dane osobowe w następujących celach:

17.7.1. podjęcia działań przed zawarciem Umowy i w celu jej zawarcia oraz wykonania (art. 6 ust. 1 lit. b RODO),

17.7.2. realizacji obowiązków prawnych (art. 6 ust. 1 lit. c RODO), np. przechowywania informacji o wykonanych Usługach Telekomunikacyjnych, w tym na potrzeby postępowań prowadzonych przez uprawnione organy, rozpatrywania reklamacji i udzielania na nie odpowiedzi, w terminie i wymaganiami określonymi w przepisach, wystawiania i przechowywania faktur, zapewnienia bezpieczeństwa sieci oraz poufności komunikacji, zapewnienia równego dostępu do usług, umożliwienia dokonywania zgłoszeń oraz rozpatrywanie zgłoszeń dotyczących treści nielegalnej, wykonania obowiązków związanych z identyfikacją, zapobieganiem oraz zwalczaniem nadużyć w komunikacji elektronicznej (w tym poprzez stosowanie środków technicznych i organizacyjnych służących monitorowaniu, wykrywaniu, wymianie informacji, blokowaniu połączenia, blokowaniu przesyłania wiadomości, ukrywanie identyfikacji numeru wywołującego w przypadku występowania CLI spoofingu lub innych działań niezbędnych do zwalczania nadużyć w komunikacji elektronicznej takich jak np. generowanie sztucznego ruchu, smshingu, CLI spoofingu, nieuprawnionej zmianie informacji adresowej),

17.7.3. realizacji prawnie uzasadnionych interesów T-Mobile (art. 6 ust. 1 lit. f RODO), takich jak dochodzenie i egzekucja roszczeń (np. procesy windykacyjne, sprzedaż wierzytelności, zawiadamianie właściwych organów), odpowiedzi na Twoje pytania, skargi, wnioski, wsparcie obsługi, wykonywanie analiz, np. w celu optymalizacji, monitorowania jakości działania i planowania sieci i ulepszania naszych usług lub

procesów obsługi (np. w oparciu o zarejestrowane na infolinii rozmowy, sposób korzystania przez Ciebie z usług), w tym również z wykorzystaniem sztucznej inteligencji, przygotowanie propozycji ofert i rozwiązań dostępnych w T-Mobile, marketingu bezpośredniego własnych produktów i usług, wykrywania nieprawidłowości oraz wszelkich nadużyć i zapobiegania im (w tym w ramach współpracy T-Mobile z innymi podmiotami lub instytucjami, aby zapobiegać oszustwom), w tym monitorowania połączeń i wiadomości m.in. w celu wykrywania nadużyć, przekroczenia limitów lub progów (np. nadmiarowej transmisji danych), co może prowadzić do ograniczenia lub zablokowania działania poszczególnych usług lub naruszenia zasad Regulaminu, tworzenia zestawień, analiz i statystyk na potrzeby wewnętrzne, planowanie rozwoju usług lub sieci, prowadzenie analiz w celu optymalizacji usług lub sieci, monitoring sieci i systemów informatycznych, tworzenie analiz lub zestawień na potrzeby wewnętrzne oraz na potrzeby optymalizacji usług, udziału w ankietach, badaniach satysfakcji klienta, promocjach, konkursach, archiwizacji danych i dokumentów, informowania o istotnych sprawach, np. możliwych utrudnieniach w korzystaniu z naszych usług i awariach, przekazywanie danych pośrednikom płatności i instytucjom bankowym, weryfikacja poprawności zapłaty,

17.7.4. innych niż wskazane w ppkt 17.7.1. – ppkt 17.7.3. wyżej, jeśli udzieliłeś odrębnej zgody na takie przetwarzanie, np. zgody na działania marketingowe (art. 6 ust. 1 lit. a RODO), która może być wycofana w dowolnej chwili (wycofanie zgody nie wpłynie na zgodność z prawem wykorzystania danych przed cofnięciem takiej zgody). Na podstawie udzielonych zgód możemy np.:

17.7.4.1. prezentować reklamy T-Mobile i firm z nami współpracujących. W tym celu możemy analizować, wedle Twojego uznania, Dane transmisyjne (np. lokalizację, koszty i czasy połączeń lub usług), Dane o Lokalizacji, sposób korzystania przez Ciebie z urządzenia, informacje o rodzaju Twoich ulubionych serwisów internetowych, oprogramowanie sprzętu, aplikacje, czy ogólnodostępne dane np. z serwisów społecznościowych, dane z naszej strony internetowej oraz aplikacji mobilnej,

17.7.4.2. tworzyć zestawienia, analizy, statystyki tego, jak korzystasz z funkcjonalności, naszych usług i usług firm z nami współpracujących. Informacje te możemy także łączyć z informacjami o innych Klientach T-Mobile tak, aby budować zanonimizowane bazy danych,

17.7.5. Na podstawie udzielonej przez Ciebie zgody (art. 6 ust. 1 lit. a RODO) możemy także przetwarzać dane, np. w celu:

17.7.5.1. przekazywania informacji o lokalnych wydarzeniach społeczno – politycznych, informacji dotyczących społeczności lokalnej,

17.7.5.1.1. przekazywania wiadomości wysyłanych w ramach porozumienia T-Mobile z Komendą Główną Policji, mających na celu pomoc w odnalezieniu zaginionych dzieci, które zostały objęte procedurą poszukiwawczą Child Alert,

17.7.5.2. weryfikacji wiarygodności płatniczej w biurach informacji gospodarczej oraz u innych operatorów telekomunikacyjnych,

17.7.5.3. realizowania współpracy pomiędzy T-Mobile a bankami lub instytucjami pożyczkowymi podjętej w celu ułatwienia stosowania przez te podmioty środków bezpieczeństwa finansowego by m.in. zapobiegać oszustwom i skutkom kradzieży tożsamości.

17.8. T-Mobile będzie przetwarzać Twoje dane osobowe do czasu zakończenia Umowy, do czasu realizacji jego prawnie uzasadnionych interesów stanowiących podstawę tego przetwarzania lub do czasu wniesienia przez osobę, której dane dotyczą sprzeciwu wobec przetwarzania. Okres przetwarzania danych może także wynikać wprost z przepisów prawa, w przypadku, gdy dane są przetwarzane dla realizacji obowiązków publicznoprawnych ciążących na T-Mobile, wynikających przede wszystkim z przepisów podatkowych oraz nałożonych na T-Mobile jako operatora telekomunikacyjnego. Jeśli przetwarzanie odbywa się na podstawie zgody, dane przetwarzane są co do zasady do momentu jej wycofania. Okres przetwarzania danych może być przedłużony w przypadku, gdy przetwarzanie jest niezbędne do ustalenia lub dochodzenia roszczeń lub obrony przed roszczeniami, a po tym okresie – jedynie w przypadku i w zakresie, w jakim będą wymagać tego przepisy prawa (w tym przez czas, w którym możemy ponieść konsekwencje prawne w związku z przetwarzaniem Twoich danych np. w wyniku decyzji lub wyroków), do czasu przedawnienia takich roszczeń. Po upływie okresu przetwarzania dane będą nieodwracalnie usuwane lub anonimizowane.

