REGULAMIN I CENNIK OFERTY BEZPIECZNA RODZINA LOKALIZATORY - URZĄDZENIA LOKALIZUJĄCE NA 24 MIESIĄCE ZA 35 ZŁOTYCH MIESIĘCZNIE (3X0)
DOSTĘPNEJ OD DNIA 15.05.2025

CZĘŚĆ I SZCZEGÓŁOWE WARUNKI OFERTY BEZPIECZNA RODZINA LOKALIZATORY - URZĄDZENIA LOKALIZUJĄCE NA 24 MIESIĄCE ZA 35 ZŁOTYCH MIESIĘCZNIE (3X0) 1
CZĘŚĆ II SZCZEGÓŁOWE ZASADY ŚWIADCZENIA NIEKTÓRYCH USŁUG 5
CZĘŚĆ III REGULAMIN – CZĘŚĆ OGÓLNA 5
CZĘŚĆ IV CENNIK – CZĘŚĆ OGÓLNA 19

CZĘŚĆ I SZCZEGÓŁOWE WARUNKI OFERTY BEZPIECZNA RODZINA LOKALIZATORY - URZĄDZENIA LOKALIZUJĄCE NA 24 MIESIĄCE ZA 35 ZŁOTYCH MIESIĘCZNIE (3X0)

ROZDZIAŁ I ZASADNICZE WARUNKI OFERTY

1. **Postanowienia ogólne**
1.1 Z oferty możesz skorzystać do jej wycofania. Dotyczy ona tylko Konsumentów. Więcej informacji o kryteriach jej dostępności znajdziesz w pkt 13 poniżej.
1.2 Znaczenia pojęć pisanych z dużej litery znajdziesz niżej na początku Części III. Nie dotyczy to nazw własnych usług i ich opcji, których znaczenie wynika bezpośrednio z treści dokumentu, w której są umieszczone.
1.3 Aby korzystać z tych warunków:
1.3.1. zawierasz z T-Mobile umowę o świadczenie Usług Mobilnych na czas określony 24, która może automatycznie przejść w czas nieokreślony (szczegóły – patrz niżej do punktu „Czas obowiązywania Umowy i jej zakończenie"),
1.3.2. kupujesz od T-Mobile w ramach Umowy Urządzenie (warunki zakupu są w pkt IV głównej części Umowy) oraz
1.3.3. zawierasz z T-Mobile umowę o świadczenie usługi nietelekomunikacyjnej w oparciu o Regulamin Usługi „Bezpieczna Rodzina Lokalizator".
1.4 Wszystkie opłaty podane w poniższych tabelach są cykliczne (za Cykl).

2. **Termin aktywacji warunków Umowy. Urządzenie**
2.1 Przyłączenie do Sieci nastąpi w terminie 14 dni. Opłata za to wynosi 29 zł.
2.2 Wybierasz i kupujesz za 1 zł jedno następujących Urządzeń: myBand 4family, Forever KW-500 LTE, Locon Watch Lite S, Locon Dog / Cat (BZ02), Locon Life (BS03S), Locon Life Plus (BS04S).
2.3 T-Mobile nie gwarantuje działania usług w przypadku posłużenia się urządzeniem spoza powyższej listy.

3. **Abonament**
3.1 Poniżej w tabeli znajduje się schemat oferty. Wybierasz jedno ze wskazanych w niej urządzeń.

Opcja oferty	Bezpieczna Rodzina Lokalizator
Abonament do końca 3-go pełnego Cyklu	0 zł
Abonament od 4 do 24 Cyklu z rabatami spod tabel (w nawiasie bez rabatów)	35 zł (45 zł)
Abonament po 24 miesiącach rośnie o	10 zł, a potem po każdym kolejnym roku o kolejne 10 zł
Maksymalne odszkodowanie z rabatami (bez rabatów)	840 zł (1080 zł)
Kod	BEZP_RODZ_LOKAL2_35_24 BEZP_RODZ_LOKAL2_35_24_E

4. **Usługi objęte Abonamentem aktywowane automatycznie na start (nie do wyłączenia)**
4.1 Abonament obejmuje Usługi z poniższej tabeli i inne usługi dodatkowe wskazane niżej w Części IV jako nim objęte.

Opcja oferty	Bezpieczna Rodzina Lokalizator
Nielimitowane minuty na numery komórkowe - kraj/Roaming UE+	tak
Nielimitowane minuty na numery stacjonarne - kraj/Roaming UE+	tak
Nielimitowane SMS-y/MMS-y - kraj/Roaming UE+	tak
Internet Limit 3 GB	tak

5. **Usługi nietelekomunikacyjne (poza Umową)**
5.1 Cena za usługę „Bezpieczna Rodzina Lokalizator":

Opcja oferty	Bezpieczna Rodzina Lokalizator
Bezpieczna Rodzina Lokalizator	0 zł

5.2 W pozostałych kwestiach obowiązuje Regulamin Usługi „Bezpieczna Rodzina Lokalizator".

6. **Rabaty w Abonamencie:**

6.1 Rabat za obsługę elektroniczną wynosi 5 zł i będzie uwzględniany na Fakturze, gdy w ramach Umowy spełnione są dwa warunki: (1) korzystasz z usługi faktury elektronicznej oraz (2) obowiązuje zasada przesyłania Ci przez T-Mobile dokumentów pocztą elektroniczną. Jeśli usługę faktury elektronicznej masz nieprzerwanie aktywną od samego początku Umowy, obowiązują zasady jej nieodpłatnego świadczenia z Części II Rozdziału I niżej. Jeśli aktywujesz tę usługę w trakcie Umowy, jej zasady znajdziesz w obowiązującym wówczas Regulaminie Usługi „Faktura Elektroniczna". W warunku (2) chodzi o dokument samej Umowy, informacje o jej zmianach (gdy trzeba indywidualnie Cię powiadomić) i ponaglenia co do zaległych płatności.

6.2 Rabat za zgody marketingowe wynosi 5 zł i naliczany jest przez czas obowiązywania odpowiedniego kompletu Twoich zgód. Każda zgoda wchodząca w skład wspomnianego kompletu ma dopisek „(zgoda marketingowa)".

7. **Nielimitowane minuty na numery komórkowe – kraj/Roaming UE+**

7.1 Usługa obejmuje połączenia głosowe z zasięgu Sieci na krajowe numery komórkowe oraz ze Strefy Roamingowej 1A na krajowe i europejskie numery komórkowe. Przez europejskie numery komórkowe rozumie się abonenckie numery komórkowe państw Strefy Roamingowej 1A. Usługa obejmuje połączenia konferencyjne oraz przekierowania połączeń na krajowe i europejskie numery komórkowe. Usługa nie obejmuje połączeń z numerami odpłatnych Usług Specjalnych i ich zagranicznych odpowiedników.

8. **Nielimitowane minuty na numery stacjonarne – kraj/Roaming UE+**

8.1 Usługa dotyczy połączeń głosowych z zasięgu Sieci na krajowe numery stacjonarne oraz ze Strefy Roamingowej 1A na krajowe i europejskie numery stacjonarne. Przez europejskie numery stacjonarne rozumie się abonenckie numery stacjonarne państw Strefy Roamingowej 1A. Usługa obejmuje połączenia konferencyjne oraz przekierowania połączeń na krajowe i europejskie numery stacjonarne. Usługa nie obejmuje połączeń z numerami odpłatnych Usług Specjalnych i ich zagranicznych odpowiedników.

9. **Nielimitowane SMS-y/MMS-y - kraj/Roaming UE+**

9.1 Usługa dotyczy SMS-ów i MMS-ów wysyłanych (a) z Sieci na krajowe numery komórkowe lub na adres e-mail oraz (b) ze Strefy Roamingowej 1A na krajowe i europejskie numery komórkowe lub na adres e-mail. Przez europejskie numery komórkowe rozumie się abonenckie numery komórkowe państw Strefy Roamingowej 1A. Usługa nie obejmuje wysyłania SMS-ów i MMS-ów na numery odpłatnych Usług Specjalnych i ich zagranicznych odpowiedników.

10. **Internet Limit 3 GB**

10.1 Usługa ta daje dostęp do Mobilnego Internetu w zasięgu Sieci i w ograniczonym zakresie w Strefie Roamingowej 1A.

10.2 Po przekroczeniu poziomu konsumpcji 3 GB nastąpi obniżenie szacunkowej prędkości maksymalnej do końca Cyklu do 128 kb/s.

11. **Czas obowiązywania Umowy i jej zakończenie**

11.1 Umowa jest zawarta na czas określony 24 miesięcy. Po jego upływie Umowa ulega automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony. Nie nastąpi to, jeśli Ty lub T-Mobile złożysz/y drugiej stronie na 30 dni przed końcem czasu określonego oświadczenie o jej nieprzedłużaniu. W pozostałych kwestiach do tego oświadczenia stosuje się opisane niżej zasady dla wypowiedzenia. Nie później niż 30 dni przed końcem czasu określonego T-Mobile poinformuje Cię na Trwałym Nośniku, np. pismem, pocztą elektroniczną lub SMS-em, o (a) nadchodzącym automatycznym przedłużeniu Umowy na czas nieokreślony, w tym związanej z tym zmianie warunków świadczenia Usług, (b) sposobach i terminach jej wypowiedzenia oraz (c) najkorzystniejszych ofertach analogicznych usług.

11.2 Ty lub T-Mobile może/sz rozwiązać Umowę stosownie do poniższych postanowień.

11.3 Umowę można rozwiązać przez jej wypowiedzenie. W wyniku złożenia wypowiedzenia Umowa ulega rozwiązaniu z zachowaniem okresu wypowiedzenia. Okres wypowiedzenia wynosi 30 dni, liczone od dnia złożenia wypowiedzenia, przy czym kończy się on z upływem Cyklu, który rozpoczyna się po tym dniu. Jednakże, gdy złożysz wypowiedzenie po przedłużeniu się Umowy na czas nieokreślony, to okres wypowiedzenia wynosi tylko jeden miesiąc. We wskazanym miesięcznym okresie wypowiedzenia ponosisz jedynie koszty świadczenia Usług. Po wspomnianym przedłużeniu T-Mobile wypowiada Umowę z zachowaniem okresu wypowiedzenia liczącego 90 dni ze skutkiem na koniec Cyklu.

11.4 T-Mobile składa Ci wypowiedzenie Umowy zawsze na piśmie. Ty składasz T-Mobile wypowiedzenie Umowy:

11.4.1. w formie pisemnej na adres T-Mobile lub w Sklepie,

11.4.2. w formie dokumentowej - przesyłając pocztą elektroniczną na adres boa@t-mobile.pl czytelny skan lub czytelne zdjęcie podpisanego przez Ciebie wypowiedzenia, albo

11.4.3. w formie dokumentowej - innym kanałem komunikacji z systemem lub jednostką organizacyjną obsługi abonenta, który T-Mobile może udostępnić w tym celu (aktualna lista takich kanałów jest na www.t mobile.pl).

11.5 Wypowiedzenie musi zawierać dane jednoznacznie identyfikujące Umowę, np. jej numer.

11.6 Gdy złożysz wypowiedzenie w formie dokumentowej, T-Mobile potwierdzi Ci to w ciągu jednego dnia roboczego wysyłając SMS-a albo wykonując połączenie telefonicznie – w zależności od tego, jakiego rodzaju numer wskazałeś w Umowie do kontaktu (SMS – gdy komórkowy; połączenie głosowe - gdy stacjonarny). Obowiązek potwierdzenia na numer stacjonarny uważa się za wykonany, jeżeli T-Mobile wykonał co najmniej trzy próby połączenia z tym numerem.

11.7 W terminie 14 dni od złożenia przez Ciebie wypowiedzenia dostaniesz od T-Mobile (na Trwałym Nośniku, np. pismem, pocztą elektroniczną lub SMS-em) potwierdzenie jego otrzymania, informację o dniu jego otrzymania oraz dniu rozwiązania Umowy.

11.8 W przypadku niewypełnienia obowiązku wnoszenia opłat z tytułu Umowy, T-Mobile może rozwiązać Umowę w każdym czasie ze skutkiem natychmiastowym. Może to zrobić jednak dopiero po uprzednim wypełnieniu procedury opisanej w Części III pkt 9 „Opłaty" niżej, w tym wezwaniu do zapłaty i bezskutecznym upływie wyznaczonego Ci dla tej zapłaty terminu.

11.9 T-Mobile ma prawo rozwiązać Umowę w każdym czasie ze skutkiem natychmiastowym bez wcześniejszego uprzedzenia Cię, jeśli:

11.9.1. dopuścisz się nadużycia telekomunikacyjnego z Części III (pkt 12 „Zakaz nadużyć") lub

11.9.2. w związku z zawarciem lub wykonaniem Umowy posłużyłeś się podrobionymi lub przerobionymi dokumentami.

11.10 Umowę można zakończyć w każdym czasie, o ile Ty i T-Mobile osiągniecie porozumienie w tej kwestii.

11.11 W momencie rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy T-Mobile zaprzestaje świadczenia Usług.

11.12 Postanowienia powyższe nie naruszają uprawnień stron do rozwiązania Umowy określonych w przepisach prawa.

12. **Odszkodowanie dla T-Mobile za „zerwanie kontraktu". Odblokowanie Urządzenia i odszkodowanie za nie**

12.1 W przypadku wypowiedzenia przez Ciebie Umowy lub przez T-Mobile z Twojej winy, w taki sposób, że ulegnie ona rozwiązaniu przed końcem jej czasu określonego, T-Mobile przysługuje następujące odszkodowanie. Jego wysokość na start Umowy równa jest sumie Abonamentów za czas określony (patrz do tabeli wyżej). W głównej części Umowy oraz w Podsumowaniu Umowy znajdziesz właściwą kwotę maksymalną dla Twojej opcji oferty, uwzględniającą okoliczności znane w momencie zawarcia Umowy (np. rabaty).

12.2 Kwota odszkodowania po opłaceniu każdego kolejnego Abonamentu maleje. W przypadku opłacenia wszystkich Abonamentów za czas określony uprawnienie T-Mobile do tego odszkodowania wygasa.

12.3 W momencie otrzymania od Ciebie wypowiedzenia (gdy Ty wypowiadasz Umowę), albo w momencie wysłania do Ciebie wypowiedzenia (gdy wypowiada ją T-Mobile z Twojej winy), T-Mobile zweryfikuje kwotę odszkodowania. Zrobi to wykorzystując wiedzę ze wskazanego momentu o opłatach za Abonament, które jesteś zobowiązany zapłacić do końca czasu określonego. Jest to

konieczne, ponieważ wysokość Abonamentu może ulec zmianie. Powodem tego może być np. spełnienie przez Ciebie warunków rabatu, których nie spełniałeś na start Umowy, albo zaprzestanie ich spełniania w jej trakcie. O zweryfikowanej kwocie T-Mobile poinformuje Cię: (a) w potwierdzeniu otrzymania Twojego wypowiedzenia, albo (b) w wypowiedzeniu Umowy (gdy T-Mobile ją wypowiada z Twojej winy).

12.4 T-Mobile nie może dochodzić tego odszkodowania w przypadku, gdy:

12.4.1. wypowiesz Umowę przed rozpoczęciem przyłączenia do Sieci/świadczenia Usług (nie ma to jednak zastosowania, gdy w ramach Umowy kupujesz Urządzenie),

12.4.2. wypowiesz Umowę, po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego w zakresie występowania znaczących, stałych lub częstych rozbieżności między faktycznym świadczeniem Usług a warunkami Umowy (nie dotyczy to jednak Mobilnego Internetu),

12.4.3. wypowiesz Umowę po niezaakceptowaniu zmian proponowanych przez T-Mobile na podstawie ppkt III.3 zdanie pierwsze głównej części Umowy, lub

12.4.4. wypowiesz Umowę, na podstawie postanowień innej umowy z T-Mobile dającej Ci uprawnienie do wypowiedzenia Umowy bez omawianego w tym punkcie odszkodowania.

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

12.5 Jeżeli na podstawie postanowień pkt IV głównej części Umowy T-Mobile zablokował numer IMEI Urządzenia w Sieci lub wprowadził restrykcje/blokady Urządzenia przy pomocy Aplikacji Blokującej, T-Mobile zniesie te wszystkie ograniczenia i blokady po zapłaceniu opisanego wyżej w tym punkcie odszkodowania (uznania rachunku T-Mobile).

12.6 Jeśli wypowiadasz Umowę, w taki sposób, że będzie ona rozwiązana przed końcem czasu określonego, (a) nie akceptując zmian związanych z obiektywnymi okolicznościami z ppkt III.3 zdanie pierwsze głównej części Umowy lub (b) po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego we wskazanym wyżej zakresie, to możesz zachować Urządzenie albo je oddać.

12.6.1. Jeśli zachowujesz Urządzenie, T-Mobile może żądać od Ciebie odszkodowania z tego tytułu. Wysokość tego odszkodowania jest równa mniejszej z dwóch następujących kwot. Obie kwoty wynikają ze składników, o których mowa w tabeli w ppkt II.1 głównej części Umowy oraz liczby niezapłaconych Abonamentów za czas określony. Dla obliczenia pierwszej kwoty używa się składnika Abonamentu, o którym mowa w kolumnie „za Usługi", a dla obliczenia drugiej – składnika, o którym mowa w kolumnie „za Urządzenie". Dodanie do siebie wartości pierwszego z tych składników za niezapłacone miesiące czasu określonego utworzy sumę pierwszą, a dodanie do siebie wartości drugiego z nich za te same miesiące – sumę drugą. Mniejsza z tych sum stanowi wspomniane odszkodowanie. Odszkodowanie to T-Mobile rozłoży na tyle rat, ile Cykli pozostało do końca czasu określonego. T-Mobile prześle Ci niezbędną informację dotyczącą tego odszkodowania na Trwałym Nośniku, uwzględniając stan wiedzy stron z chwili otrzymania Twojego wypowiedzenia. Po zapłaceniu tego odszkodowania T-Mobile usuwa wszelkie ograniczenia/blokady stosowane wobec Urządzenia (o ile będą mieć miejsce). Z chwilą tej zapłaty własność Urządzenia przechodzi na Ciebie.

12.6.2. Jeśli zwracasz Urządzenie, to robisz to na swój koszt, w terminie miesiąca od rozwiązania Umowy, przesyłką na adres: Centrum Logistyczne, ul. Poznańska 251, 05-850 Ołtarzew, Sekcja Zwrotów.