17.9. Twoje dane mogą być przetwarzane w sposób zautomatyzowany, w tym profilowane: (a) w celu dokonania oceny wiarygodności płatniczej przed zawarciem Umowy, (b) gdy nie płacisz za Usługi w trakcie trwania Umowy, (c) w celu wykrywania nadużyć w komunikacji elektronicznej z pkt 15 wyżej, i (d) w celach marketingowych (nasze reklamy oraz reklamy podmiotów i współpracujących), o ile wyrazisz na to zgodę. Co do zasady takie działania mogą być podejmowane, w oparciu o prawnie uzasadniony interes T-Mobile albo na podstawie uprzednio udzielonej przez Ciebie zgody lub jeśli jest to dozwolone prawem (np. monitoring w celu wykrywania nadużyć i wykonywania obowiązków związanych ze zwalczaniem nadużyć w komunikacji elektronicznej). Decyzje podjęte w wyniku takich działań mogą mieć dla Ciebie istotny skutek w tym może dojść do blokowania możliwości wykonania połączenia lub wysłania wiadomości, lub transmisji danych, wobec których mamy podstawy uznać, że stanowią nadużycie w komunikacji elektronicznej. Przy wykonywaniu takich decyzji zawsze uwzględniamy ciążące na nas obowiązki prawne oraz informacje uzyskane od uprawnionych podmiotów lub wiadomości od

innych operatorów telekomunikacyjnych oraz wiadomości z naszych wewnętrznych baz danych. W wyniku niektórych z tych operacji mogą zostać podjęte decyzje o skutkach prawnych lub podobnie dla Ciebie istotnych np. ocena wiarygodności płatniczej, przekroczenie progów lub limitów, niezgodne z Regulaminem korzystanie z Usług. W takich przypadkach podjęliśmy środki gwarantujące, że proces decyzyjny nie pozostaje wyłącznie zautomatyzowany. Do podjęcia decyzji w sposób automatyczny wykorzystujemy informacje oparte o stwierdzonych w naszej sieci modelach postępowania lub zgłoszony, albo stwierdzonych przez nas Nadużyć.

17.10. Odbiorcami Twoich danych osobowych mogą być: upoważnieni pracownicy i współpracownicy T-Mobile, podmioty świadczące usługi na rzecz T-Mobile, podmioty uprawnione na podstawie przepisów prawa. Z reguły T-Mobile nie przekazuje Twoich danych podmiotom trzecim, chyba że konieczność taka uzasadniona jest szczególnymi okolicznościami, np.:

17.10.1. na żądanie uprawnionych organów lub urzędów państwowych albo sądów (np. Prokuratury, Policji, Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej, Krajowej Administracji Skarbowej, Głównego Urzędu Statystycznego),

17.10.2. w przypadku współpracy z partnerami działającymi na nasze zlecenie (np. z Autoryzowanymi Punktami Sprzedaży, przedstawicielami handlowymi) - aby w naszym imieniu mogli kompleksowo Ciebie obsługiwać oraz innym partnerom wspierającym świadczenie Tobie usług),

17.10.3. bankom lub instytucjom pożyczkowym współpracującym z T-Mobile w zakresie stosowania środków bezpieczeństwa finansowego mającym na celu m.in. zapobieganie oszustwom lub kradzieżom tożsamości,

17.10.4. podmiotom realizującym płatności (bankom, instytucjom płatniczym, pośrednikom płatności i instytucjom bankowym) w celu realizacji płatności,

17.10.5. podwykonawcom T-Mobile działającym na nasze zlecenie, np. audytorom, kancelariom prawnym, firmom księgowym i podatkowym, firmom/agencjom reklamowym, marketingowym i badawczym, firmom dostarczającym narzędzia i usługi umożliwiające prowadzenie analiz i statystyk, dostawcom systemów informatycznych i usług IT, dostawcom usług chmurowych, ubezpieczycielom, podmiotom realizującym wsparcie techniczne, organizacyjne i doradcze, utrzymującym infrastrukturę telekomunikacyjną, podmiotom świadczącym usługi archiwizacji, podmiotom świadczącym usługi w zakresie ochrony osób i mienia, spółkom z Grupy Deutsche Telekom), firmom kurierskim, Poczcie Polskiej, dostawcom usług płatniczych, innym operatorom telekomunikacyjnym, biurom informacji gospodarczej i biurom informacji kredytowej, nabywcom wierzytelności, innym podmiotom, o ile będzie to niezbędne dla realizacji działań podejmowanych na żądanie osoby, której dane dotyczą.

17.11. Z uwagi na stałą współpracę z międzynarodowymi dostawcami usług, T-Mobile może przekazywać Twoje dane osobowe poza Europejski Obszar Gospodarczy (EOG). T-Mobile zapewnia, że takie przekazywanie odbywać się będzie zawsze 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, współpraca z podmiotami, które przetwarzają dane osobowe w państwach, w odniesieniu do których została wydana stosowna decyzja Komisji Europejskiej dotycząca stwierdzenia zapewnienia odpowiedniego stopnia ochrony danych osobowych. Więcej o wdrożonych przez nas środkach bezpieczeństwa lub w celu uzyskania informacji na temat zabezpieczeń można dowiedzieć się kontaktując się z nami pod jednym ze wskazanych powyżej adresów.

17.12. Twoje dane identyfikujące mogą zostać umieszczone w spisie abonentów, który służy wyłącznie świadczeniu usługi informacji o numerach telefonów. W przypadku osoby fizycznej, spis zawiera następujące dane: (a) nazwisko, (b) imiona (c) Numer Telefonu oraz (d) nazwę miejscowości i ulicy w miejscu Twojego zamieszkania, Powyższe dane przetwarzane są w celu świadczenia usługi spisu przez innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych. Warunkiem zamieszczenia danych w spisach jest Twoja uprzednia zgoda.

17.13. Jeżeli wyraziłeś zgodę na przetwarzanie danych osobowych, pamiętaj, że możesz wycofać ją w dowolnym momencie. Wycofanie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej wycofaniem.

17.14. W związku z przetwarzaniem danych osobowych przysługują Ci 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, (vi) uzyskania kopii danych, (vii) usunięcia danych.

17.15. Masz także prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego (w Polsce jest nim Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych) w trybie i na zasadach przewidzianych w przepisach prawa.

17.16. Możesz skorzystać ze swoich praw, składając wniosek: (a) e-mailem na adres: Redbullmobile@t-mobile.pl, (b) telefonicznie pod numerem 604 555 555, (c) za pośrednictwem aplikacji mobilnej (Red Bull MOBILE), (e) pocztą tradycyjną na adres T-Mobile Polska S.A., ul. Marynarska 12, 02-674 Warszawa. Zakres tych praw oraz sytuacje kiedy można z nich korzystać, uzależnione są od przepisów prawa. Jeżeli T-Mobile nie będzie w stanie zidentyfikować Ciebie na podstawie zgłoszonego żądania,

zwróci się o dodatkowe informacje. Podanie takich danych nie jest obowiązkowe, jednak brak ich podania będzie skutkować odmową realizacji żądania.