13. **Kto i jak może skorzystać z tych warunków**

13.1 Aby skorzystać z tych warunków oferty, musisz być Konsumentem.

13.2 Możesz zawrzeć Umowę w Sklepie lub podczas wizyty kuriera po jej zdalnym zamówieniu.

13.3 Umowę na niniejszych warunkach możesz zawrzeć z nowym numerem telefonu, migrując numer z umowy systemu Heyah na kartę albo T-Mobile na kartę. Przed taką migracją musisz: (a) mieć możliwość przyjmowania połączeń oraz (b) z wyprzedzeniem 30 dni wykonać połączenie wychodzące.

13.4 Musisz spełnić inne warunki wstępne określone przez T-Mobile (w szczególności wyrazić zgody na sprawdzenie wiarygodności płatniczej i uzyskać pozytywny jego rezultat; niektóre z tych warunków wskazane są poniżej); informacja o wszystkich tych warunkach dostępna jest w Sklepach i pod numerem 602 900 000).

13.5 Zawierasz Umowę osobiście, albo przez przedstawiciela. Pełnomocnictwo musi być sporządzone w formie pisemnej. Musisz podać wymagane w takim przypadku dane. Musisz też okazać ważne oryginały albo poświadczone notarialnie kopie dokumentów, o których mowa niżej, i zgodzić się na zrobienie ich kopii przez T-Mobile. Gdy jesteś Konsumentem, musisz udokumentować tożsamość i zadeklarować miejsce zamieszkania. Lista wymaganych dokumentów jest dostępna na www.t-mobile.pl i w Sklepach.

13.6 T-Mobile może uzależnić zawarcie Umowy od wpłacenia Kaucji lub Zabezpieczenia Malejącego, gdy (a) zajdą przesłanki z następnego podpunktu, (b) Umowa ma objąć Roaming, Usługi Specjalne lub Usługi Międzynarodowe lub (c) T-Mobile wszczął wobec Ciebie postępowanie egzekucyjne lub (d) wszczęto wobec Ciebie postępowanie w sprawie upadłości konsumenckiej.

13.7 T-Mobile może nie zawrzeć Umowy, gdy: (a) nie spełnisz któregokolwiek z powyższych wymogów, (b) nie przedstawisz wymaganych przez T-Mobile dokumentów potwierdzających wiarygodność płatniczą, (c) miałeś umowę z T-Mobile i wypowiedział on ją, a odpowiedzialność za to była po Twojej stronie, (d) masz negatywną ocenę wiarygodności płatniczej, (e) wykorzystywałeś usługi T-Mobile lub innych operatorów do celów niezgodnych z prawem lub umową, (f) przedstawiłeś dokumenty zniszczone, lub budzące wątpliwość co do ich autentyczności lub kompletności, (g) podałeś błędne, niekompletne lub nieaktualne dane, (h) przedstawiłeś dokumenty podrobione lub przerobione, (i) lub nie ma możliwości technicznych świadczenia Usług.

14. **Inne postanowienia**

14.1 W przypadku migracji z systemu Heyah na kartę lub T-Mobile na kartę:

14.1.1. dotychczasowa umowa ulega rozwiązaniu z chwilą aktywacji usług w ramach Umowy,

14.1.2. w ciągu ostatnich 24 h przed tym rozwiązaniem może wystąpić przerwa w świadczeniu usług,

14.1.3. wszystkie zasoby i ustawienia sprzed migracji są anulowane,

14.1.4. za aktywację Usług w ramach Umowy płacisz tylko 1,01 zł.

14.2 Zawierając Umowę otrzymujesz Kartę SIM.

14.3 Do skorzystania z wszystkich funkcjonalności Urządzenia konieczne jest korzystanie przez użytkownika (będącego osobą kontrolującą) z aplikacji Bezpieczna Rodzina.

14.4 Nie możesz dezaktywować/zmieniać Usług i ich opcji, chyba że Umowa wyraźnie to przewiduje.

14.5 Usługi Roamingowe są szczegółowo uregulowane w reszcie Umowy, zwłaszcza w Części IV Rozdziale II niżej.

14.6 T-Mobile po przejściu Umowy w czas nieokreślony raz w roku informuje Cię o najkorzystniejszej ofercie analogicznych usług oraz o zmianie warunków przewidzianej Umową.

14.7 Możesz korzystać z niniejszych warunków dzięki związaniu się Umową na wskazany wyżej czas określony.

14.8 W sprawach nieuregulowanych w niniejszej Części I zastosowanie mają postanowienia reszty Umowy.

14.9 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.

ROZDZIAŁ II ROZDZIAŁ II SZCZEGÓLNE WARUNKI NIEKTÓRYCH USŁUG ROAMINGOWYCH I MIĘDZYNARODOWYCH DO 31.12.2025R.

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 Rozdziału II.

1.2 Niniejsze warunki niektórych Usług Roamingowych i Usług Międzynarodowych obowiązują do 31.12.2025r. (włącznie).

2. **Podstawowe zasady niektórych Usług Roamingowych**

2.1 Strefy Roamingowe 1B, 2 i 3 zostają na użytek tych warunków specyficznie zdefiniowane (patrz niżej).
2.2 Schemat cen Usług w Strefach Roamingowych 1B, 2 i 3

Strefa/Usługa	Roamingowej 1A i 1B (za minutę)	Roamingowej 2 i 3 (za minutę)	Połączenia głosowe przychodzące (za minutę)	SMS (za szt.)	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

3. **Naliczanie opłat za Mobilny Internet w Strefach Roamingowych 1B i 2 w ramach Usług Roamingowych opisanych w niniejszym rozdziale**
3.1 W tych dwóch strefach w każdym Cyklu masz do dyspozycji bezpłatne 5 MB a po ich zużyciu, w przypadku dalszej konsumpcji danych, T-Mobile nalicza z góry opłatę w wysokości 49 zł. Opłata ta pokrywa zużycie do wysokości 1 GB (liczonego od początku konsumpcji ww wskazanych strefach). Po wykorzystaniu tego 1 GB, T-Mobile nalicza opłatę 0,004673 zł za każde rozpoczęte 100 kB – oddzielnie za dane wysłane i odebrane.
3.2 Jeśli, na podstawie odrębnego regulaminu, aktywujesz pakiet terminowy „5 GB na 7 dni (świat)" lub „10 GB na 14 dni (świat)", to dane z takiego pakietu będą konsumowane w pierwszej kolejności. W przypadku zużycia wszystkich danych z takiego pakietu przed końcem jego okresu ważności zostanie włączona blokada transmisji danych do końca tego okresu, po czym nastąpi powrót do zasady podstawowej z poprzedniego podpunktu. Wyjątkiem jest sytuacja, gdy korzystanie z takiego pakietu terminowego rozpocznie się w trakcie zużywania wspomnianego w poprzednim podpunkcie 1 GB tj. po jego napoczęciu i niezużyciu w całości. W takim przypadku, po wykorzystaniu danych ze wspomnianego pakietu terminowego przed końcem jego okresu ważności, gdy jest dostępna jeszcze reszta z tego 1 GB (nie skończył się Cykl), dalsza konsumpcja danych obejmie tę resztę. Wówczas, blokada zostanie włączona po zużyciu tej reszty przed końcem tegoż okresu ważności albo wcześniej z chwilą utraty tej reszty na koniec Cyklu (jeśli wypadnie on pomiędzy wyczerpaniem pakietu terminowego a wyczerpaniem wspomnianej reszty). W ramach opisanego wyjątku, blokada trwać będzie do końca wspomnianego okresu ważności, po czym nastąpi powrót do zasady podstawowej z poprzedniego podpunktu. W każdym przypadku blokada może zostać usunięta na Twoje żądanie, co będzie oznaczać powrót do zasady podstawowej z poprzedniego podpunktu. Możesz znieść blokadę (a) wysyłając SMS na numer 80818 o treści DALEJ (opłata za SMS zgodna z cennikiem), (b) wysyłając bezpłatny kod *100*818# i nawigując do odpowiedniej opcji, (c) telefonicznie pod numerem 602900, (d) w aplikacji Mój T-Mobile, (e) na www.t-mobile.pl, (f) w Mobilnym Biurze Obsługi Abonenta pod adresem m.iboa.pl lub (g) w Sklepie. Powyższe nie oznacza, że T-Mobile gwarantuje dostępność wspomnianych pakietów terminowych.

4. **Naliczanie opłat za Mobilny Internet w Strefie Roamingowej 3 w ramach Usług Roamingowych opisanych w niniejszym rozdziale**
4.1 W strefie tej T-Mobile będzie naliczać opłatę 1,43051 zł za każde rozpoczęte 100 kB - oddzielnie za dane wysłane i odebrane.

5. **Strefy roamingowe dla Usług Roamingowych opisanych w niniejszym rozdziale**
5.1 Strefy roamingowe 1B, 2 i 3

5.2 sStrefa Roamingowa 1A oraz nowe strefy roamingowe 1B, 2 i 3
5.2.1. Strefa Roamingowa 1B: Albania, Bośnia I Hercegowina, Czarnogóra, Kosowo, Macedonia Północna, Mołdawia, San Marino, Serbia, Szwajcaria, Ukraina, Wielka Brytania, Wyspa Guernsey, Wyspa Jersey, Wyspa Man, Wyspy Owcze.
5.2.2. 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, Cypr Północny, Czad, 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.
5.2.3. 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.

6. **Dodatkowe zasady dla Usług Roamingowych opisanych w niniejszym rozdziale**
6.1 Połączenia głosowe wychodzące i przychodzące w Strefach Roamingowych 1B, 2 oraz 3 naliczane są za każdą rozpoczętą minutę.
6.2 Stawka za przeniesienie połączenia do Poczty Głosowej +48 602 951 000 lub +48 888 00 1111 w Strefach Roamingowych 1B, 2 i 3.

Przeniesienie połączenia do Poczty Głosowej w Strefach Roamingowych 1B, 2 oraz 3	opłata za odebrane połączenia przychodzącego w Roamingu + opłata za roamingowe połączenie wykonywane do Polski

7. **Szczególne warunki niektórych Usług Międzynarodowych**
7.1 Wielka Brytania należy do Strefy Międzynarodowej 1A.

8. **Inne**
8.1 W Strefach Roamingowych 1B, 2 i 3 po zakończeniu połączenia i o godz. 24.00 (czasu polskiego) zużyte dane T-Mobile zaokrągli w górę do 100 kB (1 GB = 1024 MB; 1MB=1024 kB).
8.2 W kwestiach nieuregulowanych w niniejszych warunkach zastosowanie mają postanowienia pozostałych dokumentów składających się na Umowę, a zwłaszcza Części IV Rozdziału II.

CZĘŚĆ II SZCZEGÓŁOWE ZASADY ŚWIADCZENIA NIEKTÓRYCH USŁUG

ROZDZIAŁ I FAKTURA ELEKTRONICZNA

1. **Główne cechy usługi**

1.1 T-Mobile udostępnia do pobrania w Mój T-Mobile (internetowym serwisie i aplikacji) następujące dokumenty: (a) Fakturę, (b) podstawowy wykaz Usług i (c) rachunek szczegółowy (jeśli go zamówiłeś).

1.2 Jeśli tak zadysponujesz, T-Mobile będzie dodatkowo dostarczać Ci e-mailem Fakturę, wspomniany wykaz i link kierujący do obrazu Faktury w internetowym serwisie Mój T-Mobile. E-maile będą wysyłane z adresu twoja_f@ktura.t-mobile.pl, który nie przyjmuje korespondencji zwrotnej. W typowych okolicznościach dostaniesz Fakturę na e-mail w ciągu 48h od jej wystawienia (T-Mobile nie odpowiada np. za blokady ustawione na Twojej skrzynce e-mail).

1.3 Rozszerzenia i zawężenia usługi o wersję e-mailową możesz dokonać w internetowym serwisie Mój T-Mobile, kierując odpowiednią dyspozycję na adres boa@t-mobile.pl, u konsultanta telefonicznie/w Sklepie. Rozszerzenie usługi o wersję e-mailową możliwe jest też przez wysłanie SMS-a z adresem e-mail, na który ma przychodzić Faktura, na numer 80716.

1.4 U konsultanta BOA lub w Sklepie możesz zamówić (a także odwołać) powiadamianie SMS-em o elektronicznym udostępnieniu w Mój T-Mobile Faktury wraz z dotyczącymi jej kluczowymi informacjami. W tym SMS-ie T-Mobile może umieszczać link kierujący do obrazu Faktury w internetowym serwisie Mój T-Mobile. Taki SMS otrzymujesz maksymalnie w ciągu 72h od wystawienia Faktury.

1.5 Gdy faktura elektroniczna jest aktywna, nie otrzymujesz na papierze dokumentów nią objętych. Gdy ją dezaktywujesz, otrzymujesz dokumenty papierowe. W okresie aktywności usługi, możesz zamówić bezpłatną papierową wersję wspomnianych dokumentów.

1.6 Aktywacja usługi faktury elektronicznej w stosunku do Umowy powoduje, że elektroniczny sposób udostępniania/dostarczania dokumentów będzie obowiązywać względem wszystkich Twoich umów objętych Fakturą. To samo dotyczy jej dezaktywacji.

1.7 Fakturę elektroniczną możesz dezaktywować w dowolnym momencie w internetowym serwisie Mój T-Mobile lub w Biurze Obsługi Abonenta pod numerem 602900. Jeśli masz rabat za obsługę elektroniczną, dezaktywacja usługi spowoduje jego utratę.

1.8 W okresie korzystania z usługi przesyłania Faktury na adres e-mail, powiadamiasz T-Mobile o zmianie tego adresu. Możesz to zrobić wysyłając SMS z nowym adresem e-mail, na który ma przychodzić Faktura, na numer 80716.

CZĘŚĆ III REGULAMIN – CZĘŚĆ OGÓLNA

1. **Definicje**

1.1 Abonament – podstawowa opłata za Usługi nią objęte naliczana za Cykl; nie dotyczy on Usług Telewizyjnych (patrz – Opłata TV)

1.2 Aplikacja Blokująca – aplikacja zainstalowana przez T-Mobile na Urządzeniu lub Sprzęcie służąca do komunikacji, ograniczania lub blokowania możliwości korzystania z niego; T-Mobile może wykorzystywać te funkcjonalności do chwili przejścia na Ciebie prawa własności Urządzenia

1.3 Biuro Obsługi Abonenta (BOA) – jednostka organizacyjna obejmująca konsultantów telefonicznych oraz automatyczny, telefoniczny system obsługi (automatyczne BOA), których zadaniem jest udzielanie Tobie pomocy i informacji niezbędnych do realizacji Umowy; w BOA możesz też wydawać dyspozycje dotyczące Usług w zakresie udostępnionym przez T-Mobile; T-Mobile może weryfikować w BOA Twoją tożsamość, np. kodem cyfrowym (kod BOA); numer BOA to 602900000

1.4 BOA – patrz „Biuro Obsługi Abonenta"

1.5 Cykl – miesięczny okres, za który dokonywane są rozliczania Twoich zobowiązań wobec T-Mobile z tytułu świadczenia Usług; rozpoczyna się on i kończy we wskazanym na Fakturze dniu miesiąca; niektóre Usługi mogą mieć okres rozliczeniowy inny niż Cykl

1.6 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

1.7 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 - Danych o Lokalizacji); są to np. dane routingowe, czas trwania połączeń, czas rozpoczęcia i zakończenia połączenia, objętość komunikatu

1.8 Dekoder – udostępniany Ci przez T-Mobile podstawowy dekoder przeznaczony do korzystania z Usług Telewizyjnych

1.9 Dekoder Multiroom – udostępniany Ci przez T-Mobile dodatkowy dekoder umożliwiający korzystanie z usługi Multiroom

1.10 E-mail Kontaktowy – adres poczty elektronicznej podany przez Ciebie T-Mobile w celu umożliwienia mu kontaktowania się z Tobą tą drogą, w szczególności udzielania informacji oraz - w przypadku wyrażenia przez Ciebie odpowiedniej zgody - wysyłania informacji marketingowej

1.11 Faktura – dokument obejmujący opłaty za Usługi z Umowy albo z Umowy i innych umów

1.12 Hasło – poufne 8 cyfr, które ustalasz Ty lub T-Mobile; służy ono do identyfikacji lub wydawania przez Ciebie dyspozycji

1.13 Karta SIM – karta mikroprocesorowa (plastikowa; w tym tzw. karta USIM) albo elektroniczna (Karta eSIM) - z którą związany jest Twój Numer Telefonu, Kod PIN i Kod PUK, umożliwiająca korzystanie z Usług Mobilnych albo głosowych Usług Stacjonarnych działających z wykorzystaniem tego numeru, na podstawie Umowy; plastikową Kartę SIM T-Mobile Ci wydaje i jest ona własnością T-Mobile do końca Umowy; będącą oprogramowaniem Kartę eSIM T-Mobile udostępnia Ci do pobrania i instalacji w urządzeniu końcowym

1.14 Kaucja – kwota wpłacana T-Mobile przez Ciebie w celu zabezpieczenia opłat z Umowy i innych należności powstałych w związku z nią; Kaucja nie ma charakteru zaliczki ani przedpłaty na poczet jakichkolwiek należności wobec T-Mobile i jest zdeponowana na wyodrębnionym, nieoprocentowanym rachunku bankowym T-Mobile

1.15 Konsument – jesteś konsumentem, gdy jesteś osobą fizyczną zawierającą z T-Mobile Umowę bez bezpośredniego związku z działalnością gospodarczą lub zawodową

1.16 Limit Kredytowy – granica Twoich zobowiązań z Umowy w Cyklu; gdy ją przekroczysz, T-Mobile może skorzystać z przewidzianych w niej na taką okoliczność uprawnień; dla Konsumenta limit ten wynosi 200 zł do końca czwartego Cyklu, a potem 500 zł; dla przedsiębiorcy wynosi on 500 zł brutto

1.17 Mobilny Internet – Usługa Mobilna polegająca na dostępie do Internetu w sieci mobilnej; APN: Internet lub inny APN przeznaczony do połączeń z Internetem ogólnego użytku

1.18 Mój T-Mobile – elektroniczny serwis obsługi, z którego możesz korzystać przez www.t-mobile.pl lub aplikację Mój T-Mobile

1.19 Numer Telefonu – Twój numer telefonu wykorzystywany w ramach Umowy

1.20 Numer Kontaktowy – numer telefonu podany przez Ciebie T-Mobile w celu umożliwienia mu telefonicznego kontaktu z Tobą, w szczególności udzielania informacji oraz - w przypadku wyrażenia przez Ciebie odpowiedniej zgody - wysyłania informacji marketingowej

1.21 Opłata TV – abonament za Usługi Telewizyjne; podstawowa opłata za usługi nią objęte, naliczana za Cykl

1.22 Oświadczenia Końcowe – Twoje oświadczenia dotyczące Usług albo Usług i Sprzętu/Urządzenia, zamykające główną część Umowy

1.23 Podsumowanie Umowy – część Umowy zawierająca jej zwięzłe podsumowanie

1.24 Program – kanał, czyli uporządkowany zestaw elementów (audycji lub innych przekazów) składających się z wizji i/lub fonii, rozpowszechnianych w całości, które T-Mobile przejmuje od nadawcy i udostępnia bez zmian w ramach Usług Telewizyjnych (za wyjątkiem zmian, które wynikają z licencji przyznanej T-Mobile przez nadawcę); audycja jest ciągiem ruchomych obrazów z dźwiękiem lub bez niego, stanowiącym odrębną całość w stworzonym przez nadawcę Programie; nadawcą jest przedsiębiorca, który tworzy i zestawia Program oraz rozpowszechnia go sam lub z pomocą innych podmiotów oraz przekazuje T-Mobile w celu jego udostępniania w ramach Usług Telewizyjnych

1.25 Przedsiębiorca Jednoosobowy – osoba fizyczna zawierająca Umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści Umowy wynika, że nie posiada ona dla niej charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej

przez nią działalności, udostępnionego w Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej oraz w Rejestrze Przedsiębiorców Telekomunikacyjnych;

1.26 Rachunek Szczegółowy – szczegółowy wykaz wykonanych przez Ciebie odpłatnych Usług; zamawiany w BOA; wykaz ten zawiera informację o zrealizowanych płatnych 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 brutto i netto

1.27 Regulamin i Cennik – niniejszy dokument będący załącznikiem i integralną częścią Umowy

1.28 Regulamin Usługi – ustalone przez T-Mobile szczegółowe warunki korzystania z Usługi, którą możesz uruchomić w trakcie jej trwania; dostępne są w Biurze Obsługi Abonenta, Sklepach oraz na stronie internetowej www.t-mobile.pl; jego postanowienia mają pierwszeństwo przez resztą postanowień Umowy, chyba że te ostatnie wprost stanowią inaczej

1.29 Roaming – usługa roamingu międzynarodowego świadczona przez T-Mobile z wykorzystaniem Sieci, umożliwiająca korzystanie z Usług Mobilnych w sieciach operatorów zagranicznych; warunki dla Usług Mobilnych w Roamingu nie muszą być identyczne z warunkami krajowych Usług Mobilnych (inicjowanych z kraju na numery krajowe); listę operatorów zagranicznych z Roamingiem znajdziesz Biurze Obsługi Abonenta, na www.t-mobile.pl oraz w Sklepach

1.30 Roaming Regulowany – Roaming Międzynarodowy w Strefie Roamingowej 1A regulowany przepisami prawa

1.31 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

1.32 Router - router (i jego oprzyrządowanie) przeznaczony do korzystania ze Stacjonarnego Internetu, udostępniany Ci przez T-Mobile

1.33 Sieć – publiczna sieć telekomunikacyjna służąca do świadczenia Usług; w przypadku Usług Mobilnych i głosowych Usług Stacjonarnych jest to mobilna sieć T-Mobile; w przypadku Stacjonarnego Internetu jest to stacjonarna sieć T-Mobile lub innego/ych operatora/ów infrastrukturalnego/ych

1.34 Sklep – autoryzowana przez T-Mobile placówka handlowo-usługowa stanowiąca część jego sieci sprzedaży

1.35 Sprzęt – urządzenie/a (wraz jego/ich oprzyrządowaniem) i/lub inne środki techniczne użyczane lub inaczej udostępniane Ci w ramach Umowy przez T-Mobile; w zależności od rodzaju Umowy Sprzęt może obejmować np. Router lub Dekoder

1.36 Stacjonarny Internet – usługa dostępu do Internetu w Sieci stacjonarnej

1.37 Strefa Międzynarodowa - obszar zagranicy o szczególnych warunkach Usług Międzynarodowych (szczegóły – patrz do Części IV niżej)

1.38 Strefa Roamingowa – obszar zagranicy o szczególnych warunkach usług w Roamingu (szczegóły - patrz do Części IV niżej)

1.39 T-Mobile – T-Mobile Polska S.A. z siedzibą w Warszawie; 02-674 Warszawa, ul. Marynarska 12; wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000391193, kapitał zakładowy 711 210 000 złotych (wpłacony w całości), NIP 526-10-40-567, REGON 011417295, numer rejestrowy BDO 000020490

1.40 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);

1.41 Ty – abonent, który jest stroną Umowy

1.42 UKE – regulator rynku telekomunikacyjnego (na dzień wejścia w życie tego dokumentu jest to Urząd Komunikacji Elektronicznej)

1.43 Umowa – umowa o świadczenie Usług zawarta pomiędzy T-Mobile a Tobą, na podstawie której T-Mobile dostarcza Ci te usługi; Umowa składa się z: (1) głównej części Umowy , (2) Regulaminu i Cennika (załącznika do głównej części Umowy) oraz (3) Podsumowania Umowy – w zakresie Usług, a także – jeśli ma to miejsce - udostępnienia Sprzętu lub sprzedaży Urządzenia; główna część Umowy kończy się Oświadczeniami Końcowymi; gdy Umowa zawierana jest w kanale zdalnym Formularz Odstąpienia i Pouczenie o Odstąpieniu są integralnym elementem Części III „Regulaminu i Cennika"

1.44 Urządzenie – urządzenie sprzedane w ramach Umowy w cenie niższej niż rynkowa (resztę ceny spłacasz w opłacie za Abonament); jego własność przechodzi na Ciebie z chwilą wykonania wszystkich Twoich zobowiązań pieniężnych za czas określony Umowy

1.45 Usługi Międzynarodowe – połączenia głosowe, SMS-y i MMS-y inicjowane z kraju (z Sieci) na numery zagraniczne i satelitarne

1.46 Usługi – usługi objęte Umową; w zależności od jej rodzaju mogą to być Usługi Mobilne, Usługi Stacjonarne, Usługi Telewizyjne lub inne im towarzyszące

1.47 Usługi Mobilne – Usługi Telekomunikacyjne świadczone przez T-Mobile na podstawie Umowy w mobilnej Sieci telekomunikacyjnej w oparciu o mobilny Numer Telefonu; jeśli Umowa obejmuje jedynie usługę Mobilnego Internetu, to usługa ta może być świadczona bez takiego numeru

1.48 Usługi Stacjonarne – Usługi Telekomunikacyjne świadczone przez T-Mobile na podstawie Umowy jako: (a) Stacjonarny Internet lub (b) usługi głosowe ze stacjonarnym Numerem Telefonu

1.49 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

1.50 Usługi Telewizyjne - usługi świadczone przez T-Mobile na podstawie Umowy i polegające na udostępnieniu Programów w Sieci, w oparciu o Dekoder i Stacjonarny Internet – a w przypadku usługi Multiroom – także Dekoder/y Multiroom

1.51 Zabezpieczenie Malejące - kwota wpłacana T-Mobile przez Ciebie w celu zabezpieczenia opłat z Umowy oraz innych należności powstałych w związku z nią; T-Mobile potrąca wymagalne należności z tego zabezpieczenia od początku Umowy aż do jego wyczerpania.

2. Niektóre warunki Umowy

2.1 Umowa polega głównie na tym, że T-Mobile dostarcza Ci Usługi a Ty mu za nie płacisz.

2.2 Gdy T-Mobile ma dostarczać Usługi Mobilne lub głosowe Usługi Stacjonarne, zapewnia Ci przy zawarciu Umowy Kartę SIM. Gdy Umowa obejmuje głosowe Usługi Telekomunikacyjne, T-Mobile nadaje lub przenosi wówczas Numer Telefonu.

2.3 W przypadku plastikowej Karty SIM, T-Mobile wydaje Ci ją przy zawarciu Umowy. Jeżeli jest to aneks lub inna zmiana Umowy, T-Mobile plastikowej Karty SIM nie wydaje (bo działa ta już wydana), chyba że wynika to ze względów technicznych lub postanowień Umowy.

2.4 Korzystanie z Karty eSIM wymaga posiadania urządzenia zdolnego do jej wykorzystania i dostępu do Internetu w momencie jej instalacji. Kartę eSIM instalujesz zgodnie z instrukcją. Wymiana Karty SIM (w tym eSIM) na Kartę eSIM oznacza dezaktywację karty dotychczasowej w momencie instalacji karty nowej. Karta eSIM jest aktywna od momentu jej instalacji w urządzeniu. Nie możesz odzyskać Karty eSIM po zainstalowaniu nowej Karty eSIM, a także w przypadku jej usunięcia z urządzenia. W tym ostatnim przypadku musisz zgłosić T-Mobile konieczność instalacji nowej Karty eSIM. Dezaktywacja Karty eSIM nie powoduje automatycznego usunięcia Karty eSIM (oprogramowania) z urządzenia.

2.5 T-Mobile zapewnia połączenia z numerami alarmowymi w zakresie wymaganym przepisami prawa, o ile Umowa przewiduje połączenia głosowe. Połączenia te kierowane są do właściwych terytorialnie jednostek służb, którym przydzielono numer alarmowy.

2.6 Występują następujące ograniczenia w tym zakresie:

2.6.1. W przypadku, gdy połączenie z numerem alarmowym typu 9XX (gdzie XX oznacza końcówkę takiego numeru z planu numeracji krajowej) jest niemożliwe, T-Mobile łączy z numerem alarmowym 112.

2.6.2. Gdy połączenie na numer alarmowy wykonywane przy użyciu Karty SIM z danego powiatu/gminy jest realizowane przez stację bazową znajdującą się w sąsiednim powiecie/gminie, to może być ono zestawione z jednostką je przyjmującą z terenu tego sąsiedniego powiatu/gminy. Może to nastąpić, gdy dany powiat/gmina nie pokrywa się z zasięgiem stacji bazowej z tego obszaru.

2.6.3. Gdy połączenie na numer alarmowy wykonywane jest przy użyciu Karty SIM, T-Mobile gromadzi Dane o Lokalizacji.

2.7 Numer Telefonu możesz odpłatnie zmienić na pisemny wniosek, gdy wykażesz uciążliwość korzystania z tego numeru.

2.8 Numer Telefonu może być zmieniony także przez T-Mobile z ważnych przyczyn technicznych lub w razie zmiany planu numeracji T-Mobile.

2.9 T-Mobile blokuje w Sieci skradzione lub zgubione telekomunikacyjne urządzenie końcowe i przekazuje w analogicznym celu jego numer (IMEI) innym operatorom sieci mobilnych. T-Mobile robi to po przedstawieniu przez Ciebie urzędowego poświadczenia zgłoszenia kradzieży urządzenia oraz dowodu nabycia urządzenia wraz z podaniem jego numeru identyfikacyjnego.

3. **Kaucja, Zabezpieczenie Malejące i Limit Kredytowy – w trakcie Umowy**

3.1 T-Mobile może uzależnić dostarczanie niektórych lub wszystkich Usług od wpłacenia Kaucji lub Zabezpieczenia Malejącego, gdy:

3.1.1. przekroczyłeś Limit Kredytowy lub utraciłeś wiarygodność płatniczą, np. zalegając z płatnościami wobec T-Mobile z Umowy,

3.1.2. T-Mobile rozwiązał z Tobą w trakcie Umowy inną umowę a odpowiedzialność za to była po Twojej stronie,

3.1.3. podałeś błędne dane (np. niekompletne lub nieaktualne), nie poinformowałeś o zmianie danych lub przedstawiłeś dokumenty podrobione lub przerobione,

3.1.4. wykorzystywałeś usługi T-Mobile lub innych operatorów do celów niezgodnych z prawem lub umową,

3.1.5. dokonałeś Nadużycia lub przestępstwa na szkodę przedsiębiorcy telekomunikacyjnego na gruncie jego usług w oparciu o jego usługi,

3.1.6. możesz i chcesz aktywować usługę Roamingu, Usługę Specjalną lub Usługę Międzynarodową, masz aktywną którąś z tych usług, albo

3.1.7. możesz i chcesz aktywować inną usługę a nie spełniasz warunków jej dostępności lub,

3.1.8. wszczęto wobec Ciebie likwidację, postępowanie naprawcze, upadłościowe lub egzekucyjne (gdy jesteś Konsumentem, chodzi tylko o egzekucję wszczętą przez T-Mobile lub wszczęto wobec Ciebie postępowanie co do Twojej upadłości konsumenckiej).

3.2 T-Mobile może zażądać Kaucji albo Zabezpieczenia Malejącego do wysokości 4000 zł. Jeśli wartość wymagalnych należności jest wyższa niż ta kwota, może on zażądać dwukrotności tych należności.

3.3 Kaucję albo Zabezpieczenie Malejące wpłacasz w terminie i na rachunek – zgodnie ze wskazaniem T-Mobile.

3.4 T-Mobile może potrącić wymagalne należności z Kaucji a zwróci ją (lub jej resztę) przy końcowym rozliczeniu Umowy.

3.5 T-Mobile musi potrącać wymagalne należności z Zabezpieczenia Malejącego aż do jego wyczerpania. Jeśli coś z tego zabezpieczenia zostanie, T-Mobile zwróci to przy końcowym rozliczeniu Umowy. Postanowienie o obowiązku uzupełnienia Kaucji do pełnej wysokości.

3.6 Gdy przekroczysz Limit Kredytowy, T-Mobile może zawiesić niektóre lub wszystkie Usługi. Wysyła on wtedy do Ciebie SMS, e-mail, list lub informuje Cię w inny uzgodniony sposób, że wznowi te usługi po spełnieniu określonego w tej informacji wymogu. Wymóg ten może dotyczyć wpłacenia/uzupełnienia Kaucji, Zabezpieczenia Malejącego lub zapłacenia Faktury. Jeżeli nie jesteś Konsumentem przekroczenie Limitu Kredytowego w Umowie może spowodować takie same konsekwencje w innych Twoich umowach.

3.7 T-Mobile ma prawo ograniczyć dostarczanie Usług Specjalnych i inicjowania połączeń międzynarodowych do niektórych lub wszystkich krajów w sytuacji uzasadnionych wątpliwości co do Twojej wiarygodności płatniczej. Niezapłacenie Kaucji lub Zabezpieczenia Malejącego na żądanie T-Mobile jest taką sytuacją. Możesz uzyskać informację telefoniczną o takich ograniczeniach w Biurze Obsługi Abonenta.

4. **Zmiana dostawcy usług. Cesja**

4.1 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 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.

4.2 Dokonując przeniesienia numeru możesz rozwiązać umowę z dotychczasowym dostawcą bez zachowania okresu wypowiedzenia. Jeśli w związku z taką zmianą odchodzisz z T-Mobile, musisz mu wtedy zapłacić dodatkowo jeden abonament (z umowy, która ulega rozwiązaniu w związku z tym odejściem). Jednak, jeśli rozwiązanie umowy nastąpi w trakcie ostatniego cyklu, wniesiesz należność z tego tytułu proporcjonalnie. Musisz wpłacić ją w terminie 14 dni od dnia rozwiązania wspomnianej umowy na to samo konto, co dla opłat za Usługi. Wszystko to nie wyłącza innych odszkodowań, które T-Mobile ma prawo żądać od Ciebie na podstawie Umowy lub przepisów prawa.

4.3 Jeśli wybrałeś tryb przeniesienia numeru z końcem okresu wypowiedzenia umowy z dotychczasowym dostawcą, to docelowy Numer Telefonu zacznie działać w ramach Umowy w dniu następnym po upływie tego okresu. Jeśli wybrałeś tryb przeniesienia numeru z końcem czasu określonego umowy z dotychczasowym dostawcą, to docelowy Numer Telefonu zacznie działać w ramach Umowy w dniu następnym po upływie tego czasu. Jeśli wybrałeś tryb przeniesienia numeru wskazując we wniosku inny termin niż w dwóch zdaniach poprzednich, to docelowy Numer Telefonu zacznie działać w ramach Umowy w dniu wskazanym w tym wniosku. T-Mobile potwierdzi Ci uzgodniony przez strony termin rozpoczęcia świadczenia Usług na docelowym Numerze Telefonu, w sposób wskazany we wspomnianym wniosku.

4.4 Gdy nie dojdzie do przeniesienia numeru telefonu do T-Mobile z powodu innego niż Twoja rezygnacja (tj. każdego powodu leżącego po Twojej stronie) w terminie 30 dni od uzgodnionego dnia (patrz do poprzedniego podpunktu), Umowę uważa się za niezawartą. Jeśli do przeniesienia numeru do T-Mobile nie dojdzie z powodu Twojej rezygnacji (tj. każdego powodu leżącego po Twojej stronie), Umowa będzie wykonywana w oparciu o tymczasowy Numer Telefonu (a umowa z dotychczasowym dostawcą będzie Cię również wiązać na niezmienionych warunkach). Kwestie te przedstawiają się analogicznie w przypadku przeniesienia Numeru Telefonu z T-Mobile do innego dostawcy.

4.5 Gdy nie dojdzie do przeniesienia Numeru Telefonu z T-Mobile 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 T-Mobile Cię poinformuje).

4.6 Masz prawo rozpocząć proces zmiany dostawcy Internetu u nowego dostawcy tej usługi w sposób przez niego udostępniony. Nowy dostawca przygotowuje wniosek, który będzie podstawą do wypowiedzenia umowy z dotychczasowym dostawcą. Składasz go wraz z wypowiedzeniem 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.

4.7 Dokonując zmiany dostawcy Internetu możesz rozwiązać umowę z dotychczasowym dostawcą bez zachowania okresu wypowiedzenia. Jeśli w związku z taką zmianą odchodzisz z T-Mobile, musisz mu wtedy zapłacić dodatkowo jeden abonament (z umowy, która ulega rozwiązaniu w związku z tym odejściem). Jednak, jeśli rozwiązanie umowy nastąpi w trakcie ostatniego cyklu, wniesiesz należność z tego tytułu proporcjonalnie. Musisz wpłacić ją w terminie 14 dni od dnia rozwiązania wspomnianej umowy na to samo konto, co dla opłat za Usługi. Wszystko to nie wyłącza innych odszkodowań, które T-Mobile ma prawo żądać od Ciebie na podstawie umowy (która ulega rozwiązaniu w związku z tym odejściem) lub przepisów prawa.