17.17. W przypadku Usług w Roamingu zasady przetwarzania danych osobowych mogą być inne niż obowiązujące w T-Mobile.

17.18. Przetwarzanie danych osobowych z wykorzystaniem sztucznej inteligencji. T-Mobile rozwija i używa sztuczną inteligencję, aby korzystać z możliwości, jakie daje ta technologia. Możemy przetwarzać Twoje dane osobowe z wykorzystaniem sztucznej inteligencji w celach i zakresie wskazanych powyżej, ale zawsze z uwzględnieniem wymagań prawnych i Twoich praw. Sztuczna inteligencja pomaga nam usprawnić niektóre procesy i zwiększyć Twoją satysfakcję z naszych usług. Na przykład, aktywności i interakcje w związku z korzystaniem z naszych usług i kontaktem z nami mogą być poddawane analizom z wykorzystaniem zautomatyzowanych systemów informatycznych (również sztucznej inteligencji), w celu usprawnienia procesu obsługi, analizy standardów jakościowych i poprawy jakości oraz planowania naszych produktów i usług. Wynik takich analiz nie będzie miał istotnego wpływu na obsługę Twojej sprawy, w tym także nie będzie wywoływał wobec Ciebie żadnych skutków prawnych. Automatyczna analiza umożliwia nam np. weryfikację czy w danej interakcji zostały spełnione ustalone kryteria jakościowe. Dzięki temu wiemy czy rozmowa przebiegła prawidłowo, a także możemy dostosować nasze standardy do Twoich potrzeb. Możemy także korzystać z narzędzi opartych o sztuczną inteligencję przy wykonywaniu analiz i podsumowań. Aby to wsparcie techniczne działało prawidłowo w konkretnej usłudze, musimy szkolić i testować systemy sztucznej inteligencji. W tym celu korzystamy z zanonimizowanych danych i zawsze uwzględniamy obowiązki wynikające z przepisów prawa, w tym z RODO. Podstawą prawną przetwarzania danych, w zależności od danej sytuacji, jest najczęściej art. 6 ust. 1 lit. b albo art. 6 ust. 1 lit. f RODO. Zależy to przede wszystkim od konkretnej fazy korzystania z systemu sztucznej inteligencji i rodzaju narzędzia. Szczegółowe informacje na temat konkretnych zastosowań sztucznej inteligencji dla specyficznych produktów lub usług można znaleźć w odpowiednich informacjach o ochronie danych dedykowanych dla tych usług. Zawsze, gdy używamy sztucznej inteligencji, robimy to w sposób odpowiedzialny i przywiązujemy dużą wagę do tego, aby korzystanie z niej odbywało się zgodnie z wymaganiami prawnymi i zasadami etycznymi, oraz z największą troską o bezpieczeństwo Twoich danych.

17.19. T-Mobile może szczegółowo uregulować kwestie dotyczących przetwarzania danych w zakresie świadczenia usług drogą elektroniczną w odrębnych regulaminach.

CZĘŚĆ IV CENNIK – CZĘŚĆ OGÓLNA

ROZDZIAŁ I USŁUGI TOWARZYSZĄCE - W SIECI

1. Poczta Głosowa w Sieci

1.1. Poczta Głosowa (602950 lub 602 950 000) – ceny:

Połączenie z numerem Poczty Głosowej (+48 602 950 000), w tym odsłuchanie wiadomości	bezpłatnie
Oddzwanianie bezpośrednio z Poczty Głosowej do osoby, która pozostawiła wiadomość	bezpłatnie
SMS powiadamiający o próbie połączenia w Polsce i Strefie Roamingowej 1A	bezpłatnie
Połącznie z numerem (602951 lub +48602951000), pod którym można zostawić wiadomość w Poczcie Głosowej w Polsce i Strefie Roamingowej 1A	bezpłatnie

1.2. Gdy chcesz włączyć usługę Poczty Głosowej skontaktuj się z BOU.

2. Obsługa specjalna połączeń w Sieci

2.1. Ceny:

Przeniesienie połączenia do Poczty Głosowej (+48 602 951 000) w Polsce i Strefie Roamingowej 1A	bezpłatnie
Przeniesienie połączenia na inny numer krajowy w Polsce i Strefie Roamingowej 1A (nie działa na numery Usług Specjalnych)	bezpłatnie
Zawieszenie połączenia	bezpłatnie
Zestawienie telekonferencji	bezpłatnie

Oczekiwanie na połączenie	bezpłatnie
Blokowanie Połączeń Wychodzących	bezpłatnie
Identyfikacja numeru rozmówcy (CLIP)	bezpłatnie
Blokada prezentacji własnego numeru (CLIR)	bezpłatnie

2.2. Przeniesienie połączenia na numery zagraniczne i numery specjalne jest zablokowane.
2.3. Aktywowanie blokady połączeń wychodzących nie ogranicza możliwości skorzystania z funkcji oddzwaniania bezpośrednio z Poczty Głosowej.

Połączenie z Biurem Obsługi Użytkownika (BOU) 604 555 555	bezpłatnie
Numery Alarmowe (ich spis jest na www.t-mobile.pl; połączenie z najbliższą jednostką; nie używaj numeru kierunkowego)	bezpłatnie
Rachunek Szczegółowy (wersja elektroniczna) za dany Okres Rozliczeniowy	bezpłatnie
Jednorazowy duplikat Faktury	bezpłatnie
Podstawowy wykaz usług	bezpłatnie
Wymiana Karty SIM/eSIM	bezpłatnie

ROZDZIAŁ II USŁUGI ROAMINGOWE (USŁUGI W ZASIĘGU SIECI ZAGRANICZNYCH)

1. Strefy Roamingowe

1.1. Strefa Roamingowa 1A: Unia Europejska oraz państwa nienależące do unii, ale należące do Europejskiego Obszaru Gospodarczego; aktualna lista terytoriów wchodzących w skład Strefy Roamingowej 1A jest na www.t-mobile.pl
1.2. Strefa Roamingowa 1B: terytoria europejskie spoza Strefy Roamingowej 1A - z wyłączeniem Rosji, Turcji i Kazachstanu; aktualna lista terytoriów wchodzących w skład Strefy Roamingowej 1B jest na www.t-mobile.pl
1.3. Strefa Roamingowa 2: operatorzy satelitarni i reszta świata z wyłączeniem krajów Strefy Roamingowej 1A, Strefy Roamingowej 1B, Strefy Roamingowej 3 i Strefy Roamingowej 4
1.4. Strefa Roamingowa 3: Kazachstan, Kuba, Rosja, Turkmenistan oraz promy i statki.
1.5. Strefa Roamingowa 4 - zasięg specjalistycznych sieci przeznaczonych do obsługi użytkowników znajdujących się na pokładach samolotów w powietrzu

2. Roaming Regulowany: Połączenia głosowe wykonywane ze Strefy Roamingowej 1A do tej strefy i Polski. SMS-y i MMS-y - wysyłane z tej strefy. Połączenia głosowe, SMS-y i MMS-y - odbierane w tej strefie

2.1. Połączenia głosowe ze Strefy Roamingowej 1A do tej strefy i Polski będą traktowane, jak połączenia głosowe z zasięgu Sieci na krajowe numery komórkowe inne niż numery T-Mobile.
2.2. Wysyłanie SMS-ów i MMS-ów ze Strefy Roamingowej 1A jest traktowane jak wysyłanie SMS-ów i MMS-ów z zasięgu Sieci na krajowe numery komórkowe inne niż numery T-Mobile. Wysyłanie SMS-ów Głosowych ze Strefy Roamingowej 1A będzie traktowane jak wysyłanie SMS-ów Głosowych z zasięgu Sieci na krajowe numery stacjonarne operatorów innych niż T-Mobile.
2.3. Odbieranie połączeń głosowych, SMS-ów i MMS-ów w Strefie Roamingowej 1A jest traktowane jak odbieranie połączeń głosowych, SMS-ów i MMS-ów w kraju.
2.4. Korzystanie z powyższych Usług uregulowane jest także niżej w pkt 4.

3. Roaming Regulowany: Mobilny Internet w Strefie Roamingowej 1A

3.1. W Strefie Roamingowej 1A możesz korzystać z Limitu Danych UE. Jego wymiar zależy od opłaty za Usługi oraz innej opłaty za pakiet obejmujący Mobilny Internet. Limit Danych UE uzyskany na podstawie opłaty za Usługi możesz wykorzystać do końca Cyklu tych Usług. Limit Danych UE uzyskany na podstawie opłaty za inny wspomniany pakiet możesz wykorzystać do końca okresu/terminu ważności tego pakietu. Jeżeli na podstawie poniższej tabeli Twój Limit Danych UE byłby większy niż Twój krajowy

pakiet danych, to następuje jego redukcja do poziomu tego ostatniego. Wysokość Limitu Danych UE wskazana jest w Części I pkt 2 powyżej.