4.8 Jeżeli rozpoczęcie świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi dostępu do Internetu nie nastąpiło w terminie 30 dni od uzgodnionego dnia tego rozpoczęcia:

4.8.1. wypowiedzenie umowy z dotychczasowym dostawcą usługi dostępu do Internetu ze względu na brak Twojego przeciwnego oświadczenia staje się bezskuteczne,

4.8.2. umowę z nowym dostawcą usługi dostępu do Internetu uważa się za niezawartą – o czym dotychczasowy dostawca usługi Cię informuje.

4.9 Informacje dotyczące przeniesienia numeru do innego dostawcy i zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu są też na www.t-mobile.pl.

4.10 Możesz dokonać przeniesienia (cesji) praw i obowiązków z Umowy na kogoś innego, ale są dwa warunki. Po pierwsze, musisz mieć na to pisemną zgodę T-Mobile i uregulowane płatności z Umowy. Po drugie, ta inna osoba musi spełniać wszystkie warunki zawarcia umowy z T-Mobile i zapłacić mu opłatę za cesję przewidzianą w Części IV tego dokumentu.

5. **Jakość Usług**

5.1 Poniższe dane o jakości Usług obejmują minimalne jej wskaźniki, w tym istotne dla osób niepełnosprawnych.

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

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

5.4 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 sekund; dla 4G/LTE/WiFi - poniżej 2 sekund.

5.5 Minimalny oferowany poziom jakości usługi połączeń głosowych w telefonii stacjonarnej wyrażony wskaźnikiem MOS (ang. Mean Opinion Score, wskaźnik jakości transmisji głosu) mierzonym metodą PESQ (ang. Perceptual Evaluation of Speech Quality, metoda badania jakości usług głosowych) wynosi 3.0 dla 95% próbek zgodnych ze wzorcem.

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

5.6.1. minimalna prędkość w kierunku do i od Ciebie wynosi 8 kb/s (przez minimum 95% czasu trwania transmisji danych),

5.6.2. wskaźnik opóźnienia transmisji pakietów danych wynosi: dla 2G – mniej niż 500 ms (milisekund); dla 4G/LTE, 5G i 5G Bardziej – mniej niż 60 ms,

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

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

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

5.7.1. wskaźnik opóźnienia wynosi nie więcej niż 150 ms,

5.7.2. wskaźnik zmienności opóźnienia transmisji pakietów danych wynosi nie więcej niż 8ms,

5.7.3. wskaźnik utraty pakietów danych wynosi nie więcej niż 0,5 %.

5.8 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.

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

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

5.11 Metoda pomiaru dla Mobilnego Internetu polega na dokonaniu go w ruchu z wykorzystaniem mobilnych sond pomiarowych (tzw. drive test) i uwzględnieniu danych z systemów teleinformatycznych T-Mobile.

5.12 Dla Stacjonarnego Internetu wyróżnia się prędkość minimalną, prędkość maksymalną i prędkość zwykle dostępną.

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

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

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

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

5.17 Metoda pomiaru dla Stacjonarnego Internetu polega na cyklicznych pomiarach wykonywanych przy wykorzystaniu Certyfikowanego Mechanizmu Monitorowania Jakości Prezesa UKE. Poniższe dane dotyczące prędkości podane są w standardzie SI tzn. 1 Mb/s = 1 000 kb/s. Możesz prawidłowo zmierzyć prędkość Stacjonarnego Internetu korzystając z certyfikowanej przez regulatora polskiego rynku telekomunikacyjnego aplikacji udostępnionej na stronie internetowej (na dzień zawarcia Umowy: https://pro.speedtest.pl).

5.18 W przypadku świadczenia Usług z wykorzystaniem sieci dostępowej ORANGE POLSKA SA lub sieci dostępowej SWIATŁOWOD INWESTYCJE Sp. z o.o., w technologii FTTH prędkości są następujące:

Opcja Usług	Prędkość maksymalna - pobieranie	Prędkość maksymalna - wysyłanie	Prędkość minimalna - pobieranie	Prędkość minimalna - wysyłanie	Prędkość zwykle dostępna - pobieranie	Prędkość zwykle dostępna - wysyłanie
Internet – Światłowód do 300 Mb/s	300 Mb/s	50 Mb/s	100 Mb/s	10 Mb/s	250 Mb/s	45 Mb/s
Internet – Światłowód do 600 Mb/s	600 Mb/s	100 Mb/s	150 Mb/s	20 Mb/s	500 Mb/s	90 Mb/s
Internet – Światłowód do 900 Mb/s	900 Mb/s	300 Mb/s	200 Mb/s	60 Mb/s	800 Mb/s	250 Mb/s

5.19 W przypadku świadczenia Usług z wykorzystaniem sieci dostępowej FIBERHOST SA, w technologii FTTH prędkości są następujące:

Opcja Usług	Prędkość maksymalna - pobieranie	Prędkość maksymalna - wysyłanie	Prędkość minimalna - pobieranie	Prędkość minimalna - wysyłanie	Prędkość zwykle dostępna - pobieranie	Prędkość zwykle dostępna - wysyłanie
Internet – Światłowód do 300 Mb/s	300 Mb/s	300 Mb/s	90 Mb/s	90 Mb/s	210 Mb/s	210 Mb/s
Internet – Światłowód do 600 Mb/s	600 Mb/s	600 Mb/s	180 Mb/s	180 Mb/s	420 Mb/s	420 Mb/s
Internet – Światłowód do 900 Mb/s	900 Mb/s	900 Mb/s	270 Mb/s	270 Mb/s	630 Mb/s	630 Mb/s

5.20 W przypadku świadczenia Usług z wykorzystaniem sieci dostępowej NEXERA Sp. z o. o., w technologii FTTH prędkości są następujące:

Opcja Usług	Prędkość maksymalna - pobieranie	Prędkość maksymalna - wysyłanie	Prędkość minimalna - pobieranie	Prędkość minimalna - wysyłanie	Prędkość zwykle dostępna - pobieranie	Prędkość zwykle dostępna - wysyłanie
Internet – Światłowód do 300 Mb/s	300 Mb/s	150 Mb/s	105 Mb/s	52 Mb/s	240 Mb/s	120 Mb/s
Internet – Światłowód do 600 Mb/s	600 Mb/s	300 Mb/s	210 Mb/s	105 Mb/s	480 Mb/s	240 Mb/s
Internet – Światłowód do 900 Mb/s	900 Mb/s	450 Mb/s	315 Mb/s	157 Mb/s	720 Mb/s	360 Mb/s

5.21 W przypadku świadczenia Usług z wykorzystaniem sieci dostępowej POLSKI ŚWIATŁOWÓD OTWARTY Sp. z o. o., prędkości są następujące:

5.21.1. w technologii FTTH:

Opcja Usług	Prędkość maksymalna - pobieranie	Prędkość maksymalna - wysyłanie	Prędkość minimalna - pobieranie	Prędkość minimalna - wysyłanie	Prędkość zwykle dostępna - pobieranie	Prędkość zwykle dostępna - wysyłanie
Internet – Światłowód do 300 Mb/s	300 Mb/s	300 Mb/s	120 Mb/s	120 Mb/s	240 Mb/s	240 Mb/s
Internet – Światłowód do 600 Mb/s	600 Mb/s	600 Mb/s	250 Mb/s	250 Mb/s	500 Mb/s	500 Mb/s
Internet – Światłowód do 900 Mb/s	900 Mb/s	900 Mb/s	300 Mb/s	300 Mb/s	700 Mb/s	700 Mb/s

5.21.2. w technologii HFC (w nawiasie wartość dla klientów niebędących Konsumentami, jeśli jest inna niż dla Konsumentów):

Opcja Usług	Prędkość maksymalna - pobieranie	Prędkość maksymalna - wysyłanie	Prędkość minimalna - pobieranie	Prędkość minimalna - wysyłanie	Prędkość zwykle dostępna - pobieranie	Prędkość zwykle dostępna - wysyłanie
Internet – Światłowód do 300 Mb/s	300 Mb/s	25 Mb/s (30 Mb/s)	120 Mb/s	10 Mb/s (12 Mb/s)	210 Mb/s	18 Mb/s (21 Mb/s)
Internet – Światłowód do 600 Mb/s	600 Mb/s	40 Mb/s (60 Mb/s)	240 Mb/s	16 Mb/s (24 Mb/s)	420 Mb/s	28 Mb/s (42 Mb/s)
Internet – Światłowód do 900 Mb/s	900 Mb/s	60 Mb/s	300 Mb/s	24 Mb/s	660 Mb/s	42 Mb/s

5.22 W przypadku świadczenia Usług z wykorzystaniem sieci dostępowej VECTRA S.A., prędkości są następujące:

5.22.1. w technologii FTTH:

Opcja Usług	Prędkość maksymalna - pobieranie	Prędkość maksymalna - wysyłanie	Prędkość minimalna - pobieranie	Prędkość minimalna - wysyłanie	Prędkość zwykle dostępna - pobieranie	Prędkość zwykle dostępna - wysyłanie
Internet – Światłowód do 300 Mb/s	300 Mb/s	50 Mb/s	150 Mb/s	25 Mb/s	225 Mb/s	37,5 Mb/s
Internet – Światłowód do 600 Mb/s	600 Mb/s	100 Mb/s	300 Mb/s	50 Mb/s	450 Mb/s	75 Mb/s
Internet – Światłowód do 900 Mb/s	900 Mb/s	300 Mb/s	400 Mb/s	120 Mb/s	450 Mb/s	135 Mb/s

5.22.2. w technologii HFC:

Opcja Usług	Prędkość maksymalna - pobieranie	Prędkość maksymalna - wysyłanie	Prędkość minimalna - pobieranie	Prędkość minimalna - wysyłanie	Prędkość zwykle dostępna - pobieranie	Prędkość zwykle dostępna - wysyłanie
Internet – Światłowód do 300 Mb/s	300 Mb/s	40 Mb/s	150 Mb/s	20 Mb/s	225 Mb/s	30 Mb/s

Internet – Światłowód do 600 Mb/s	600 Mb/s	60 Mb/s	300 Mb/s	30 Mb/s	450 Mb/s	45 Mb/s
Internet – Światłowód do 900 Mb/s	900 Mb/s	90 Mb/s	480 Mb/s	36 Mb/s	540 Mb/s	40,5 Mb/s

5.23 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.

5.24 Prędkość deklarowana dla Stacjonarnego Internetu w komunikatach handlowych przez T-Mobile jako jedna wartość (np. w nazwie opcji Usług) oznacza następujące wartości prędkości maksymalnej dla tej opcji:

5.24.1. w technologii FTTH:

Prędkość deklarowana jako jedna wartość	Sieć dostępowa ORANGE POLSKA SA lub ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE Sp. z o.o. prędkość maksymalna pobieranie / wysyłanie	Sieć dostępowa FIBERHOST SA prędkość maksymalna pobieranie / wysyłanie	Sieć dostępowa NEXERA Sp. z o. o prędkość maksymalna pobieranie / wysyłanie	Sieć dostępowa POLSKIEGO ŚWIATŁOWÓDU OTWARTEGO Sp. z o. o. prędkość maksymalna pobieranie / wysyłanie	Sieć dostępowa VECTRA S.A. prędkość maksymalna pobieranie / wysyłanie
300 Mb/s	300 Mb/s / 50 Mb/s	300 Mb/s / 300 Mb/s	300 Mb/s / 100 Mb/s	300 Mb/s / 300 Mb/s	300 Mb/s / 50 Mb/s
600 Mb/s	600 Mb/s / 100 Mb/s	600 Mb/s / 600 Mb/s	600 Mb/s / 100 Mb/s	600 Mb/s / 600 Mb/s	600 Mb/s / 100 Mb/s
900 Mb/s	900 Mb/s / 300 Mb/s	900 Mb/s / 900 Mb/s	900 Mb/s / 100 Mb/s	900 Mb/s / 900 Mb/s	900 Mb/s / 300 Mb/s

5.24.2. w technologii HFC:

Prędkość deklarowana jako jedna wartość	Sieć dostępowa POLSKIEGO ŚWIATŁOWÓDU OTWARTEGO Sp. z o. o. - prędkość maksymalna pobieranie / wysyłanie (w nawiasie wartość dla klientów niebędących Konsumentami, jeśli jest inna niż dla Konsumentów)	Sieć dostępowa VECTRA S.A. - prędkość maksymalna pobieranie / wysyłanie
300 Mb/s	300 Mb/s / 25 Mb/s (300 Mb/s / 30 Mb/s)	300 Mb/s / 40 Mb/s
600 Mb/s	600 Mb/s / 40 Mb/s (600 Mb/s / 60 Mb/s)	600 Mb/s / 60 Mb/s
900 Mb/s	900 Mb/s / 60 Mb/s	900 Mb/s / 90 Mb/s

5.25 Informacje o poziomach jakości Usług znajdziesz także na www.t-mobile.pl.

5.26 W praktyce mogą występować odstępstwa od prędkości deklarowanych. Znaczne negatywne odstępstwo może wywołać skutek w postaci utrudnienia albo uniemożliwienia korzystania z niektórych treści, aplikacji, usług dostępnych w Internecie lub Usług Telewizyjnych (patrz też do ppkt 5.41 niżej). Tego rodzaju odstępstwo związane jest zazwyczaj z pogorszeniem wskaźników z ppkt 5.42.2 – ppkt 5.42.4 niżej.

5.27 Prędkość transmisji danych osiągana na telekomunikacyjnym urządzeniu końcowym – w ramach Mobilnego Internetu i Stacjonarnego Internetu - zależy od sposobu korzystania z transmisji danych oraz innych poniżej wskazanych okoliczności.

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

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

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

5.28.3. czynniki wskazane w ppkt 5.31 niżej.

5.29 W przypadku Stacjonarnego Internetu do wspomnianych okoliczności wpływających na prędkość transmisji danych uzyskiwaną na urządzeniu końcowym należą:

5.29.1. sposób połączenia urządzenia końcowego z routerem – połączenie (interfejs) przewodowe czy bezprzewodowe (WiFi); przez jeden interfejs czy przez większą ich liczbę,

5.29.2. w przypadku korzystania z interfejsu przewodowego - typ zastosowanej karty sieciowej Ethernet w urządzeniu końcowym lub rodzaj kabla, użytego przez Ciebie, doprowadzającego Internet na odcinku znajdującym się bezpośrednio przed urządzeniem końcowym (kabel inny niż dostarczony przez T-Mobile może obniżyć prędkość transmisji danych),

5.29.3. w przypadku korzystania z interfejsu bezprzewodowego (WiFi) - odległość pomiędzy routerem a urządzeniem końcowym, występujące pomiędzy tymi urządzeniami przeszkody (materialne lub zakłócenia elektromagnetyczne), liczba anten urządzenia końcowego, zysk mocy promieniowania tych anten, technologia sterowania kierunkiem propagacji sygnału używana przez to urządzenie,

5.29.4. typ przyłącza abonenckiego (zależny od decyzji Ciebie lub obiektywnych okoliczności w danej lokalizacji),

5.29.5. czynniki wskazane w ppkt 5.31 niżej.

5.30 Pomiarów prędkości Stacjonarnego Internetu należy dokonać na urządzeniu końcowym z użyciem interfejsów przewodowych (nie na WiFi) stosując certyfikowany przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej mechanizm monitorowania Internetu.

5.31 W przypadku Mobilnego Internetu i Stacjonarnego Internetu do wspomnianych okoliczności wpływających na prędkość transmisji danych uzyskiwaną na urządzeniu końcowym należą:

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

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

5.31.3. 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,

5.31.4. wystąpienie znacznego natężenia ruchu internetowego pochodzącego od innych użytkowników Sieci;

5.31.5. współdzielenie dostępu do Internetu przez dwa lub więcej urządzeń.

5.32 W przypadku istotnych i stałych lub istotnych i regularnie powtarzających się naruszeń przewidzianego w Umowie standardu jakości Mobilnego lub Stacjonarnego Internetu, przysługuje Ci prawo dochodzenia roszczeń: (a) w postępowaniu reklamacyjnym - a po wyczerpaniu tej drogi - (b) przed właściwym sądem powszechnym. Gdy jesteś Konsumentem możesz, po wyczerpaniu wspomnianej drogi, o ile T-Mobile się zgodzi, dochodzić ich także pozasądowo w postępowaniu prowadzonym przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej. Ten podpunkt ma zastosowanie tylko do Konsumenta.

5.33 W przypadku znaczących, stałych lub częstych naruszeń określonego w Umowie standardu Usług Telekomunikacyjnych, z wyłączeniem Mobilnego i Stacjonarnego Internetu, przysługuje Ci prawo dochodzenia roszczeń: (a) w postępowaniu reklamacyjnym – a po jej wyczerpaniu – (b) przed właściwym sądem powszechnym. Gdy jesteś Konsumentem, 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 bez odszkodowania za je przedterminowe zerwanie. Ten podpunkt ma zastosowanie tylko do Konsumenta.

5.34 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 i Stacjonarnego 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.

5.35 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:

5.35.1. zapewnić zgodność z dotyczącymi go przepisami prawa, orzeczeniami sądowymi lub decyzjami organów publicznych;

5.35.2. 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

5.35.3. zapobiec grożącym przeciążeniom sieci lub złagodzić skutki wyjątkowego lub tymczasowego przeciążenia sieci (w takim przypadku równoważne rodzaje transferu danych są traktowane równo).

5.36 Środki, o których mowa w ppkt 5.35.2 i ppkt 5.35.3 wyżej są proporcjonalne i uzasadnione rodzajem i stopniem występującego zagrożenia, naruszenia lub przeciążenia. Ograniczanie, o którym mowa w ppkt 5.35.2 wyżej, może przyjąć np. formę zredukowania szacunkowej prędkości maksymalnej dla Mobilnego Internetu i prędkości maksymalnej, zwykle dostępnej i minimalnej dla Stacjonarnego Internetu, dla wysyłania i odbierania we wszystkich technologiach w taki sposób, że nie będzie ona wyższa niż 16 kb/s. Takie ograniczenie działa do końca Cyklu, 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 5.35.2 i ppkt 5.35.3 wyżej T-Mobile stosuje po to, aby należycie świadczyć usług telekomunikacyjnych w Sieci wszystkim jego abonentom.

5.37 Środki z ppkt 5.35 wyżej mogą m.in. obniżać jakość Mobilnego Internetu i Stacjonarnego Internetu, ale bez naruszenia Umowy.

5.38 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.

5.39 Pakiet danych (limit ilości danych), jeśli Umowa go przewiduje, pozwala na korzystanie z Mobilnego Internetu do wysokości limitu danych określonego jego rozmiarami. 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.