3.2. Limit Danych UE jest częścią krajowego zasobu danych. Korzystanie w Strefie Roamingowej 1A z Limitu Danych UE oznacza zużywanie danych z krajowego zasobu danych. Korzystanie w kraju z zasobu krajowego powoduje, że pula danych z Limitu Danych UE maleje po wykorzystaniu tej części zasobu krajowego, która przewyższa poziom Limitu Danych UE.

3.3. Korzystanie w kraju z krajowego pakietu danych może pomniejszyć Limit Danych UE. Gdy zużyjesz w kraju cały krajowy pakiet danych, Twój Limit Danych UE też będzie wyczerpany. Gdy Twój krajowy pakiet danych jest równy Limitowi Danych UE, korzystanie z tego pierwszego zawsze pomniejsza ten drugi. Niewykorzystane w Cyklu dane z Limitu Danych UE przepadają.

3.4. Po wykorzystaniu Limitu Danych UE, w przypadku korzystania w Strefie Roamingowej 1A z danych z pozostałej części krajowego zasobu danych, transmisja danych (Mobilny Internet) będzie taryfikowana według stawki 5,82 zł za 1 GB.

3.5. Jeśli korzystając w kraju z Mobilnego Internetu podlegasz obciążeniu za bieżące zużycie kolejnych jednostek taryfikacji danych, to ten mechanizm naliczania opłat ma zastosowanie także do Mobilnego Internetu w Strefie Roamingowej 1A.

3.6. Korzystanie z powyższych Usług uregulowane jest także niżej w pkt 4.

4. Zasady dotyczące Usług w Roamingu Regulowanym, gdy korzystasz z nich niestandardowo lub niewłaściwie

4.1. Niestandardowe lub niewłaściwe korzystanie z Usług w Strefie Roamingowej 1A polega np. na: (a) korzystaniu z Usług dla innych celów niż Twoje okresowe podróże - ma to miejsce np., gdy w ciągu ostatnich 4 miesięcy przebywałeś co najmniej przez połowę tego czasu w Strefie Roamingowej 1A lub korzystałeś z Usług w tej strefie więcej niż w Polsce, (b) długim okresie nieaktywności Karty SIM użytkowanej głównie lub wyłącznie w Strefie Roamingowej 1A, (c) aktywowaniu i korzystaniu przez Ciebie kolejno z wielu Kart SIM w Strefie Roamingowej 1A lub (d) zorganizowanemu udostępnianiu lub odsprzedaży Kart SIM na rzecz osób niemieszkających na terenie Polski lub na rzecz podmiotów nie prowadzących działalności w Polsce.

4.2. Niniejsze zasady mają zastosowanie oddzielnie dla każdej posiadanej przez Ciebie Karty SIM.

4.3. Rozpoczęcie korzystania z Usług w Strefie Roamingowej 1A ma miejsce, gdy odbierzesz tam połączenie głosowe, wykonasz tam połączenie głosowe do tej strefy lub Polski, wyślesz tam SMS/MMS lub rozpoczniesz tam korzystanie z Mobilnego Internetu.

4.4. Gdy korzystasz z Usług jak wskazano w ppkt 4.1 wyżej, T-Mobile może doliczyć opłaty dodatkowe w wysokości: (a) 0,09 zł za minutę wykonanego połączenia głosowego, (b) 0,10 zł za 10 minut odebranych połączeń głosowych, (c) 0,12 zł za 10 wysłanych SMS-ów, (d) 0,05 zł za 10 wysłanych MMS-ów i (e) 5,82 zł za 1 GB.

4.5. Jeżeli T-Mobile stwierdzi ryzyko wystąpienia schematu Twojego zachowania z ppkt 4.1, zawiadamia Cię o jego wykryciu i informuje, że jeśli go nie zmienisz w ciągu dwóch tygodni, to doliczy opłaty z ppkt 4.4 wyżej. Jeżeli przed końcem tego terminu złożysz skargę zgodnie z ppkt 4.12 poniżej, wyznaczony przez T-Mobile termin ulega przedłużeniu do czasu rozpatrzenia jej przez T-Mobile.

4.6. T-Mobile zaprzestaje stosowania dodatkowych opłat z ppkt 4.4 wyżej, jeżeli Twój schemat korzystania z Usług nie będzie już wskazywał na wspomniane w poprzednim podpunkcie ryzyko, o czym poinformuje Cię on SMS-em na numer telefonu, którego ono dotyczyło.

4.7. Dla uniknięcia wątpliwości podkreśla się, że niezależnie od Twojego zachowania , bez procedury z ppkt 4.5 wyżej, po wykorzystaniu posiadanego przez Ciebie Limitu Danych UE, T-Mobile może naliczać opłaty z ppkt 3.4 i ppkt 4.20 niżej.

4.8. Gdy wjeżdżasz do Strefy 1A, T-Mobile informuje Cię bezpłatnym SMS-em o głównych zasadach niniejszego pkt 4. T-Mobile informuje Cię również takimi SMS-ami, (a) że zostało 20% do końca Limitu Danych UE , (b) że skończył się ten limit oraz (c) ile będziesz płacić za Mobilny Internet w przypadku dalszego korzystania z tej usługi w Strefie Roamingowej 1A.

4.9. Możesz żądać od T-Mobile, żeby nie wysyłał on SMS-ów z poprzedniego podpunktu oraz żeby wznowił ich wysyłanie.

4.10. Możesz uzyskać informacje o zasadach z niniejszego pkt 4 oraz opłatach w Roamingu pod numerem +48 608929292.

4.11. T-Mobile może zażądać od Ciebie przedstawienia dowodu stałego miejsca zamieszkania w Polsce lub istnienia stałych powiązań z Polską, wiążących się z Twoją częstą obecnością w Polsce. Może on tego zażądać (a) przy zawierania umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub (b) gdy ma wątpliwości, co do korzystania przez Ciebie z Usług w schemacie z ppkt 4.1 wyżej. W ramach tego uprawnienia T-Mobile może np. wymagać od Ciebie złożenia oświadczenia, że Twoim państwem zamieszkania jest Polska, a gdy nie jesteś Konsumentem – dostarczenia aktualnego wypisu z Krajowego Rejestru Handlowego lub innego rejestru, potwierdzającego siedzibę i miejsce prowadzenia działalności gospodarczej lub innej działalności w Polski. Gdy nie przedstawisz żądanego dowodu przy zawieraniu Umowy, T-Mobile może od razu naliczać opłaty dodatkowe z ppkt 4.4 wyżej. Gdy w trakcie Umowy nie

przedstawisz żądanego dowodu w wyznaczonym terminie i przed wezwaniem do jego przedstawienia bezskutecznie upłynął termin z ppkt 4.5, T-Mobile może naliczać opłaty dodatkowe z ppkt 4.4, o czym poinformuje Cię SMS-em na numer telefonu, którego one dotyczą.

4.12. Możesz wnosić do T-Mobile skargi co do stosowania zasad z niniejszego ppkt 4, zgodnie z ppkt 4.13 – ppkt 4.17 niżej.

4.13. Skarga może być złożona w formie elektronicznej na adres: roaming BOA@t-mobile.pl, na piśmie lub ustnie do protokołu w punkcie Sprzedaży, jak również telefonicznie do Biura Obsługi Użytkownika (+48602960200).

4.14. Gdy składasz skargę na piśmie lub ustnie do protokołu w Punkcie Sprzedaży, dostajesz niezwłocznie pisemne potwierdzenie jej przejęcia.

4.15. Odpowiedz na skargę jest udzielana w formie pisemnej, jednak gdy skarga wpływa w formie elektronicznej T-Mobile odpowiada na adres e-mail podany w skardze.

4.16. T-Mobile odpowiada na skargę w ciągu 14 dni od jej otrzymania. W szczególnych wypadkach termin udzielenia odpowiedzi na skargę może zostać przedłużony do 30 dni.

4.17. Możesz wnosić skargi niezależnie od innych środków ochrony prawnej, w tym od reklamacji opisanych w Części III pkt 11 wyżej.

4.18. Gdy masz pakiety roamingowe lub inne usługi obniżających koszty w Roamingu Regulowanego, korzystasz z nich w pierwszej kolejności.

4.19. T-Mobile może zmienić zasady z niniejszego pkt 4, jeżeli zmiana wprowadza zasady prawa unijnego przyjęte w celu regulacji roamingu w publicznych sieciach łączności ruchomej w Unii Europejskiej.

4.20. T-Mobile może również za świadczenie Usług w Roamingu Regulowanym pobierać specjalne dodatkowe opłaty, o których mowa w art. 6 ust. 1 Rozporządzenia nr 2022/612, o ile zgodę na ich stosowanie wyda Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

5. Stawka za minutę połączenia głosowego w Roamingu

5.1. Ceny na połączenia wychodzące:

Strefa Roamingowa	Połączenia głosowe wychodzące
Strefa Roamingowa 1A do Strefy Roamingowej 1A i Polski	jak w kraju
Strefa Roamingowa 1A do Strefy Roamingowej 1B	7,00 zł
Strefa Roamingowa 1A do Strefy Roamingowej 2	9,98 zł
Strefa Roamingowa 1A do Strefy Roamingowej 3	16,03 zł
Strefa Roamingowa 1B do Strefy Roamingowej 1A i Polski	4,94 zł
Strefa Roamingowa 1B do Strefy Roamingowej 1B	4,94 zł
Strefa Roamingowa 1B do Strefy Roamingowej 2	4,94 zł
Strefa Roamingowa 1B do Strefy Roamingowej 3	4,94 zł
Strefa Roamingowa 2 do wszystkich Stref Roamingowych i Polski	9,98 zł
Strefa Roamingowa 3 do wszystkich Stref Roamingowych i Polski	16,03 zł
Strefa Roamingowa 4 do wszystkich Stref Roamingowych i Polski	9,98 zł

5.2. Ceny na połączenia przychodzące:

Strefa Roamingowa	Połączenia głosowe przychodzące
Strefa Roamingowa 1A	bezpłatnie
Strefa Roamingowa 1B	4,94 zł
Strefa Roamingowa 2	4,94 zł
Strefa Roamingowa 3	4,94 zł
Strefa Roamingowa 4	9,98 zł

5.3. W przypadku połączenia ze Stref Roamingowych innych niż 1A na numery Usług Premium naliczana jest opłata jak za połączenie głosowe do Polski oraz opłata za połączenie głosowe z numerem Usługi Premium.
5.4. Zasady dotyczące połączeń ze Strefy Roamingowej 1A do tej strefy i Polski opisane są też w pkt 2 i pkt 4 powyżej.

5.5. Stawka za SMS w Roamingu
5.6. Ceny:

Strefa Roamingowa	Wysłanie SMS-a	Otrzymanie SMS-a
Strefa Roamingowa 1A	jak w kraju	bezpłatnie
Strefa Roamingowa 1B	1,50 zł	bezpłatnie
Strefa Roamingowa 2	1,50 zł	bezpłatnie
Strefa Roamingowa 3	1,50 zł	bezpłatnie
Strefa Roamingowa 4	6,05 zł	bezpłatnie

5.7. W przypadku wysłania SMS-a na numer Usługi Premium ze Strefy Roamingowej 1A naliczana jest opłata jak za SMS Premium w kraju (szczegóły w pkt 2 i pkt 4 powyżej). W przypadku wysłania SMS-a na numer Usługi Premium ze Stref Roamingowych innych niż 1A naliczana jest opłata jak za wysłanie SMS-a z danej strefy oraz opłata za SMS Premium.
5.8. W przypadku wysłania SMS-a głosowego ze Strefy Roamingowej 1A naliczana jest opłata jak za SMS głosowy w kraju. W przypadku wysłania SMS-a głosowego ze Stref Roamingowych innych niż 1A naliczana jest opłata jak za wysłanie SMS-a oraz opłata jak za SMS głosowy w kraju.

6. Stawka za MMS w Roamingu

6.1. Ceny:

Strefa Roamingowa	Wysłanie MMS-a za każde rozpoczęte 100 kB	Otrzymanie MMS-a za każde rozpoczęte 100 kB
Strefa Roamingowa 1A	jak w kraju	bezpłatnie
Strefa Roamingowa 1B	4,03 zł	4,03 zł
Strefa Roamingowa 2	4,03 zł	4,03 zł
Strefa Roamingowa 3	4,03 zł	4,03 zł
Strefa Roamingowa 4	8,98 zł	8,98 zł

6.2. W przypadku wysłania MMS na numer Usługi Premium ze Strefy Roamingowej 1A naliczana jest opłata jak za MMS Premium w kraju (szczegóły w pkt 2 i pkt 4 powyżej). W przypadku wysłania MMS-a na numer Usługi Premium ze Stref Roamingowych innych niż 1A naliczana jest opłata jak za wysłanie MMS-a oraz opłata jak za MMS Premium w kraju.

7. Stawka za Mobilny Internet w Roamingu

7.1. Ceny:

Mobilny Internet	Cena
Strefa Roamingowa 1A	zgodnie z pkt 3, pkt 4 i pkt 5 powyżej
Strefa Roamingowa 1B	3,63 zł za każde 100 kB
Strefa Roamingowa 2	3,63 zł za każde 100 kB
Strefa Roamingowa 3	3,63 zł za każde 100 kB
Strefa Roamingowa 4	8,98 zł za każde 100 kB

8. Stawka za połączenie +48 602 950 000 i Przeniesienie Połączenia do Poczty Głosowej +48 602 951 000 w Roamingu

8.1. Ceny:

Połączenie z Twoją Pocztą Głosową (+48 602 950 000; w tym odsłuchanie wiadomości) w Strefie Roamingowej 1A	bezpłatnie
Połączenie z Twoją Pocztą Głosową (+48 602 950 000; w tym odsłuchanie wiadomości) w Strefie Roamingowej innej niż 1A	opłata jak za połączenie do Polski w danej strefie
Oddzwanianie bezpośrednio z Poczty Głosowej do autora nagrania w Strefie Roamingowej 1A	jak za głosowe połączenie krajowe
Oddzwanianie bezpośrednio z Poczty Głosowej do autora nagrania w Strefie Roamingowej innej niż 1A	opłata jak za połączenie do Polski w danej strefie
SMS powiadamiający o próbie połączenia w Roamingu	jak za głosowe połączenie krajowe
Połącznie z numerem (+48 602 951 000), pod którym można zostawić wiadomość w Poczcie Głosowej w Strefie Roamingowej 1A	jak za głosowe połączenie krajowe
Połącznie z numerem (602951 lub +48 602 951000), pod którym można zostawić wiadomość w Poczcie Głosowej w Strefie Roamingowej innej niż 1A	opłata jak za połączenie do Polski w danej strefie
Przeniesienie połączenia do Poczty Głosowej (+48 602 951 000) w Strefie Roamingowej 1A	bezpłatnie
Przeniesienie połączenia do Poczty Głosowej (+48 602 951 000) w Strefie Roamingowej innej niż 1A	opłata jak za odebrane połączenie przychodzące w roamingu + opłata jak za połączenie do Polski w danej strefie

9. Objaśnienia do Usług Roamingowych

9.1. W Strefie Roamingowej 1A w zakresie Roamingu Regulowanego opłaty za połączenia głosowe wychodzące naliczane są za każdą sekundę połączenia - 1/60 stawki minutowej. Połączenia głosowe wychodzące ze Strefy Roamingowej 1A do pozostałych Stref Roamingowych naliczane są za pierwsze rozpoczęte 30 sekund (połowa stawki minutowej), a potem za każdą sekundę połączenia (1/60 stawki minutowej). W pozostałych Strefach Roamingowych połączenia głosowe przychodzące i wychodzące naliczane są za każdą rozpoczętą minutę.