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

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

5.40.2. 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

5.40.3. następuje naliczanie dodatkowych opłat za Mobilny Internet.

5.41 Prędkość transmisji danych w ramach Mobilnego Internetu i Stacjonarnego Internetu wpływa na korzystanie z treści, aplikacji i usług, w tym Usług Telewizyjnych, w następujący sposób:

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

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

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

5.42 Na korzystanie z usługi dostępu do Internetu mogą mieć wpływ także inne czynniki i wskaźniki jakości np.:

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

5.42.2. 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).

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

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

5.42.5. 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)).

5.43 T-Mobile będzie informować Cię o usługach specjalistycznych świadczonych w ramach Mobilnego Internetu lub Stacjonarnego Internetu oraz o wpływie usług specjalistycznych na odpowiednią wskazaną usługę dostępu do Internetu. W przypadku świadczenia takich usług informacje te będą zawarte w Regulaminie. Usługi specjalistyczne mogą, przykładowo, polegać na monitorowaniu przez lekarza/jednostkę opieki zdrowotnej określonego parametru pozwalającego ocenić stan zdrowia pacjenta.

5.44 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.

5.45 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 5.32 i ppkt 5.33 wyżej.

5.46 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.

5.47 T-Mobile dostarcza Usługi Telewizyjne w Sieci w formacie cyfrowym, w technologii strumieniowego przesyłania wideo. Do prawidłowego działania Usług Telewizyjnych wymagane jest utrzymywanie stałego połączenia ze Stacjonarnym Internetem oraz korzystanie z dedykowanego urządzenia i/lub oprogramowania.

5.48 Szczegóły dotyczące niniejszego pkt 5 znajdziesz na www.-t-mobile.pl. Jest tam m.in. mapa zasięgu Sieci i technologii Usług Telekomunikacyjnych, aktualna lista Programów.

6. Technologie

6.1 T-Mobile dostarcza Mobilny Internet w Sieci w trzech technologiach mobilnych: 2G, 4G(LTE), 5G i 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 technologii zależy od jej dostępności na danym terenie, wykorzystywanego urządzenia, jego ustawień oraz rodzaju Karty SIM. Technologie te aktywowane są automatycznie w systemach teleinformatycznych T-Mobile i nie masz możliwości ich dezaktywacji.

6.2 W zasięgu 4G(LTE) w Sieci możesz korzystać z połączeń głosowych SMS-ów i MMS-ów w technologii VoLTE.

6.3 W zasięgu bezprzewodowej sieci WiFi możesz korzystać z połączeń głosowych SMS-ów i MMS-ów - przez transfer danych w technologii VoWIFI.

6.4 W technologii VoWIFI wykonywanie połączeń głosowych oraz wysyłanie i odbieranie wiadomości SMS i MMS nie zużywa posiadanego przez Ciebie zasobu danych i nie powoduje dodatkowych opłat za transmisję danych.

6.5 Korzystanie z VoLTE i/lub VoWiFi możliwe jest po ich aktywacji, przy spełnieniu przez Ciebie łącznie takich warunków: (a) aktywna technologia LTE, (b) użycie Karty USIM i (c) użycie modelu telefonu z oprogramowaniem udostępnionym przez T-Mobile, wspierającym VoLTE i/lub VoWiFi (lista modeli telefonów dostępna jest na stronie www.t-mobile.pl/pl/volte-i-vowifi). Ponadto, aby korzystać z VoWIFI musisz dodatkowo: (a) połączyć się z bezprzewodową siecią Internet za pomocą sieci WiFi oraz (b) gdy jesteś w Roamingu – także samodzielnie aktywować VoWiFi w swoim urządzeniu (zmiana w ustawieniach preferowanej sieć komórkową na WiFi lub postępuj za innymi wytycznymi T-Mobile).

6.6 T-Mobile aktywuje VoLTE i VoWiFi na Kartach USIM w sposób automatyczny w ciągu 72 godzin od spełnienia powyższych warunków. Otrzymasz SMS z potwierdzeniem tej aktywacji.

6.7 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 LTE, połączenie to będzie kontynuowane.

6.8 Opłaty za połączenia głosowe, SMS-y i MMS-y realizowane w technologii VoWIFI za granicą będą naliczane jak dla usług krajowych.

6.9 Połączenia głosowe, SMS-y i MMS-y realizowane w VoLTE nie będą 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.

6.10 T-Mobile nie ponosi odpowiedzialności za jakość połączeń ani poprawność działania technologii VoWiFi wykonywanych przy użyciu bezprzewodowej sieci WiFi innej niż T-Mobile.

6.11 Wykonywanie połączeń z numerami alarmowymi w VoWiFi nie jest możliwe. Połączenia na numery alarmowe są dostępne, gdy masz zasięg Sieci T-Mobile.

6.12 Orientacyjna mapa zasięgu Sieci i dostępnych w ramach Umowy technologii oraz inne informacje tego dotyczące (w tym o standardach technologii) dostępne są na www.t-mobile.pl

7. Twoje obowiązki

7.1 Płacisz za Usługi zgodnie z Fakturą w terminie do 15-go dnia Cyklu (włącznie).

7.2 Gdy masz plastikową Kartę SIM, chronisz ją przed zniszczeniem, uszkodzeniem, zagubieniem lub kradzieżą.

7.3 Gdy masz Kartę eSIM, chronisz do chwili zainstalowania treść instrukcji jej instalacji przed dostaniem się jej w ręce kogoś innego.

7.4 Musisz od razu informować T-Mobile o (a) niepożądanych zdarzeniach z dwóch poprzednich podpunktów oraz (b) utracie możliwości korzystania z Karty eSIM (np. na skutek utraty/ uszkodzenia/a urządzenia z taką kartą lub usunięcie aktywnej Karty eSIM z niego). 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 Kartę SIM i zgłosisz to T-Mobile.

7.5 Gdy chcesz naprawić urządzenie z Kartą eSIM, musisz przed oddaniem go do naprawy wyjąć i zachować plastikową Kartę SIM lub odinstalować wszystkie Karty eSIM. Jeśli miałeś Kartę eSIM, a w trakcie naprawy chcesz korzystać z Usług Telekomunikacyjnych na innym urządzeniu, musisz wymienić dotychczasową kartę na nową.

7.6 Ponosisz wyłączną odpowiedzialność za skutki wynikające z używania przez osoby trzecie Karty SIM, chyba że skutki te powstały po powiadomieniu T-Mobile zgodnie z ppkt 7.4 wyżej. To samo dotyczy skutków znajomości przez nie kodu PIN, kodu PUK, Hasła, kodu BOA, instrukcji instalacji Karty eSIM, hasła do niej lub innych tego typu danych.

7.7 Musisz używać w Sieci wyłącznie telekomunikacyjnych urządzeń końcowych spełniających wymagania Sieci, w szczególności posiadające świadectwo homologacji lub certyfikat zgodności z zasadniczymi wymaganiami, wydany przez uprawniony organ.

7.8 W przypadku zmiany adresu lub siedziby, adresu do korespondencji, nazwy (firmy), nazwiska lub numeru dokumentów potwierdzających tożsamość, a także zaprzestania prowadzenia działalności gospodarczej, musisz niezwłocznie powiadomić o tym T-Mobile. Jeśli T-Mobile tego zażąda, w terminie 7 dni musisz przedstawić dokumenty potwierdzające powyższe zmiany. Możesz to zrobić w formie pisemnej, dokumentowej, albo w formie elektronicznej, na formularzu ze strony www.t-mobile.pl. Gdy zaniedbasz którykolwiek z tych obowiązków, T-Mobile może zawiesić świadczenie Usług. T-Mobile musi jednak wcześniej wysłać do Ciebie informację SMS-em, pocztą elektroniczną, listem lub uprzedzić Cię w inny sposób, a zaprzestanie to może nastąpić dopiero po upływie 7 dni od wysłania wspomnianej informacji i tylko do czasu wykonania przez Ciebie tego obowiązku. T-Mobile kieruje korespondencję do Ciebie na ostatni, wskazany przez Ciebie adres.

7.9 Jeśli nie jesteś osobą fizyczną, w przypadku otwarcia likwidacji lub wszczęcia w stosunku do Ciebie postępowania upadłościowego, naprawczego lub egzekucyjnego, masz obowiązek w terminie 14 dni powiadomić o tym T-Mobile.

8. **Obowiązki i odpowiedzialność T-Mobile. Należne Ci odszkodowanie**

8.1 T-Mobile ma obowiązek świadczyć należycie Usługi.

8.2 T-Mobile nie ponosi odpowiedzialności, jeśli niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług wynikło ze zdarzenia o charakterze siły wyższej.

8.3 T-Mobile nie ponosi odpowiedzialności za niedostępność Usług Telekomunikacyjnych wynikającą z posługiwania się przez Ciebie urządzeniem (a) niezgodnym ze standardami ETSI, (b) niespełniającym parametrów wymaganych do skorzystania z tych usług, lub (c) nieposiadającym wymaganego w Polsce świadectwa homologacji lub certyfikatu zgodności z zasadniczymi wymaganiami.

8.4 T-Mobile nie gwarantuje przepustowości transmisji danych oraz ich bezpieczeństwa w przypadku, kiedy dane te opuszczają jego Sieć.

8.5 T-Mobile nie ponosi odpowiedzialności za niedostępność Usług Telewizyjnych wynikającą z używania przez Ciebie urządzenia, które nie spełnia wskazanych w Umowie wymagań dla tych usług. T-Mobile nie odpowiada za treść i formę Programu, ani poszczególnych Audycji Nadawców. T-Mobile nie gwarantuje dostępu do Programów, gdy korzystasz z dostępu do Programów poza Siecią (korzystasz z innej sieci telekomunikacyjnej niż Sieć T-Mobile).

8.6 Za każdy dzień przekroczenia z winy T-Mobile określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, należy Ci się odszkodowanie w wysokości 1/30 Abonamentu.

8.7 Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi płatnej okresowo odszkodowanie wynosi 1/15 średniej opłaty miesięcznej z Umowy. Odszkodowanie nie przysługuje, gdy łączny czas przerw w Cyklu był mniejszy niż 36 godzin. Wskazana średnia opłata miesięczna liczona jest według należności z Umowy z ostatnich trzech Cykli przed dniem zaistnienia przerwy, jednakże za okres nie dłuższy niż 12 miesięcy. Gdy do dnia zaistnienia przerwy, zostały wystawione dwie Faktury, średnią opłatę miesięczną liczy się na podstawie należności z tych Faktur. Gdy do dnia przerwy została wystawiona tylko jedna Faktura, ujęte na niej należności z Umowy stanowią podstawę obliczenia tego odszkodowania. Gdy do dnia przerwy nie została wystawiona Faktura, podstawą wyliczeń jest wysokość Abonamentu. Niezależnie od tego odszkodowania, gdy zapłaciłeś Abonament i obejmuje on okres, w którym wystąpiła przerwa dłuższa niż 12 godzin należy Ci się zwrot 1/30 jego wysokości za każdy dzień takiej przerwy.

8.8 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.

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

8.10 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),

8.11 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.

8.12 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.

8.13 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. 8.10 wyżej.

8.14 Nie możesz dochodzić odszkodowania ponad to, co określono wyżej chyba, że T-Mobile spowodował szkodę umyślnie. T-Mobile nie ponosi odpowiedzialności za szkody pośrednie oraz utracone przez Ciebie korzyści. Poprzednie zdania tego podpunktu nie dotyczą Konsumenta. Konsument ma prawo dochodzenia roszczeń do pełnej wysokości szkody.

8.15 Należna Ci kwota odszkodowania zostanie wypłacona na wskazane przez Ciebie w reklamacji konto bankowe lub przekazem pocztowym na Twój adres - w terminie 14 dni od dnia rozpatrzenia reklamacji, albo kwota ta zostanie zaliczona na poczet przyszłych należności – zgodnie z Twoim wnioskiem zawartym w reklamacji.

8.16 Zapewniamy między innymi następujące udogodnienia dla osób z niepełnosprawnościami:

8.16.1. Osoby niesłyszące mogą skorzystać z następujących możliwości: (a) połączenia z tłumaczem języka migowego we wszystkich Sklepach T-Mobile, w godzinach ich pracy oraz (b) wsparcia tłumacza języka migowego na infolinii T-Mobile. Więcej szczegółów o tym rozwiązaniu: www.t-mobile.pl/c/migam

8.16.2. Osobom niewidomym lub słabowidzącym T-Mobile udostępnia możliwość zamówienia wydruków dokumentów powiększoną czcionką oraz wydruku dokumentów przełożonych na alfabet Braille'a. T-Mobile doręcza informacje przedumowne i zwięzłe podsumowanie warunków umowy na trwałym nośniku, w postaci wybranej przez zainteresowaną osobę na wskazany adres w sposób, który nadaje się do odczytu maszynowego w formie dostępnej cyfrowo dla osoby z niepełnosprawnością, albo na papierze czcionką rodzaju i wielkości, które wskazała osoba z niepełnosprawnością.

8.16.3. T-Mobile oferuje telekomunikacyjne urządzenia końcowe, niezbędne do zapewnienia dostępu osobie niepełnosprawnej do świadczonej usługi telefonicznej oraz przystosowane do używania przez osoby niepełnosprawne.

8.16.4. T-Mobile oferuje pomoc pracownika we właściwym skonfigurowaniu telekomunikacyjnego urządzenia końcowego lub uruchomieniu świadczonej usługi telefonicznej w jednostce obsługującej użytkowników końcowych lub telefonicznie.

8.16.5. W Sklepie znajduje się informacja w zakresie posiadania przez ten punkt sprzedaży następujących udogodnień: pętla indukcyjna przenośna, stanowiska przystosowane do obsługi osób niepełnosprawnych, urządzenia umożliwiające kontakt z osobą niesłyszącą lub niemówiącą.

8.17 W Sklepach udostępnione są informacje o (a) wszystkich udogodnieniach, które T-Mobile oferuje osobom niepełnosprawny, (b) lista Sklepów, które są przystosowane do ich obsługi oraz (c) usługach, które T-Mobile świadczy osobom z niepełnosprawnością.

8.18 Jeśli Umowa przeszła w czas nieokreślony, T-Mobile raz w roku informuje Cię na Trwałym Nośniku (np. SMS-em, e-mailem, na piśmie) o najkorzystniejszej ofercie analogicznych usług. Jeśli taka Umowa przewiduje zmianę warunków po przejściu w czas nieokreślony, to do informacji o najkorzystniejszej ofercie T-Mobile doda informację o takiej zmianie.

9. **Opłaty**

9.1 Musisz terminowo płacić za Usługi. Termin płatności znajdziesz na Fakturze.

9.2 W przypadku Roamingu dane niezbędne do wystawienia Faktury, a w szczególności wykaz zarejestrowanych połączeń T-Mobile otrzymuje od operatora zagranicznego. Może on się spóźnić i wtedy T-Mobile uwzględni te opłaty na najbliższej Fakturze.

9.3 Abonament (w przypadku Usług Telewizyjnych - Opłatę TV) płacisz za Cykl z góry. Z dołu płacisz go tylko w dwóch przypadkach: (a) za pierwszy cykl oraz (b) gdy w chwili wystawiania Faktury wszystkie Usługi są zawieszone.

9.4 Abonament (w przypadku Usług Telewizyjnych - Opłata TV) jest naliczany/a proporcjonalnie do czasu, w którym T-Mobile pozostawał w gotowości do świadczenia Usług.
9.5 Gdy spóźnisz się z opłaceniem Faktury w całości lub w części, T-Mobile może dochodzić odsetek ustawowych od zaległej płatności. Może on je naliczyć poczynając od dnia następującego po dniu, w którym upłynął termin płatności Faktury. Na żądanie T-Mobile musisz zapłacić te odsetki. Mogą być one wykazane na Fakturze lub innym dokumencie.
9.6 Gdy opłacisz tylko część Faktury obejmującej więcej niż jedną umowę i nie wskażesz, czego wpłata dotyczy, Twoje opóźnienie będzie dotyczyć każdej z tych umów.
9.7 Jeśli masz w T-Mobile kilka długów i wskażesz przy płatności, który z tych długów chcesz spłacić, T-Mobile zaliczy taką wpłatę na poczet długu tak wskazanego. Jednak, gdy posiadasz w momencie takiego wskazania starsze długi niż ten wskazany, T-Mobile może zaliczyć wpłatę na poczet najstarszego. W przypadku kiedy masz wobec T-Mobile kilka długów i nie wskażesz przy dokonywaniu płatności, którego długu dotyczy wpłata, T-Mobile może zaliczyć taką wpłatę na poczet najstarszego długu związanego ze świadczeniem usług. W każdym przypadku T-Mobile może zaliczyć wpłatę dotyczącą danego długu w pierwszej kolejności na zaległe należności uboczne związane z tym długiem, np. na odsetki za opóźnienie w opłacie.
9.8 Jeśli wpłacona kwota odpowiada dokładnie konkretnej Fakturze/fakturom lub naliczonej opłacie/tom, a nie wskazałeś za co płacisz, T-Mobile uzna jej wysokość za wskazanie tytułu wpłaty.
9.9 T-Mobile może uwzględnić na bieżącej Fakturze nienaliczone opłaty za Usługi z poprzednich Cykli.
9.10 W celu zapewnienia przejrzystości Faktury, T-Mobile dostarcza wraz z nią podstawowy wykaz wykonanych usług zawierający informację o zrealizowanych płatnych usługach, z podaniem dla każdego typu usług liczby jednostek rozliczeniowych odpowiadającej wartości usług, z których skorzystałeś. W tym samym celu możesz zamówić w T-Mobile Rachunek Szczegółowy. Wyjaśnień w zakresie Faktury udzielają też konsultanci T-Mobile. Informacje pomagające zrozumieć Fakturę są też na www.t-mobile.pl.
9.11 Procedura ostrzeżeń, wezwań, ograniczeń i blokad w przypadku niewnoszenia opłat:
9.11.1. Gdy opóźniasz się z opłatą za Usługę, T-Mobile powiadamia Cię o zamiarze ograniczenia jej świadczenia, jeżeli nie zapłacisz zaległych należności w terminie 7 dni od dnia doręczenia powiadomienia.
9.11.2. Po bezskutecznym upływie wskazanego wyżej terminu, T-Mobile może ograniczyć świadczenie Usługi. Ograniczenie może polegać na zablokowaniu inicjowania połączeń głosowych, wysyłania SMS-ów, na zablokowaniu korzystania z transmisji danych, Roaming lub na dostarczaniu Usług Telewizyjnych wyłącznie w godzinach 01:00 – 18:00. Ograniczenie nie może dotyczyć inicjowania połączeń na numery alarmowe.
9.11.3. Jeżeli, po upływie 7 dni od początku wskazanego wyżej ograniczenia (albo wystąpienia przyczyny braku możliwości tego ograniczenia), nie zapłacisz zaległych należności, T-Mobile niezwłocznie powiadamia Cię o zamiarze zawieszenia świadczenia (całkowitej blokady) Usług.
9.11.4. Jeżeli w terminie 3 dni od dnia doręczenia powiadomienia z poprzedniego podpunktu, nie zapłacisz zaległych należności, T-Mobile może zawiesić (całkowicie zablokować) świadczenie Usług. Połączenia wychodzące na numery alarmowe będą jednak dostępne.
9.11.5. W przypadku złożenia reklamacji dotyczącej wysokości należności z tytułu świadczenia Usługi, zawieszenie (całkowita blokada) nie może nastąpić wcześniej niż po upływie 21 dni od dnia wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego. Warunkiem tego jest jednak zapłacenie bezspornych należności.
9.11.6. Jeśli T-Mobile (a) ograniczył świadczenie Usługi, albo (b) zawiesił jej świadczenie (całkowicie zablokował) – niezwłocznie wznawia jej świadczenie, co oznacza nie później niż w terminie 1 dnia roboczego (nie jest nim sobota ani dzień ustawowo wolny od pracy), licząc od dnia zapłaty zaległych należności z tytułu świadczenia Usługi. Termin wskazany w zdaniu poprzednim nie może przekroczyć 3 dni.
9.11.7. Jeżeli w terminie 7 dni od dnia zawieszenia nie ustały jego przyczyny, T-Mobile powiadamia Cię o zamiarze wypowiedzenia Umowy z Twojej winy po upływie 7 dni od dnia doręczenia tego powiadomienia, w przypadku gdy nie zapłacisz zaległych należności.
9.11.8. Powiadomienie, o którym mowa powyżej w ppkt 9.11.1, ppkt 9.11.3 i ppkt 9.11.7, T-Mobile doręcza bezpłatnie na Trwałym Nośniku na wskazany przez Ciebie do kontaktu adres korespondencyjny, adres poczty elektronicznej lub adres innego środka komunikacji elektronicznej, jeżeli dostawca usług umożliwia korzystanie z innego środka komunikacji elektronicznej.
9.11.9. Jeżeli uporczywie opóźniasz się z zapłatą za świadczoną Usługę, T-Mobile powiadamia Cię o zamiarze zawieszenia jej świadczenia (całkowita blokada). Jeżeli nie zapłacisz zaległych należności w terminie 14 dni od dnia doręczenia powiadomienia o takim zamiarze, T-Mobile może go zrealizować.
9.11.10. W ramach powyższych komunikatów kierowanych do Ciebie lub niezależnie od nich T-Mobile może wezwać Cię do zapłaty i wyznaczyć termin zaprzestania w tym zakresie naruszeń.

10. Serwis. Kodeks dobrych praktyk

10.1 T-Mobile zapewnia Ci wsparcie po zawarciu Umowy (obsługa serwisowa). W jego ramach udziela on informacji dotyczących Umowy (w tym na temat obowiązujących cen i kosztów usług serwisowych), przyjmuje reklamacje i realizuje zlecenia dotyczące Umowy. T-Mobile udziela podstawowych informacji dotyczących Urządzenia, Sprzętu i innych urządzeń, jeśli zostały one kupione/udostępnione od/przez T-Mobile lub mają związek z korzystaniem z Usług. Udziela on też informacji o aktualnych ofertach. Szerszą obsługę posprzedażną w zakresie korzystania z urządzenia pochodzącego do T-Mobile (tzw. Tech Desk) realizuje on odpłatnie pod numerem 708477242 (dla wszystkich abonentów) oraz *7242 (tylko dla abonentów T-Mobile).
10.2 Obsługa serwisowa jest realizowana przez T-Mobile za pośrednictwem:
10.2.1. Biura Obsługi Abonenta – w godzinach pracy tego biura podanych na www.t-mobile.pl, w zakresie informacji na temat warunków wykonywania Umowy oraz informacji o ofertach T-Mobile,
10.2.2. Mój T-Mobile oraz automatycznego BOA – tylko co do Usług, umożliwiając dokonywanie zmian samodzielnie,
10.2.3. Sklepów (w dniach i godzinach otwarcia) oraz osób upoważnionych przez T-Mobile (w godzinach ich pracy).
10.3 T-Mobile będzie się z Tobą komunikować w sprawach Umowy telefonicznie, SMS-ami, MMS-ami - na Twój numer kontaktowy, pocztą elektroniczną na Twój kontaktowy adres e-mail, pisemnie na adres korespondencyjny, przez Mój T-Mobile lub aplikację blokującą (jeśli masz ją na urządzeniu) lub w inny uzgodniony sposób. W przypadku uruchomienia nowych usług w trakcie wykonywania Umowy, które umożliwiają komunikowanie się, T-Mobile będzie je także wykorzystywać do tego celu.
10.4 Jeśli Umowa przewiduje pakiet jednostek (np. minut rozmów, danych itp.), informacja o stopniu jego wykorzystania, jest dostępna w Mój T-Mobile. T-Mobile niezwłocznie informuje Cię o wyczerpaniu takiego pakietu SMS-em na Numer Telefonu oraz w internetowym serwisie Mój T-Mobile. W ten sam sposób T-Mobile informuje Cię o zbliżającym się wyczerpaniu pakietu.
10.5 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. Reklamacje Usług. Niezgodność z Umową. Gwarancja

11.1 Reklamacja dotyczy zwłoki T-Mobile w rozpoczęciu Usług, niewykonania lub nienależytego ich wykonania lub nieprawidłowego obliczenia należności za Usługi lub usługę fakultatywnego obciążenia rachunku.
11.2 Składasz reklamację w ciągu 12 miesięcy od końca Cyklu, w którym zakończyła się przerwa w dostarczaniu Usług, lub od dnia ich nienależytego wykonania, lub niewykonania lub od dnia dostarczenia Faktury z błędem rozliczeniowym. T-Mobile nie rozpatruje spóźnionych reklamacji, o czym niezwłocznie powiadamia. Dzień złożenia reklamacji to dzień otrzymania jej przez T-Mobile.
11.3 Reklamację możesz złożyć:
11.3.1. w formie pisemnej – osobiście podczas wizyty w Sklepie, albo przesyłką pocztową,
11.3.2. ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty w Sklepie,
11.3.3. z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej wskazanych do tego celu przez T-Mobile na www.t-mobile.pl.
11.4 W reklamacji musi być:
11.4.1. Twoje imię i nazwisko albo nazwa (firma), adres, Numer Telefonu (którego dotyczy reklamacja), numer ewidencyjny nadany Ci przez T-Mobile, adres miejsca zakończenia Sieci (gdy Usługi są dostarczane w sieci stacjonarnej lub są to Usługi Telewizyjne), a gdy zaszła zwłoka T-Mobile w rozpoczęciu Usług - także data zawarcia Umowy i określony w niej termin ich rozpoczęcia,

11.4.2. przedmiot reklamacji, reklamowany okres i okoliczności ją uzasadniające oraz sposób, w jaki T-Mobile ma oddzielić na nią odpowiedzieć,
11.4.3. wysokość odszkodowania lub innej należności, wynikających z Umowy lub z przepisów prawa oraz numer rachunku w banku, w spółdzielczej kasie oszczędnościowo-kredytowej lub adres do wypłaty, - jeżeli żądasz wypłaty, albo wniosek o zaliczenie ich na poczet przyszłych należności,
11.4.4. Twój podpis - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
11.5 Gdy reklamacja złożona ustnie albo pisemnie w Sklepie nie spełnia warunków z ppkt 11.4 wyżej, upoważniona osoba reprezentująca T-Mobile przyjmująca reklamację, niezwłocznie informuje Cię o konieczności jej uzupełnienia (o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego jej rozpatrzenia). T-Mobile nie rozpatrzy nieuzupełnionych reklamacji.
11.6 Gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w ppkt 11.5 wyżej nie spełnia warunków z ppkt 11.4 wyżej, T-Mobile - o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego jej rozpatrzenia - niezwłocznie informuje Cię: (a) o konieczności jej uzupełnienia, określając termin nie krótszy niż 7 dni i jego zakres oraz (b) że jej nieuzupełnienie w tym terminie spowoduje jej nie rozpatrzenie.
11.7 Jeżeli w reklamacji nie ma kwoty z ppkt 11.4.3 wyżej, a Twoje żądanie jej dotyczące nie budzi wątpliwości, T-Mobile traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
11.8 Gdy złożysz reklamację osobiście w Sklepie, T-Mobile niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie.
11.9 Gdy złożysz reklamację przesyłką pocztową, telefonicznie albo elektronicznie, T-Mobile potwierdza jej przyjęcie w terminie 14 dni. T-Mobile nie robi tego, gdy udzieli odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
11.10 Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień jej złożenia, nazwę, adres i numer telefonu jednostki T-Mobile, która ją rozpatruje.
11.11 T-Mobile musi dać odpowiedź uwzględniającą lub odrzucającą reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia. Jeśli tego nie zrobi, uważa się, że reklamacja została uwzględniona.
11.12 Odpowiedź na reklamację zawiera:
11.12.1. nazwę jednostki T-Mobile rozpatrującej reklamację, dzień jej złożenia i rozstrzygnięcie o uznaniu lub odrzuceniu,
11.12.2. gdy przyznano odszkodowanie lub zwrot innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jej wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota ta zostanie zaliczona na przyszłe płatności, zgodnie z Twoim wnioskiem,
11.12.3. pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym,
11.12.4. dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego T-Mobile, z podaniem jego imienia, nazwiska i stanowiska.
11.13 Gdy T-Mobile odrzuci reklamację w całości lub części, odpowiedź na nią musi: (a) zawierać także uzasadnienie faktyczne i prawne oraz (b) zostać Ci doręczona przesyłką poleconą (gdy idzie na papierze).
11.14 T-Mobile potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na nią na papierze.
11.15 Gdy dasz zgodę w reklamacji, umowie o świadczenie usług lub odrębnym oświadczeniu, T-Mobile potwierdza przyjęcie reklamacji oraz odpowiada na nią z wykorzystaniem wskazanego przez Ciebie w tym celu (a) adresu poczty elektronicznej albo (b) innego środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli jego/ich nie wskazałeś a złożyłeś reklamację elektronicznie, to T-Mobile potwierdza jej przyjęcie oraz odpowiada na nią analogicznie z wykorzystaniem użytego przez Ciebie adresu albo wspomnianego innego środka komunikacji. T-Mobile może posłużyć się wspomnianym innym środkiem, jeśli potwierdzenie przyjęcia reklamacji i odpowiedź na nią spełniają wymogi powyżej określone, a ich postać i forma umożliwia Ci ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.
11.16 Gdy wysłana odpowiedź na reklamację nie została Ci doręczona, T-Mobile na Twoje żądanie niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię. Uzgadniasz z T-Mobile sposób, formę i postać ponownej przesyłki, przy czym, możesz żądać przesyłki poleconej, gdy reklamacja była odrzucona w całości lub części.
11.17 T-Mobile nie musi ponownie przekazywać Ci odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została Ci doręczona.
11.18 W przypadku uwzględniania reklamacji opłata za Rachunek Szczegółowy podlega zwrotowi.
11.19 Po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego w zakresie Umowy, możesz dochodzić swych roszczeń przed właściwym sądem powszechnym. Możesz wówczas także spróbować uzgodnić z T-Mobile wejście na drogę postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej („UKE"), a w przypadku samego Urządzenia – także analogicznego postępowania prowadzonego przez wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej. Procedurę pierwszego z tych postępowań znajdziesz na stronie internetowej UKE, w siedzibie i w każdej wojewódzkiej delegaturze UKE. Procedurę drugiego z nich znajdziesz na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w siedzibie tego urzędu w Warszawie i w każdym Wojewódzkim Inspektoracie Inspekcji Handlowej (stolice województw) i na jego stronie internetowej. W przypadku Urządzenia masz także prawo do rozpoznania sprawy przed Stałym Polubownym Sądem Konsumenckim (SPSK) przy Wojewódzkim Inspektorze Inspekcji Handlowej (procedura dostępna na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w siedzibie tego urzędu w Warszawie, w każdym Wojewódzkim Inspektoracie Inspekcji Handlowej i na jego stronie internetowej). W każdej sprawie dotyczącej Umowy możesz także skorzystać z pomocy Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumentów przez zwrócenie się do Urzędu Miasta lub Starostwa Powiatowego właściwego dla Twojego miejsca zamieszkania lub pobytu. Inicjowania procedur w powyżej wskazanym zakresie dokonujesz w instytucjach wyżej wskazanych przez złożenie wniosku/skargi.
11.20 Organem właściwym w sprawach skarg, wniosków i opinii w zakresie Programów jest Krajowa Rada Radiofonii i Telewizji (KRRiT). Z procedurą dotyczącą tego postępowania możesz zapoznać się na stronie internetowej KRRiT lub w siedzibie KRRiT w Warszawie.
11.21 Procedurę pozasądowego rozwiązywania sporu, w tym sporu krajowego i transgranicznego, inicjujesz przez złożenie wniosku/skargi na Platformie ODR w Internecie lub korzystając z pomocy doradcy prawnego Sieci Europejskich Centrów Konsumenckich (ECC-Net). Informacja o tym znajduje się też na www.t-mobile.pl
11.22 Jeśli nie upłynął termin odpowiedzialności T-Mobile za niezgodność Urządzenia z umową i obowiązuje gwarancja, wybierasz przy składaniu reklamacji Urządzenia jej podstawę: niezgodność Urządzenia z Umową albo gwarancję.
11.23 Przez dwa lata od wydania Urządzenia T-Mobile odpowiada za jego wady na podstawie przepisów o niezgodności rzeczy sprzedanej z umową. Niezgodność ta obejmuje m.in. wady fizyczne i wady elementów cyfrowych integralnie obecnych w Urządzeniu przy zakupie. Możesz zgłosić reklamację w Sklepie i tam udostępnić Urządzenie. Możesz także rozpocząć proces reklamacyjny (a) telefonicznie (602900000) albo (b) przez e-mail na adres boa@t-mobile.pl – przekazując w ten sposób treść reklamacji, a następnie udostępniając Urządzenie do odbioru przez T-Mobile w sposób z nim uzgodniony. W przypadku złożenia reklamacji i udostępnienia przez Ciebie Urządzenia w Sklepie, osoba odbierająca sporządza protokół podpisywany następnie przez nią i przez Ciebie oraz przekazuje Ci pisemne potwierdzenie przyjęcia reklamacji i odebrania Urządzenia. T-Mobile kieruje Urządzenie do wyspecjalizowanej jednostki organizacyjnej oceniającej zasadność reklamacji. W terminie 14 dni od złożenia reklamacji i odebrania Urządzenia przez T-Mobile udziela on odpowiedzi na nią. Jeśli złożyłeś reklamację w Sklepie, odpowiedź oczekuje w tym punkcie na papierze. Jeżeli rozpocząłeś proces reklamacyjny drogą elektroniczną, to odpowiedź na reklamację będzie dostarczona na adres, z którego przyszło Twoje zgłoszenie – chyba że uzgodnisz z T-Mobile inaczej. Jeśli rozpocząłeś proces reklamacyjny przez telefon, to odpowiedź na reklamację będzie ci dostarczona w sposób z Tobą uzgodniony (drogą elektroniczną albo na papierze). Jeżeli w zgłoszeniu reklamacyjnym podałeś adres e-mail właściwy do udzielenia odpowiedzi, zostanie ona wysłana na ten adres. T-Mobile udziela odpowiedzi na reklamację zawsze na trwałym nośniku (papier, e-mail albo inny uzgodniony trwały nośnik). W przypadku negatywnego rozpatrzenia reklamacji T-Mobile dodatkowo kontaktuje się z Tobą (w ustalony uprzednio sposób) w tym samym wspomnianym terminie. Urządzenie podlegające reklamacji jest Ci wydawane po jej rozpatrzeniu w sposób z Tobą ustalony. Jeżeli, po spełnieniu wszystkich przesłanek ustawowych, odstąpisz od umowy sprzedaży na gruncie przepisów o niezgodności rzeczy sprzedanej z umową, wówczas T-Mobile zwróci Ci w ciągu 14 dni cenę Urządzenia i część wniesionych opłat za Abonament, która wynika z jego wartości i udziału w tych opłatach. T-Mobile odpowiednio też pomniejszy wymiar opłat za Abonament, które dopiero mają być wniesione do końca czasu określonego. Suma wskazanych zwrotów i pomniejszeń równać się będzie cenie rynkowej Urządzenia z cennika T-Mobile z dnia zawarcia Umowy. Wskazany zwrot nastąpi w sposób z Tobą uzgodniony.
11.24 Gwarancję na Urządzenie, daje inny podmiot niż T-Mobile, a jej dokument (dołączony do Urządzenia) jest dostępny przed zawarciem Umowy. Nie musi on być fizycznie oddzielony od innych dokumentów dołączonych do Urządzenia. W zakresie naprawy Urządzenia i ewentualnej jego wymiany warunki gwarancji nie mogą być gorsze niż dotyczące tego zakresu zasady odpowiedzialności sprzedawcy

za niezgodność rzeczy sprzedanej z umową. Istnienie gwarancji nie wyklucza możliwości korzystania z uprawnień wynikających z odpowiedzialności sprzedawcy za niezgodność Urządzenia z Umową.

11.25 Kupowane przez Ciebie w ramach Umowy Urządzenie ma funkcjonalności wynikające z jego konstrukcji oraz rodzaju i zakresu oprogramowania, które zostało w nim zainstalowane przed wydaniem go Tobie. Jedną z form oprogramowania mogą być aplikacje. Oprogramowanie to jest w razie potrzeby aktualizowane w zakresie systemu, zabezpieczeń oraz bezpieczeństwa. Umożliwia ono korzystanie z Urządzenia do celów, do których zwykle używa się towar tego rodzaju, z uwzględnieniem obowiązujących przepisów prawa, norm technicznych lub dobrych praktyk. Przykładowo oznacza to, że gdy Urządzenie jest smartfonem można korzystać z transmisji danych w Internecie oraz aplikacji wykorzystujących tę transmisję. Treści cyfrowe (oprogramowanie) obecne w Urządzenie przy jego zakupie są z nim kompatybilne i interoperacyjne. Zarówno samo Urządzenie jak i zawarte w nim treści cyfrowe są wprowadzane do obrotu zgodnie z przepisami prawa, w szczególności dotyczącymi kompatybilności i interoperacyjności z sieciami i innymi urządzeniami.