9.2. W Strefie Roamingowej 1A konsumpcja danych w Mobilnym Internecie liczona jest za każdy rozpoczęty 1 kB - łącznie za dane wysłane i odebrane. Jeśli koniec danego połączenia z Internetem nie pokrywa się z końcem 1 kB, następuje zaokrąglenie w górę do pełnego kB. Gdy Mobilny Internet w tej strefie jest płatny za bieżące zużycie, każdy rozpoczęty kB kosztuje 1/1048576 stawki za 1 GB, a gdy stawka podana jest w MB - 1/1024 stawki za 1 MB. W Strefach Roamingowych innych niż 1A konsumpcja danych w Mobilnym Internecie liczona jest za każde rozpoczęte 100 kB - łącznie za dane wysłane i odebrane.

9.3. W Roamingu mogą być niedostępne serwisy posiadające opcję lokalizacji, połączenia z numerami Usług Premium (i ich zagranicznymi odpowiednikami), numerami poprzedzonymi gwiazdką oraz numerami Abonenckich Usług Specjalnych (i ich zagranicznymi odpowiednikami). T-Mobile nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości Połączenia z numerami 39.

9.4. Gdy nie zadysponujesz inaczej, masz ustawiony w miesiącu kalendarzowym limit wydatków na Mobilny Internet w Roamingu. Wynosi on równowartość 50 EUR. Po jego wykorzystaniu Mobilny Internet w Roamingu zastanie zablokowany. Jednak, jeśli tak zażądasz, usługa ta zostanie odblokowana. Po jej odblokowaniu i ponownym wykorzystaniu przez Ciebie równowartości kolejnych 50 EUR (czyli łącznie 100 EUR w miesiącu kalendarzowym) T-Mobile znów zablokuje Mobilny Internet w Roamingu. T-Mobile powiadamia Cię o każdej takiej blokadzie oraz sposobie jej zniesienia. Równowartość kwoty 50 EUR w złotych polskich wyliczana jest zgodnie z przepisami prawa. Kwota ta na dzień 15 maja 2025r. wynosiła 258,41 zł. Aktualizacje tej kwoty znajdziesz na www.t-mobile.pl.

9.5. Szczegółowe informacje dotyczące Roamingu są dostępne na stronie internetowej www.t-mobile.pl oraz w Biurze Obsługi Użytkownika 604 555 555.

ROZDZIAŁ III USŁUGI MIĘDZYNARODOWE (Z KRAJU NA NUMERY ZAGRANICZNE I SATELITARNE)

1. Ceny Usług Międzynarodowych

1.1. Dla poszczególnych stref międzynarodowych przewiduje się następujące ceny tych usług:

Strefa Międzynarodowa	Obszar	Połączenia Głosowe (za każdą rozpoczętą minutę)	SMS	MMS (za każde rozpoczęte 100 kB)
Strefa Międzynarodowa 1A	Unia Europejska i Europejski Obszar Gospodarczy	0,97 zł	0,31 zł	2,46 zł
Strefa Międzynarodowa 1	terytoria europejskie spoza Strefy Międzynarodowej 1A (bez Turcji i Kazachstanu) oraz cała Rosja	1,96 zł	0,62 zł	2,46 zł
Strefa Międzynarodowa 2	Algieria, Armenia, Australia, Azerbejdżan, Egipt, Gruzja, Izrael, Kanada, Kazachstan, Kirgizja, Libia, Maroko, Nowa Zelandia, Tadżykistan, Tunezja, Turcja, Turkmenia, USA, Uzbekistan	2,45 zł	0,62 zł	2,46 zł
Strefa Międzynarodowa 3	Reszta świata	4,54 zł	0,62 zł	2,46 zł
Strefa Międzynarodowa 4	Sieci satelitarne	10,82 zł	0,62 zł	2,46 zł

2. Objaśnienia do Usług Międzynarodowych

2.1. Usługi Międzynarodowe nie obejmują połączeń ze stacjonarnymi i komórkowymi numerami będącymi zagranicznymi odpowiednikami numerów Usług Premium oraz połączeń z innymi zagranicznymi numerami lub klasami numerów specjalnych, które nie mieszczą się w zasadach z powyższej tabeli.

2.2. Opłaty za głosowe połączenia międzynarodowe naliczane są za każdą rozpoczętą minutę połączenia.

ROZDZIAŁ IV USŁUGI SPECJALNE W KRAJU

1. Numery Obsługi Użytkownika

1.1. Połączenie z: (a) Biurem Obsługi Użytkownika 604 555 555 lub +48 604 555 555

Połączenie w Polsce i Strefie Roamingowej 1A	bezpłatnie
Połączenie w Strefach Roamingowych innych niż 1A	serwis Automatyczny – bezpłatny; po wyborze opcji połączenia z Konsultantem naliczana jest opłata jak za połączenie do Polski w danej strefie

2. Usługi Premium (numery krajowe)

2.1. Połączenia głosowe z Infoliniami Bezpłatnymi (mogą być przerwane po 15 minutach).

800X oraz *80X (X oznacza ciąg cyfr z zakresu od 0 do 9)	bezpłatnie

2.2. Połączenia z Infoliniami Płatnymi (mogą być przerwane po 15 minutach; X oznacza ciąg cyfr z zakresu od 0 do 9).

2.3. 60/30 oznacza naliczanie z góry za pierwszą minutę, a potem z góry za każde rozpoczęte 30 sekund.

A	B	A	B
Numer	Cena za minutę (60/30)	Numer	Cena za minutę (60/30)
801X oraz *81X	0,18 zł	8045X	0,18 zł
8041X	0,18 zł	8046X	0,18 zł
8042X	0,18 zł	8047X	0,18 zł
8043X	0,18 zł	8048X	0,18 zł
8044X	0,18 zł	8049X	0,18 zł

2.4. Połączenia głosowe z numerami specjalnymi (mogą być przerwane po 15 minutach; X oznacza ciąg cyfr z zakresu od 0 do 9).

2.4.1.60/30 oznacza naliczanie z góry za pierwszą minutę, a potem z góry za każde rozpoczęte 30 sekund.

A	B	A	B
Numer	Cena za całe połączenie	Numer	Cena za minutę (60/30)
*40X	0,62 zł	*70X	0,62 zł
*41X	1,23 zł	*71X	1,23 zł
*42X	2,46 zł	*72X	2,46 zł
*43X	3,69 zł	*73X	3,69 zł
*44X	4,92 zł	*74X	4,92 zł
*45X	6,15 zł	*75X	6,15 zł
*46X	7,38 zł	*76X	7,38 zł
*47X	8,61 zł	*77X	8,61 zł
*48X	9,84 zł	*78X	9,84 zł
*49X	11,07 zł	*79X	11,07 zł

2.5. Połączenia głosowe z numerami 7040X – 7049X (mogą być przerwane po 15 minutach; X oznacza ciąg cyfr z zakresu od 0 do 9).