11.26 Jeśli jesteś Konsumentem lub Przedsiębiorcą Jednoosobowym, nie upłynął termin odpowiedzialności sprzedawcy za niezgodność towaru z umową i obowiązuje gwarancja, wybierasz przy składaniu reklamacji Urządzenia jej podstawę: niezgodność towaru z umową albo gwarancję.

11.26.1. Na podstawie przepisów o niezgodności towaru z umową, T-Mobile odpowiada za wady Urządzenia przez dwa lata od jego wydania. Niezgodność ta obejmuje m.in. wady fizyczne i wady elementów cyfrowych integralnie obecnych w Urządzeniu przy zakupie. Możesz zgłosić reklamację w każdym Sklepie i tam udostępnić Urządzenie. Możesz także rozpocząć proces reklamacyjny (a) telefonicznie (602900000) albo (b) przez e-mail na adres boa@t-mobile.pl – przekazując w ten sposób treść reklamacji, a następnie udostępniając Urządzenie do odbioru przez T-Mobile w sposób z nim uzgodniony. W przypadku złożenia reklamacji i udostępnienia przez Ciebie Urządzenia w Sklepie, osoba odbierająca sporządza protokół podpisywany następnie przez nią i przez Ciebie oraz przekazuje Ci pisemne potwierdzenie przyjęcia reklamacji i odebrania Urządzenia. T-Mobile kieruje Urządzenie do wyspecjalizowanej jednostki organizacyjnej oceniającej zasadność reklamacji. W terminie 14 dni od złożenia reklamacji i odebrania Urządzenia przez T-Mobile udziela on odpowiedzi na nią. Jeśli złożyłeś reklamację w Sklepie, odpowiedź oczekuje w tym punkcie na papierze. Jeżeli rozpocząłeś proces reklamacyjny drogą elektroniczną, to odpowiedź na reklamację będzie dostarczona na adres, z którego przyszło Twoje zgłoszenie – chyba że uzgodnisz z T-Mobile inaczej. Jeśli rozpocząłeś proces reklamacyjny przez telefon, to odpowiedź na reklamację będzie ci dostarczona w sposób z Tobą uzgodniony (drogą elektroniczną albo na papierze). Jeżeli w zgłoszeniu reklamacyjnym podałeś adres e-mail właściwy do udzielenia odpowiedzi, zostanie ona wysłana na ten adres. T-Mobile udziela odpowiedzi na reklamację zawsze na trwałym nośniku (papier, e-mail albo inny uzgodniony trwały nośnik). W przypadku negatywnego rozpatrzenia reklamacji T-Mobile dodatkowo kontaktuje się z Tobą (w ustalony uprzednio sposób) w tym samym wspomnianym terminie. Urządzenie podlegające reklamacji jest Ci wydawane po jej rozpatrzeniu w sposób z Tobą ustalony. Jeżeli, po spełnieniu wszystkich przesłanek ustawowych, odstąpisz od umowy sprzedaży na gruncie przepisów o niezgodności towaru z umową, wówczas T-Mobile zwróci Ci w ciągu 14 dni cenę Urządzenia i część wniesionych opłat za Abonament, która wynika z jego wartości i udziału w tych opłatach. T-Mobile odpowiednio też pomniejszy wymiar Abonamentu z Umowy, które dopiero mają być wniesione do końca czasu określonego. Suma wskazanych zwrotów i pomniejszeń równać się będzie cenie niepromocyjnej (rynkowej) Urządzenia z cennika T-Mobile z dnia zawarcia umowy sprzedaży. Wskazany zwrot nastąpi w sposób z Tobą uzgodniony.

11.26.2. Gwarancję na Urządzenie, daje inny podmiot niż T-Mobile, a jej dokument (dołączony do Urządzenia) jest dostępny przed zawarciem umowy sprzedaży. Nie musi on być fizycznie oddzielony od innych dokumentów dołączonych do Urządzenia. W zakresie naprawy Urządzenia i ewentualnej jego wymiany warunki gwarancji nie mogą być gorsze niż dotyczące tego zakresu zasady odpowiedzialności sprzedawcy za niezgodność towaru z umową. Istnienie gwarancji nie wyklucza możliwości korzystania z uprawnień wynikających z odpowiedzialności sprzedawcy za niezgodność Urządzenia z umową.

11.27 Jeśli jesteś podmiotem innym niż Konsument i Przedsiębiorca jednoosobowy dotyczą Cię przepisy o rękojmi i gwarancja.

12. Zakaz Nadużyć

12.1 Zobowiązujesz się nie dokonywać wskazanych niżej nadużyć.

12.2 Przez nadużycie rozumie się (a) nadużycie w komunikacji elektronicznej, (b) każde przypadek z poniższego katalogu zachowań lub (c) jeśli nie jesteś Konsumentem – przekroczenie limitów podanych poniżej tego katalogu.

12.3 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.

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

12.4.1. 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,

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

12.4.3. 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,

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

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

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

12.4.7. 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,

12.4.8. 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,

12.4.9. 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,

12.4.10. 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,

12.4.11. 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,

12.4.12. 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,

12.4.13. 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),

12.4.14. tworzenie lub wykorzystywanie oprogramowania o złośliwym charakterze,

12.4.15. przeprowadzanie ataków socjotechnicznych, czyli komunikowanie się z użytkownikiem z wykorzystaniem technik wywierania wpływu i manipulacji, w celu osiągnięcia skutku niepożądanego dla użytkownika,
12.4.16. 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,
12.4.17. dokonywanie kradzieży danych, tożsamości i podszywania się pod innych użytkowników Internetu,
12.4.18. przeprowadzanie ataków na strony internetowe, aplikacje internetowe (webowe) i elementy Sieci,
12.4.19. 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),
12.4.20. 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,
12.4.21. 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),
12.4.22. utrudnianie lub uniemożliwianie świadczenia lub korzystania z usług przez innych użytkowników Sieci lub innych sieci,
12.4.23. 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,
12.4.24. 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.

12.5 Ponadto, gdy nie jesteś Konsumentem, zobowiązujesz się nie korzystać / wykorzystywać usług T-Mobile do: (a) generowania połączeń i wysyłania SMS-ów/MMS-ów (lub RCS-ów, jeśli obejmie je Umowa) na więcej niż 750 różnych numerów w Cyklu, (b) wysyłania SMS-ów/MMS-ów (lub RCS-ów) ponad 750 dziennie lub ponad 10000 miesięczne, (c) połączeń trwających dziennie dłużej niż 12 godzin, (d) do połączeń trwających powyżej 2000 minut lub wysłania 2000 wiadomości SMS/MMS (lub RCS, jeśli obejmie je Umowa) w Cyklu na numery zagraniczne lub zagraniczne z Unii Europejskiej i (e) wysyłania SMS-ów lub MMS-ów (lub RCS-ów, jeśli obejmie je Umowa) z niezamówioną informacją handlową.

12.6 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. Gdy nie jesteś osobą fizyczną, kara wyniesie odpowiednio 5000 zł. Karę wpłacasz w terminie 14 dni od dnia otrzymania wezwania do jej zapłaty na to samo konto co opłaty za Usługi. Wszystko to nie wyłącza prawa T-Mobile do odszkodowania przewyższającego tę karę, jak również do innych odszkodowań i opłat z umowy.

13. **Informacja o przetwarzaniu danych osobowych**

13.1 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".

13.2 Przy zawieraniu Umowy T-Mobile pozyskuje Twoje dane osobowe w zakresie niezbędnym do jej zawarcia. W tym celu T-Mobile poprosi o podanie danych takich jak: imię/imiona i nazwisko, numer PESEL (jeśli został nadany), nazwa, seria i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość, a w przypadku cudzoziemca numer paszportu lub karty pobytu, adres zamieszkania oraz adres korespondencyjny, numer kontaktowy 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 T-Mobile niektórych danych wynika także z przepisów prawa, które zobowiązują go do potwierdzenia zgodności podanych przez abonenta danych, w zakresie wskazanym w przepisach, przed rozpoczęciem świadczenia usług.

13.3 Podczas korzystania z Usług T-Mobile może pozyskiwać dodatkowo inne informacje, takie jak, np.: treść komunikatu elektronicznego, dane dotyczące wzajemnych rozliczeń, informacje o korzystaniu z usług T-Mobile, Dane Transmisyjne, Dane o Lokalizacji oraz dane o próbach uzyskania połączenia.

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

13.5 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.

13.6 T-Mobile może przetwarzać Dane o Lokalizacji w celu wykonywania obowiązków wynikających z przepisów prawa. Jeśli wyrazisz zgodę, T-Mobile może to robić także w celu świadczenia Usług wymagających przetworzenia tych danych. Niezależnie od Twojej zgody, T-Mobile może przetwarzać dane zanonimizowane.

13.7 T-Mobile przetwarza Twoje dane osobowe w następujących celach:

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

13.7.2. realizacji obowiązków prawnych (art. 6 ust. 1 lit. c RODO), np. przechowywania informacji o połączeniach, rozpatrywania reklamacji i udzielania na nie odpowiedzi, 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 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 takich jak np. generowanie sztucznego ruchu, smshingu, CLI spoofingu, nieuprawnionej zmianie informacji adresowej),

13.7.3. realizacji prawnie uzasadnionych interesów T-Mobile (art. 6 ust. 1 lit. f RODO), takich jak dochodzenie ewentualnych roszczeń, odpowiedzi na Twoje pytania, skargi, wnioski, wsparcie obsługi, przygotowanie propozycji ofert i rozwiązań dostępnych w T-Mobile, marketingu bezpośredniego własnych produktów i usług, wykrywania nieprawidłowości, przekroczenia limitów lub progów (np. nadmiarowej transmisji danych), co może prowadzić do ograniczenia lub zablokowania działania poszczególnych usług, blokowania korzystania z usług ze względu na zaległości finansowe, udziału w ankietach, badaniach satysfakcji klienta, promocjach, konkursach, archiwizacji danych i dokumentów, informowania o istotnych sprawach, np. możliwych utrudnieniach w korzystaniu z usług T-Mobile, ustalenia, dochodzenia i egzekucji roszczeń (np. procesy windykacyjne, sprzedaż wierzytelności, zawiadamianie właściwych organów),

13.7.4. innych niż wskazane w ppkt 13.7.1 – ppkt 13.7.3 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 T-Mobile może np. prezentować reklamy T-Mobile i firm z nim współpracujących. W tym celu może on analizować, wedle Twojego uznania, dane transmisyjne (np.

lokalizację, koszty i czasy połączeń), 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 strony internetowej T-Mobile oraz aplikacji mobilnej T-Mobile, (b) tworzyć zestawienia, analizy, statystyki tego, jak korzystasz z funkcjonalności, usług T-Mobile i usług firm z nim współpracujących. Informacje te T-Mobile może także łączyć z informacjami o innych Klientach T-Mobile tak, aby budować zanonimizowane bazy danych.

13.8 Na podstawie udzielonej przez Ciebie zgody (art. 6 ust. 1 lit. a RODO) T-Mobile może także przetwarzać dane, np. w celu:

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

13.8.2. 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,

13.8.3. weryfikacji wiarygodności płatniczej w biurach informacji gospodarczej,

13.8.4. 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.

13.9 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. Po upływie okresu przetwarzania dane będą nieodwracalnie usuwane lub anonimizowane.

13.10 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 z ppkt 12 wyżej, i (d) w celach marketingowych (reklamy T-Mobile oraz reklamy podmiotów 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). Decyzje podjęte w wyniku takich działań mogą mieć dla Ciebie istotny skutek w tym może dojść do blokowania możliwości wykonania połączenia lub wysłania wiadomości, wobec których T-Mobile ma podstawy uznać, że stanowią Nadużycie. Przy wykonywaniu takich decyzji T-Mobile zawsze uwzględnia ciążące na nim obowiązki prawne oraz informacje uzyskane od uprawnionych podmiotów lub wiadomości od innych operatorów telekomunikacyjnych oraz wiadomości z wewnętrznych baz danych T-Mobile. W wyniku niektórych z tych operacji mogą zostać podjęte decyzje o skutkach prawnych lub podobnie dla Ciebie istotnych np. ocena wiarygodności kredytowej. W takich przypadkach T-Mobile podjął środki gwarantujące, że proces decyzyjny nie pozostaje wyłącznie zautomatyzowany.

13.11 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.:

13.11.1. 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),

13.11.2. w przypadku współpracy z partnerami działającymi na zlecenie T-Mobile (np. prowadzącymi Sklepy lub przedstawicielami handlowymi) - aby w imieniu T-Mobile mogli kompleksowo Cię obsługiwać oraz innym partnerom wspierającym świadczenie Tobie usług),

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

13.11.4. podwykonawcom T-Mobile działającym na zlecenie T-Mobile, 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, pośrednikom płatności i instytucjom bankowym, 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.

13.12 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 T-Mobile środkach bezpieczeństwa lub w celu uzyskania informacji na temat zabezpieczeń można dowiedzieć się kontaktując się z T-Mobile pod jednym ze wskazanych powyżej adresów.

13.13 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, albo - w przypadku Usług Stacjonarnych – nazwę miejscowości i ulicy, w miejscu zamieszkania. Jeśli nie jesteś osobą fizyczną, zawiera on dane o: (a) firmie, (b) adresie i (c) Numerze Telefonu. Powyższe dane przetwarzane są w celu świadczenia usługi spisu przez innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych. Warunkiem zamieszczenia danych w spisach jest Twoja uprzednia zgoda, a jeśli nie jesteś osobą fizyczną - niewyrażenie sprzeciwu.

13.14 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.

13.15 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.

13.16 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.

13.17 Możesz skorzystać ze swoich praw, składając wniosek: (a) e-mailem na adres BOA@t-mobile.pl, (b) telefonicznie pod numerem 602 900 000, (c) na stronie https://www.t-mobile.pl/logowanie, (d) przez Mój T-Mobile lub (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.

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

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

14. Inne

14.1 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".

14.2 Możesz, po uprzednim uzgodnieniu szczegółów z T-Mobile, za jego zgodą rozwiązać Umowę za porozumieniem stron. Możesz tego dokonać w formie pisemnej lub dokumentowej w drodze wymiany oświadczeń pocztą elektroniczną lub na piśmie. Adresy do korespondencji elektronicznej (jeśli tą drogą strony będą chciały zawrzeć porozumienie) oraz treść oświadczeń będą ustalone w ramach wspomnianych szczegółów. Twoja wiadomość z oświadczeniem o akceptacji porozumienia musi zawierać to oświadczenie jako załącznik (czytelny skan lub czytelne zdjęcie podpisanego przez Ciebie oświadczenia).

CZĘŚĆ IV CENNIK – CZĘŚĆ OGÓLNA

ROZDZIAŁ I USŁUGI TOWARZYSZĄCE W SIECI

1. **Poczta Głosowa**
1.1 Poczta Głosowa (602 950 000) - ceny

Poczta Głosowa dzwoni do Ciebie	bezpłatnie
Połączenie z Twoją Pocztą Głosową (w tym odsłuchanie wiadomości)	0,30 zł
Oddzwanianie bezpośrednio z Poczty Głosowej do autora nagrania	jak za połączenie z kraju z autorem nagrania
SMS powiadamiający o próbie połączenia	bezpłatnie
Automatyczne połączenie z Pocztą Głosową (602 951 000), po przekierowaniu na jej numer, gdy nie odebrałeś połączenia	w kraju bezpłatnie w Roamingu jak za odebranie połączenia w Roamingu + za połączenie do Polski

2. **Obsługa specjalna połączeń**
2.1 Ceny:

Zmiana numeru, na który następuje przekierowanie, gdy odbiorca nie odbiera (tylko na numer krajowy z wyłączeniem numerów Usług Specjalnych)	bezpłatnie
Połączenie przekierowane na inny numer krajowy niż numer Poczty Głosowej 602951000 (nie działa na numery Usług Specjalnych)	jak za głosowe połączenie krajowe
Zawieszenie Połączenia	bezpłatnie
Zestawienie Telekonferencji	bezpłatnie (każde połączenie wychodzące jest taryfikowane)
Oczekiwanie Na Połączenie	bezpłatnie
Blokowanie Połączeń (nie ogranicza ono możliwości skorzystania z oddzwaniania z Poczty Głosowej)	bezpłatnie
Identyfikacja Numeru Rozmówcy (CLIP)	bezpłatnie
Blokada Prezentacji Własnego Numeru (CLIR)	bezpłatnie

2.2 Przekierowanie na Pocztę Głosową włączane jest automatycznie na start jako usługa bezpłatna i służy do automatycznego przekierowania połączeń przychodzących do Ciebie na numer Poczty Głosowej (+48602951000), gdy: (a) nie odbierzesz połączenia przez 30 sekund, Twój Numer Telefonu jest zajęty albo jesteś poza zasięgiem Sieci lub masz wyłączony telefon. Usługa pozostaje aktywna w zasięgu Sieci oraz w Roamingu,
2.3 Masz możliwość ustawienia dowolnego krajowego numeru, innego niż numer Poczty Głosowej, na który będą przekierowywane połączenia przychodzące. Będą wtedy naliczane opłaty za połączenia przekierowane zgodnie z powyższym. Odwołanie przekierowania na taki inny numer będzie skutkować powrotem do przekierowania na Pocztę Głosową. Całkowite skasowanie przekierowania połączeń dostępne jest w BOA lub poprzez Internetowy System Obsługi.
2.4 W przypadku niekorzystania z usługi Poczta Głosowa przez okres 3 miesięcy, usługa zostaje wyłączona, ponowna samodzielna aktywacja usługi jest bezpłatna. Opłaty za połączenia z Pocztą głosową naliczane są za każdą sekundę połączenia - 1/60 stawki minutowej.