A	B	A	B
Numer	Cena za całe połączenie	Numer	Cena za całe połączenie
7040X	0,71 zł	7045X	6,42 zł
7041X	1,43 zł	7046X	9,99 zł
7042X	2,50 zł	7047X	12,48 zł
7043X	3,92 zł	7048X	24,61 zł
7044X	4,99 zł	7049X	35,31 zł

2.6. Połączenia głosowe z numerami 7081X – 7089X, 7031X – 7039X, 7011X – 7019X, i 7001X – 7009X (mogą być przerwane po 15 minutach; X oznacza ciąg cyfr z zakresu od 0 do 9).

2.7. 60/60 oznacza naliczanie z góry za każdą rozpoczętą minutę.

A	B	A	B
Numer	Cena	Numer	Cena
7081X, 7031X, 7011X, 7001X	0,36 zł (60/60)	7086X, 7036X, 7016X, 7006X	4,26 zł (60/60)
7082X, 7032X, 7012X, 7002X	1,29 zł (60/60)	7087X, 7037X, 7017X, 7007X	4,92 zł (60/60)
7083X, 7033X, 7013X, 7003X	2,08 zł (60/60)	7088X, 7038X, 7018X, 7008X	7,69 zł (60/60)
7084X, 7034X, 7014X, 7004X	2,58 zł (60/60)	7089X, 7039X, 7019X, 7009X	9,99 zł za całe połączenie
7085X, 7035X, 7015X, 7005X	3,69 zł (60/60)		

2.8. SMS wysłany na numer 8... (X oznacza ciąg cyfr z zakresu od 0 do 9).

A	B	A	B
Numer	Cena	Numer	Cena
80X	bezpłatnie	830X	0,37 zł
810X	0,12 zł	835X	0,43 zł

815X	0,18 zł	840X	0,49 zł
820X	0,25 zł	845X	0,55 zł
825X	0,31 zł	850X	0,62 zł

2.9. SMS wysłany na numer 70X - 79X (X oznacza ciąg cyfr z zakresu od 0 do 9).

A	B	A	B
Numer	Cena	Numer	Cena
70X	0,62 zł	75X	6,15 zł
71X	1,23 zł	76X	7,38 zł
72X	2,46 zł	77X	8,61 zł
73X	3,69 zł	78X	9,84 zł
74X	4,92 zł	79X	11,07 zł

2.10. SMS wysłany na numer 910X – 925X i 935 (X oznacza ciąg cyfr z zakresu od 0 do 9).

A	B	A	B	A	B
Numer	Cena	Numer	Cena	Numer	Cena
910X	12,30 zł	916X	19,68 zł	922X	27,06 zł
911X	13,53 zł	917X	20,91 zł	923X	28,29 zł
912X	14,76 zł	918X	22,14 zł	924X	29,52 zł
913X	15,99 zł	919X	23,37 zł	925X	30,75 zł
914X	17,22 zł	920X	24,60 zł	935X	43,05 zł
915X	18,45 zł	921X	25,83 zł		

2.11. MMS wysłany na numer 70X – 79X, 900X – 925X (X oznacza ciąg cyfr z zakresu od 0 do 9).

A	B	A	B	A	B
Numer	Cena	Numer	Cena	Numer	Cena
70X	0,62 zł	902X	2,46 zł	914X	17,22 zł
71X	1,23 zł	903X	3,69 zł	915X	18,45 zł
72X	2,46 zł	904X	4,92 zł	916X	19,68 zł
73X	3,69 zł	905X	6,15 zł	917X	20,91 zł
74X	4,92 zł	906X	7,38 zł	918X	22,14 zł
75X	6,15 zł	907X	8,61 zł	919X	23,37 zł
76X	7,38 zł	908X	9,84 zł	920X	24,60 zł
77X	8,61 zł	909X	11,07 zł	921X	25,83 zł
78X	9,84 zł	910X	12,30 zł	922X	27,06 zł
79X	11,07 zł	911X	13,53 zł	923X	28,29 zł
900X	0,62 zł	912X	14,76 zł	924X	29,52 zł
901X	1,23 zł	913X	15,99 zł	925X	30,75 zł

2.12. SMS/MMS przychodzący z numeru Usługi Premium (X oznacza ciąg cyfr z zakresu od 0 do 9).

A	B	A	B	A	B
Numer	Cena	Numer	Cena	Numer	Cena
510XX	0,12 zł	604XX	4,92 zł	616XX	19,68 zł
520XX	0,25 zł	605XX	6,15 zł	617XX	20,91 zł

530XX	0,37 zł	606XX	7,38 zł	618XX	22,14 zł
540XX	0,49 zł	607XX	8,61 zł	619XX	23,37 zł
550XX	0,62 zł	608XX	9,84 zł	620XX	24,60 zł
560XX	0,74 zł	609XX	11,07 zł	621XX	25,83 zł
570XX	0,86 zł	610XX	12,30 zł	622XX	27,06 zł
580XX	0,98 zł	611XX	13,53 zł	623XX	28,29 zł
590XX	1,11 zł	612XX	14,76 zł	624XX	29,52 zł
601XX	1,23 zł	613XX	15,99 zł	625XX	30,75 zł
602XX	2,46 zł	614XX	17,22 zł		
603XX	3,69 zł	615XX	18,45 zł		

2.13. Objaśnienia do Usług Premium

2.13.1. Limit Wydatków na Usługi Premium to mechanizm, który działa dla Twojego bezpieczeństwa finansowego. Odnosi się on do miesiąca kalendarzowego. Usługa Premium, która prowadziłaby do jego przekroczenia, będzie blokowana. Jeśli przekroczenie tego limitu miałoby nastąpić w trakcie rozpoczętego połączenia głosowego, T-Mobile uniemożliwi to przerywając połączenie z końcem ostatniej jednostki taryfikacyjnej mieszczącej się w całości w limicie. W dowolnym momencie możesz zmienić wysokość tego limitu na jedną z następujących wartości: 0 zł, 35 zł (to T-Mobile ustawia na start), 75 zł, 100 zł, 200 zł, 500 zł albo1000 zł. T-Mobile wysyła do Ciebie SMS-a o osiągnięciu progu kwotowego. Jeśli odpowiednio podniesiesz limit możesz skorzystać z Usługi Premium, która była zablokowana. Z początkiem każdego miesiąca kalendarzowego limit jest odnawiany. Limit 0 zł możesz ustanowić także w wariancie obejmującym zarówno odpłatne jak i nieodpłatne połączenia w ramach Usług Premium.

2.13.2. Limit Jednostkowy Premium umożliwia Ci ustawienie dopuszczalnego poziomu ceny Usługi Premium. Cena ta odnosi się do jednostki rozliczeniowej (np. minuty połączenia głosowego, całego połączenia, jednego SMS-a). Próba skorzystania z Usługi Premium, której cena za jednostkę rozliczeniową przekracza ten limit, będzie wówczas zablokowana.

2.13.3. Blokadę poszczególnych rodzajów Usług Premium możesz włączyć w stosunku do połączeń głosowych, SMS-ów lub MMS-ów.

2.13.4. Limity/blokady możesz ustawiać kontaktując się z Biurem Obsługi Użytkownika oraz w aplikacji Mój T-Mobile (w zakresie w niej dostępnym).

2.13.5. W chwili migracji z systemu Heyah 01 w zakresie Usług Premium jest ustanawiany automatycznie jedynie Limit Wydatków na Usługi Premium w wysokości 35 zł. Możesz zmienić tę wysokość.

2.13.6. Po wykonaniu dyspozycji aktywacji i dezaktywacji blokady/limitu każdorazowo dostaniesz SMS-a potwierdzającego.

2.13.7. W przypadku wątpliwości co do tego, czy dany numer podpada pod limity i blokady, o których mowa powyżej, możesz skorzystać z wyszukiwarki rejestru usług premium na stronie internetowej Urzędu Komunikacji Elektronicznej. Obecność numeru w tym rejestrze oznacza, że podpada on pod te limity i blokady nawet wtedy, gdy jest to numer spoza zakresu z niniejszego pkt 2 wyżej.

2.13.8. Poprzedzanie „0" (zerem) wybranego numeru typu 708 X, 703 X, 701 X, 700 X lub 704 X jest uzależnione od dostawcy usługi.

2.13.9. Możliwość korzystania w Roamingu z Usług Premium i ich zagranicznych odpowiedników może być ograniczona, m.in. ze względu na dostępne technologie i konfigurację sieci łączności ruchomej operatora uczestniczącego w Roamingu.

2.14. Numery rozpoczynające się od * są osiągalne tylko z zasięgu Sieci.

2.15. T-Mobile nie odpowiada za brak możliwości korzystania z Usług Premium, jeżeli wynika to z woli dostawcy tej usługi.

2.16. T-Mobile nie ponosi odpowiedzialności za treść serwisów dostępnych w ramach Usług Premium.

3. Połączenia z numerami Abonenckich Usług Specjalnych (AUS)

3.1. Są to głosowe połączenia ze szczególnymi numerami krajowymi zaczynającymi się od 19 (numery 5-cyfrowe) albo 118 (numery 6-cyfrowe). Aktualną listę tych numerów znajdziesz na www.t-mobile.pl. Numery tych usług są przypisane do konkretnych lokalizacji krajowych, np. numer korporacji taksówkowej z danego terenu. Usługa nie jest dostępna w Roamingu.

3.2. Ceny:

Połączenie w Polsce	bezpłatnie

3.3. Stawka i sposób naliczania należności mogą być inne niż podano wyżej. Wtedy zostaniesz poinformowany o tym specjalną zapowiedzią słowną. Gdy się rozłączysz podczas tej zapowiedzi (tj. przed uzyskaniem połączenia z usługą) nic nie zapłacisz.

4. Połączenia ze Zharmonizowanymi Europejskimi Numerami Skróconymi (HESC)

4.1. Są to numery krajowe o postaci 116XXX (6 cyfr).

4.2. Ceny:

Połączenie w Polsce i Strefie Roamingowej 1A	bezpłatnie
Połączenie w innych Strefach Roamingowych	jak za połączenie do Polski z danej strefy

4.3. W ramach połączeń z tymi numerami nie obowiązują zniżki i upusty dotyczące połączeń, wynikające z oferty, z której korzystasz.

4.4. Możliwość korzystania w Roamingu z połączeń z tymi numerami może być ograniczona.

4.5. Aktualną listę tych numerów znajdziesz na www.uke.gov.pl.

5. Połączenie z numerami zaczynającymi się od 26 i 47

5.1. Numery te zostały przyznane na potrzeby sieci telekomunikacyjnej polskiego ministerstwa właściwego do spraw obrony (26) i polskiego ministerstwa właściwego do spraw wewnętrznych (47).

5.2. Ceny:

Połączenie w Polsce i Strefie Roamingowej 1A	bezpłatnie
Połączenie w innych Strefach Roamingowych	jak za połączenie do Polski w danej strefie

5.3. Opłata za połączenie z niektórymi numerami zaczynającymi się od 26 i 47 może być inna niż w tabeli powyżej. W takim przypadku poinformujemy Cię o tym na początku połączenia. Jeśli nie zaakceptujesz tej opłaty rozłącz się. Jeśli się rozłączysz w trakcie słuchania informacji o opłacie, wtedy jej nie naliczymy.

6. Połączenie z numerami wykorzystującymi prefiks 39

6.1. Ceny:

Połączenie w Polsce i Strefie Roamingowej 1A	bezpłatnie
Połączenie w innych Strefach Roamingowych	jak za połączenie do Polski w danej strefie

ROZDZIAŁ V OBJAŚNIENIA DO CAŁEJ CZĘŚCI IV

1. Połączenia

1.1. Połączenia z numerami niewymienionymi w Cennikach i materiałach informacyjnych mogą być zablokowane.

2. SMS-y i MMS-y

2.1. Jeden SMS składa się z maksymalnie 160 znaków. Rodzaj telefonu oraz użyte w treści SMS-a elementy graficzne (np. emotikony) i specjalne (np. ą, ę, ł, inne znaki spoza alfabetu angielskiego) mogą zmniejszać tę maksymalną liczbę. W takim przypadku komunikat składający się ze 160 znaków (lub nawet mniejszej ich liczby) zostanie podzielony na odpowiednią liczbę SMS-ów.

2.2. Maksymalna wielkość pojedynczej wiadomości MMS wynosi maksymalnie 300 kB. W przypadku braku technicznej możliwości zrealizowania MMS-a w sieci odbiorcy, wiadomość wysłana w MMS-ie zostanie udostępniona odbiorcy na stronie internetowej, do której link otrzyma on w SMS-ie. Zapoznanie się z nią wymaga dostępu do Internetu, za który odbiorca płaci swojemu operatorowi.

2.3. T-Mobile nalicza opłatę za SMS/MMS niezależnie od poprawności numeru telefonu, adresu e-mail, treści lub faktu nieodebrania go.

2.4. Gdy odbiorca nie odbierze SMS-a/MMS-a od razu (nie był zalogowany w sieci), T-Mobile przechowa go przez czas określony przez nadawcę – maksymalnie 7 dni. Jeśli w tym czasie odbiorca zaloguje się, otrzyma go. Po tym terminie zostanie on skasowany.

3. Mobilny Internet

3.1. Jest to pakietowa transmisja danych (APN: internet lub inny APN udostępniony przez T-Mobile, przeznaczony do połączeń z Internetem ogólnego użytku). Konsumpcja Mobilnego Internetu liczona jest za każde rozpoczęte 100 kB. Jeśli koniec danego połączenia z Internetem nie pokrywa się z końcem 100 kB, następuje zaokrąglenie w górę do pełnych 100 kB. Takie samo zaokrąglenie następuje o godz. 24.00

(czasu polskiego), jeśli trwa wówczas transmisja. Gdy Mobilny Internet jest płatny za bieżące zużycie, każde rozpoczęte 100 kB kosztuje 100/1024 stawki za 1 MB. Inaczej jest w Strefie Roamingowej 1A (patrz wyżej do objaśnień dla Usług w Roamingu).

4. Limity transakcji płatniczych

4.1. Możesz korzystać z usług z dodatkowym świadczeniem (premium) lub innych usług podmiotów trzecich, za które opłatę T-Mobile potrąca z Twojego konta, jeżeli wartość pojedynczego zakupu nie przekroczy równowartości 50 EUR w złotych polskich oraz jeżeli łączna wartość takich zakupów nie przekroczy równowartości 300 EUR w złotych polskich w danym miesiącu kalendarzowym. Kwoty w złotych polskich wyliczane są/będą zgodnie z przepisami prawa a ich aktualne wysokości znajdziesz na www.t-mobile.pl.

5. Usługi krajowe, połączenia krajowe

5.1. Są to usługi inicjowane w zasięgu Sieci jako (a) połączenie głosowe na numer krajowy, (b) SMS/MMS na numer krajowy lub (c) połączenie z Internetem.

5.2. Używane powyżej sformułowanie „w kraju” należy rozumieć jako w zasięgu Sieci (chodzi o sieć T-Mobile).