3. **Rachunek szczegółowy, duplikat Faktury, podstawowy wykaz usług**
3.1 Ceny:

Jednorazowy Rachunek Szczegółowy (zamawiany w BOA)	5,95 zł
Elektroniczny Cykliczny Rachunek Szczegółowy (zamawiany w BOA; dostępny w Internetowym Systemie Obsługi)	bezpłatnie
Papierowy Cykliczny Rachunek Szczegółowy (zamawiany w BOA)	6,99 zł
Jednorazowy duplikat Faktury	bezpłatnie
Podstawowy wykaz usług	bezpłatnie

3.2 Rachunek Szczegółowy można zamówić za maksymalnie 12 ostatnich Cykli.

4. **Numer Telefonu**
4.1 Ceny:

Złoty numer	499,00 zł
Srebrny numer	299,00 zł
Numer na Życzenie Klienta	49,00 zł

Zmiana Numeru Telefonu	99,00 zł
Aktywacja Numeru Telefonu po dokonaniu cesji	99,00 zł
Zastrzeżenie Numeru Telefonu	bezpłatnie

4.2 Numer Złoty, Numer Srebrny oraz Numer na Życzenie Klienta może być przydzielony, gdy jest dostępny. Jeżeli wybierzesz numer (Na Życzenie Klienta), który równocześnie jest Numerem Złotym, albo Numerem Srebrnym, to zapłacisz za obie usługi. Przy zmianie numeru na Złoty, Srebrny lub Na Życzenie Klienta zapłacisz też za Zmianę Numeru Telefonu.

5. **Karta SIM**
5.1 Ceny:

Aktywacja usługi „Karty SIM Tandem" - dwie Karty SIM z tym samym Numerem Telefonu; jeśli była wydana zwykła Karta SIM, konieczny jest jej zwrot	69,00 zł
Wymiana Karty SIM z usługi „Karty SIM Tandem" (gdy uszkodzona, utracona lub zablokowana)	69,00 zł
Wymiana karty SIM (gdy uszkodzona, utracona lub zablokowana)	39,00 zł
Wymiana Karty SIM (gdy wadliwa)	bezpłatnie
Udostępnienie Karty eSIM	bezpłatnie
Udostępnienie Karty eSIM (powyżej piątej w miesiącu)	10 zł

5.2 Odpłatność za udostępnienie Karty eSIM obowiązuje tylko wtedy, gdy konieczność udostępnienia nie wynika z powodów obiektywnych. Powodami obiektywnymi są np. naprawa, utrata, rebooting urządzenia.

6. **Numery alarmowe**
6.1 Ceny:

Numery alarmowe (ich spis jest na www.t-mobile.pl; połączenie z najbliższą jednostką; nie używaj numeru kierunkowego)	bezpłatnie

7. **SIMextra**
7.1 Ceny:

SIMextra (otrzymanie odpowiedzi lub wysłanie wiadomości e-mail)	0,62 zł a gdy opłata jest inna, to cena jest widoczna na wyświetlaczu telefonu

ROZDZIAŁ II USŁUGI TELEKOMUNIKACYJNE W ROAMNIGU

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 Jeśli Umowa przewiduje krajowy pakiet minut połączeń głosowych, SMS-ów lub MMS-ów (na numery inne niż T–Mobile), to korzystanie w Strefie Roamingowej 1A z usług wskazanych w tytule niniejszego pkt 2 powyżej powoduje jego pomniejszenie tak, jakbyś korzystał z niego w kraju. Po jego wyczerpaniu T-Mobile nalicza opłaty na zmienionych zasadach, zgodnie z niniejszym cennikiem.
2.4 Odbieranie połączeń głosowych i MMS-ów w Strefie Roamingowej 1A jest traktowane jak odbieranie połączeń głosowych i MMS-ów w kraju.
2.5 Za połączenia głosowe, SMS i MMS z numerami Usług Specjalnych (patrz niżej do działu dla tych usług) z terenu Strefy Roamingowej 1A, płacisz jak za tego rodzaju połączenia z kraju.
2.6 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 (patrz niżej do tabeli). Jego wymiar zależy od sumy wartości netto Abonamentu i innych opłat cyklicznych za Usługi Telekomunikacyjne z ostatniej Faktury, po rabatach, ale bez wyrównań za niepełny Cykl. Gdy Karta SIM występuje w roli Użytkownika Grupy w rozumieniu Regulaminu Usługi „Internet Connect", wartość Limitu Danych UE w Strefie Roamingowej 1A dla tej karty wynosi 0 GB. W przypadku, gdybyś korzystał z zasobu danych udostępnianych Ci przez innego abonenta, nie ma to wpływu na Twój Limit Danych UE. Jeżeli na podstawie poniższej tabeli Twój Limit Danych UE byłby większy niż Twój krajowy pakiet danych, to następuje jego redukcja do poziomu tego ostatniego.
3.2 Limit Danych UE możesz wykorzystać w Cyklu, którego dotyczy Abonament z Faktury służącej do obliczenia wspomnianej w ppkt 3.1 sumy. Limit Danych UE jest przyznawany cyklicznie dla każdego Cyklu na jego początku. Jeżeli Limit Danych UE jest przyznany w trakcie Cyklu to otrzymasz jego proporcjonalną część.
3.3 Limit Danych UE jest częścią krajowego zasobu danych.

3.4 Korzystanie w Strefie Roamingowej 1A z Limitu Danych UE oznacza zużywanie danych z krajowego zasobu danych.
3.5 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.
3.6 Po wykorzystaniu Limitu Danych UE, w przypadku korzystania w tejże strefie z danych z pozostałej części krajowego zasobu danych, transmisja danych (Mobilny Internet) w tej strefie będzie taryfikowana według stawki 6,88 zł za 1 GB.

3.7 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) 0,06 zł za 10 wysłanych MMS-ów i (e) 6,88 zł za 1 GB danych. Wysokość opłat dodatkowych będzie cyklicznie zmieniana zgodnie z przepisami prawa.
4.5 Jeżeli T-Mobile stwierdzi ryzyko wystąpienia schematu Twojego zachowania z ppkt 4.1, zawiadamia Cię on o jego wykryciu i informuje, że jeśli go nie zmienisz w ciągu dwóch tygodni, doliczy on opłaty z ppkt 4.4 wyżej. Jeżeli przed końcem tego terminu złożysz skargę zgodnie z ppkt. 4.14 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 punkcie 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 3.6 i ppkt 4.21 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 200 MB 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: roamingBOA@t-mobile.pl, na piśmie lub ustnie do protokołu w punkcie Sprzedaży, jak również telefonicznie do Biura Obsługi Abonenta (+48602900000; opłata zgodna z niniejszym cennikiem).
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, 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 Strefie Roamingowej 1A pobierać specjalne dodatkowe opłaty, o których mowa w art. 6 ust. 1 Rozporządzenia nr 2022/612, o ile zgodę na ich stosowanie da Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

5. **Twoje opłaty i właściwy dla nich Limit Danych UE**
5.1 Opłaty, o których mowa w poniżej tabeli, wskazane w poniższej tabeli zdefiniowane są w ppkt 3.1 wyżej.

Opłaty	Limit Danych UE (GB)	Opłaty	Limit Danych UE (GB)	Opłaty	Limit Danych UE (GB)
10,00 zł	2,91	125,00 zł	36,36	240,00 zł	69,81
15,00 zł	4,36	130,00 zł	37,81	245,00 zł	71,27
20,00 zł	5,82	135,00 zł	39,27	250,00 zł	72,72
25,00 zł	7,27	140,00 zł	40,72	255,00 zł	74,17
30,00 zł	8,73	145,00 zł	42,18	260,00 zł	75,63
35,00 zł	10,18	150,00 zł	43,63	265,00 zł	77,08
40,00 zł	11,64	155,00 zł	45,09	270,00 zł	78,54
45,00 zł	13,09	160,00 zł	46,54	275,00 zł	79,99
50,00 zł	14,54	165,00 zł	48,00	280,00 zł	81,45
55,00 zł	16,00	170,00 zł	49,45	285,00 zł	82,90
60,00 zł	17,45	175,00 zł	50,90	290,00 zł	84,36

65,00 zł	18,91	180,00 zł	52,36	295,00 zł	85,81
70,00 zł	20,36	185,00 zł	53,81	300,00 zł	87,26
75,00 zł	21,82	190,00 zł	55,27	305,00 zł	88,72
80,00 zł	23,27	195,00 zł	56,72	310,00 zł	90,17
85,00 zł	24,72	200,00 zł	58,18	315,00 zł	91,63
90,00 zł	26,18	205,00 zł	59,63	320,00 zł	93,08
95,00 zł	27,63	210,00 zł	61,08	325,00 zł	94,54
100,00 zł	29,09	215,00 zł	62,54	330,00 zł	95,99
105,00 zł	30,54	220,00 zł	63,99	335,00 zł	97,44
110,00 zł	32,00	225,00 zł	65,45	340,00 zł	98,90
115,00 zł	33,45	230,00 zł	66,90		
120,00 zł	34,91	235,00 zł	68,36		

6. **Stawka za minutę połączenia głosowego ze Strefy Roamingowej 1A do innych Strefach Roamingowych i w tych innych Strefach**
6.1 Ceny:

Strefa Roamingowa	Połączenia głosowe wychodzące (cena za każdą rozpoczętą minutę)	Połączenia głosowe przychodzące (cena za każdą rozpoczętą minutę)
Strefa Roamingowa 1A do pozostałych stref	0,95 zł	nie dotyczy
Strefa Roamingowa 1B	4,94 zł	4,94 zł
Strefa Roamingowa 2	9,98 zł	4,94 zł
Strefa Roamingowa 3	16,03 zł	4,94 zł
Strefa Roamingowa 4	9,98 zł	9,98 zł

7. **Stawki za SMS w Strefach Roamingowych innych niż Strefa Roamingowa 1A**
7.1 Ceny:

Strefa Roamingowa	Wysłanie SMS-a	Wysłanie SMS-a specjalnego	Wysłanie SMS-a głosowego	Odebranie SMS-a
Strefa Roamingowa 1B	1,50 zł	1,50 zł + opłata za SMS specjalny	1,50 zł + opłata za SMS głosowy	bezpłatnie
Strefa Roamingowa 2	1,50 zł	1,50 zł + opłata za SMS specjalny	1,50 zł + opłata za SMS specjalny	bezpłatnie
Strefa Roamingowa 3	1,50 zł	1,50 zł + opłata za SMS specjalny	1,50 zł + opłata za SMS specjalny	bezpłatnie
Strefa Roamingowa 4	6,05 zł	6,05 zł + opłata za SMS specjalny	6,05 zł + opłata za SMS specjalny	bezpłatnie

8. **Stawki za MMS w Strefach Roamingowych innych niż Strefa Roamingowa 1A**
8.1 Ceny

Strefa Roamingowa	Wysłanie MMS-a<br style="color: #000000; text-align: center">za każde rozpoczęte 100 kB	Otrzymanie SMS-a<br style="color: #000000; text-align: center">za każde rozpoczęte 100 kB
Strefa Roamingowa 1A	jak w kraju	4,03 zł za każde rozpoczęte 100 kB
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

9. **Stawki za transmisję danych (Mobilny Internet) w Strefach Roamingowych innych niż Strefa Roamingowa 1A**
9.1 Ceny:

Strefa Roamingowa	Transmisja danych
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

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

10.1 Ceny:

Połączenie z Twoją Pocztą Głosową (+48 602 950 000; w tym odsłuchanie wiadomości) w Strefie Roamingowej 1A	bezpłanie
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

11. **Objaśnienia do usług w Roamingu**

11.1 W Strefie Roamingowej 1A opłaty za połączenia głosowe wychodzące i przychodzące naliczane są za każdą sekundę - 1/60 stawki minutowej.

11.2 W Strefie Roamingowej 1A konsumpcja danych w Mobilnym Internecie liczona jest za każdy rozpoczęty 1 kB. 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. Kwestie te w stosunku do innych Stref Roamingowych są tak samo uregulowane jak dla Mobilnego Internetu w Polsce (patrz do Rozdział V poniżej).

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

11.4 Gdy nie zadysponujesz inaczej, masz ustawiony w Cyklu limit wydatków na Mobilny Internet w Roamingu. Wynosi on równowartość 50 EUR. Po jego wykorzystaniu Mobilny Internet w Roamingu zastanie zablokowany. Jednak, jeśli zażądasz, usługa ta zostanie odblokowana. Po jej odblokowaniu i ponownym wykorzystaniu przez Ciebie równowartości kolejnych 50 EUR czyli łącznie 100 EUR) 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 2024r. wynosiła 266 zł. Aktualizacje tej kwoty znajdziesz na www.t-mobile.pl.

11.5 Szczegółowe informacje dotyczące Roamingu są dostępne na stronie internetowej www.t-mobile.pl oraz w Biurze Obsługi Abonenta 602 900.

ROZDZIAŁ III USŁUGI MIĘDZYNARODOWE (Z KRAJU NA NUMERY ZAGRANICZNE I SATELITARNE): POŁĄCZENIA GŁOSOWE, SMS-Y I MMS-Y

1. **Usługi Międzynarodowe**

1.1 Cena:

Strefa Międzynarodowa	Opis strefy	Połączenia głos. (za każdą rozpoczętą minutę)	SMS	MMS (za każde rozpoczęte100 kB)
Strefa Międzynarodowa 1A	Unia Europejska i Europejski Obszar Gospodarczy; aktualna lista terytoriów jest na www.t-mobile.pl	0,97 zł	0,31 zł	2,95 zł
Strefa Międzynarodowa 1	terytoria europejskie spoza Strefy Międzynarodowej 1A (bez Turcji i Kazachstanu) oraz cała Rosja; aktualna lista terytoriów tej strefy jest na www.t-mobile.pl	1,96 zł	1,00 zł	2,95 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	1,00 zł	2,95 zł
Strefa Międzynarodowa 3	Reszta świata	4,54 zł	1,00 zł	2,95 zł
Strefa Międzynarodowa 4	Sieci satelitarne	10,82 zł	1,00 zł	2,95 zł

1.2 Aktualna lista terytoriów Strefy Międzynarodowej 1A i Strefy Międzynarodowej 1 jest na www.t-mobile.pl

2. **Obajśnienia do Usług Mlędzynarodowych**

2.1 Usługi Międzynarodowe nie obejmują połączeń z zagranicznymi stacjonarnymi i komórkowymi numerami 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

1. **Numery Obsługi Abonenta**

1.1 Połączenie z Biurem Obsługi Abonenta (BOA) 602 900

Połączenie w Polsce i Strefie Roamingowej 1A	jak za głosowe połączenie krajowe
Połączenie w Strefach Roamingowych innych niż 1A	opłata za połączenie do Polski w danej strefie

1.2 Informacja o kosztach połączeń i innych usług od dnia ostatniego rachunku 602 963

Połączenie w Polsce i Strefie Roamingowej 1A	jak za głosowe połączenie krajowe
Połączenie w Strefach Roamingowych innych niż 1A	opłata za połączenie do Polski w danej strefie

1.3 Połączenie z Działem Obsługi Płatności Abonenckich 608 966

Połączenie w Polsce i Strefie Roamingowej 1A	jak za głosowe połączenie krajowe
Połączenie w Strefach Roamingowych innych niż 1A	opłata 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).

2.2.1. 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 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

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

2.3.1. 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

2.4 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

2.5 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).

2.5.1. 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)		

2.6 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

2.7 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

2.8 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		

2.9 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

2.10 SMS/MMS przychodzący (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		

2.11 Objaśnienia do Usług Premium

2.11.1. Limit Wydatków na Usługi Premium to mechanizm, który działa dla Twojego bezpieczeństwa finansowego. Odnosi się on do Cyklu. 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 albo 1000 zł. T-Mobile wysyła do Ciebie SMS o osiągnięciu progu kwotowego. Jeśli odpowiednio podniesiesz limit możesz skorzystać z Usługi Premium, która była zablokowana. Z początkiem każdego Cyklu limit jest odnawiany. Limit 0 zł możesz ustanowić także w wariancie obejmującym zarówno odpłatne jak i nieodpłatne połączenia w ramach Usług Premium.

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

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

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

2.11.5. Przy aktywacji Karty SIM w zakresie Usług Premium jest ustanawiany automatycznie jedynie Limit Wydatków na Usługi Premium w wysokości 35 zł. Możesz zmienić tę wysokość.

2.11.6. Po wykonaniu dyspozycji aktywacji i dezaktywacji blokady/limitu każdorazowo dostaniesz SMS potwierdzający.

2.11.7. 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 pkt 2 wyżej.

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

2.11.9. W przypadku korzystania z Usług Premium w Roamingu na należność składa się opłata za połączenie/wysłanie do Polski oraz opłata za Usługę Premium.

2.11.10. Otrzymanie SMS-a przychodzącego (Premium) w Roamingu wiąże się z pobraniem opłaty jak za otrzymanie SMS-a przychodzącego (Premium) w kraju. Otrzymanie MMS-a przychodzącego (Premium) wiąże się z pobraniem opłaty składającej się z: opłaty za otrzymanie MMS-a oraz opłaty za otrzymanie MMS-a przychodzącego (Premium) w Sieci.

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

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

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

2.11.14. 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	0,30 zł / minutę

3.3 Należności za połączenia z tymi numerami naliczane są za każdą rozpoczętą sekundę (1/60 stawki minutowej za każdą rozpoczętą sekundę). 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:

w Polsce i Strefie Roamingowej 1A	bezpłatnie
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 z 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:

w Polsce i Strefie Roamingowej 1A	bezpłatnie
w innych Strefach Roamingowych	0,30 zł za minutę + jak za połączenie do Polski z danej strefy

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 Ciebie 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:

w Polsce i Strefie Roamingowej 1A	0,30 zł
w innych Strefach Roamingowych	jak za połączenie do Polski z danej strefy

7. **SMS Głosowy**
7.1 Cena:

SMS Głosowy	1,23 zł

7.2 SMS Głosowy umożliwia wysłanie wiadomości SMS na krajowy numer stacjonarny. Zapłacisz za taki SMS Głosowy także wtedy, gdy wyślesz go na numer o błędnym formacie. W przypadku wysłania wiadomości przekraczającej jednostkową objętość (patrz niżej do objaśnienia dla SMS-ów) zostaniesz obciążony wskazaną opłatą za odpowiednio większą liczbę SMS-ów Głosowych, ale jej odbiorca usłyszy ją jako jedną informację.

ROZDZIAŁ V OBJAŚNIENIA DO CAŁEJ CZĘŚCI IV

1. **Połączenia głosowe**
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. Gdy wyślesz informację większą niż 300 kB, T-Mobile podzieli ją na MMS-y po 300 kB każdy, a gdy pozostanie reszta, to ostatni MMS będzie mniejszy niż 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).
3.2 W każdym przypadku naliczanie w Mobilnym Internecie odbywa się oddzielnie za dane wysłane i odebrane.

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).

R_007_1004927_0003; R_007_1002399_0004; R_007_1002488_0009; R_007_1002370_0008; R_007_1002408_0005; R_007_1002491_0007; R_007_1002664_0003; R_007_1002821_0004; R_007_1003858_0008