REGULAMIN I CENNIK OFERTY MAGENTA ŚWIATŁOWÓD BIZNES 12 X 10 ZŁ Z TELEWIZJĄ 6 X 0 ZŁ
DOSTĘPNEJ OD DNIA 18.08.2026

CZĘŚĆ I SZCZEGÓŁOWE WARUNKI OFERTY MAGENTA ŚWIATŁOWÓD BIZNES 12 X 10 ZŁ Z TELEWIZJĄ 6 X 0 ZŁ 1
CZĘŚĆ II SZCZEGÓŁOWE ZASADY ŚWIADCZENIA NIEKTÓRYCH USŁUG 6
CZĘŚĆ III REGULAMIN – CZĘŚĆ OGÓLNA 6
CZĘŚĆ IV CENNIK – CZĘŚĆ OGÓLNA 21

CZĘŚĆ I SZCZEGÓŁOWE WARUNKI OFERTY MAGENTA ŚWIATŁOWÓD BIZNES 12 X 10 ZŁ Z TELEWIZJĄ 6 X 0 ZŁ

ROZDZIAŁ I SZCZEGÓŁOWE WARUNKI OFERTY„MAGENTA ŚWIATŁOWÓD BIZNES 12 X 10 ZŁ Z TELEWIZJĄ 6 X 0 ZŁ”

1. **Postanowienia ogólne**

1.1 Oferta skierowana jest wyłącznie do klientów biznesowych będących przedsiębiorcami w rozumieniu odpowiednich przepisów prawa. Odbiorcą usługi może być przedsiębiorca będący mikroprzedsiębiorcą w rozumieniu ustawy z dnia 6 marca 2018 r. - Prawo przedsiębiorców, który może korzystać z Usług Telewizyjnych wyłącznie w celach osobistych, które nie są związane z wykonywaniem działalności gospodarczej lub zawodowej .Pełna informacja o zasadach dostępności oferty znajduje się w punkcie „Kto i jak może skorzystać z jej warunków”.

1.2 Znaczenie pojęć pisanych z dużej litery Klient znajdzie niżej na początku Części III. Nie dotyczy to nazw własnych usług, ich opcji i innych określeń, których znaczenie wynika bezpośrednio z treści dokumentu, w której są umieszczone.

1.3 Korzystając z tych warunków Klient zawiera z T-Mobile Umowę o dostarczanie Stacjonarnego Internetu i Usług Telewizyjnych obejmującą także użyczenie Sprzętu. Szczegóły w pkt „Warunki korzystania i zwrotu Sprzętu.

1.4 Niniejsza Umowa zawierana jest na czas określony 24 miesięcy. Po tym czasie może ona przejść automatycznie w czas nieokreślony. Szczegóły poniżej w pkt „Czas obowiązywania Umowy”. Klient może korzystać z niniejszych warunków dzięki związaniu się Umową na wskazany wyżej czas określony.

1.5 Opłata za przyłączenie do Sieci wynosi 1 zł netto. Cena za aktywację Usług Telewizyjnych wynosi 0 zł. W przypadku zawarcia Umowy w trybie na odległość i odstąpienia od niej w terminie 14 dni (o ile takie prawo Klientowi przysługuje), T-Mobile zażąda opłaty za dokonanie przyłączenia do Sieci w wysokości 400,00 zł netto.

2. **Abonament i Opłata TV**

2.1 Abonament obejmuje nielimitowany Stacjonarny Internet w wybranej przez Klienta opcji i inne usługi dodatkowe wskazane niżej w Części IV jako nim objęte.

Opcja Usług	Magenta Światłowód Biznes M	Magenta Światłowód Biznes L	Magenta Światłowód Biznes VIP
Abonament od 1 do 12 Cyklu z rabatami z pkt 2.3,2.4 i 2.5 - dla zabudowy wielorodzinnej (w nawiasie bez tych rabatów)	10 zł netto (35 zł netto)	10 zł netto (35 zł netto)	10 zł netto (35 zł netto)
Abonament od 13 Cyklu z rabatami z pkt 2.3,2.4 i 2.5 - dla zabudowy wielorodzinnej (w nawiasie bez tych rabatów)	45 zł netto (70 zł netto)	65 zł netto (90 zł netto)	100zł netto (125 zł netto)
Maksymalne odszkodowanie z rabatami (w nawiasie bez rabatów)	811,80 zł brutto (1549,80 zł brutto)	1107,00 zł brutto (1845 zł brutto)	1623,60 zł brutto (1922 zł brutto)
Abonament od 1 do 12 Cyklu z rabatami z pkt 2.3,2.4 i 2.5 - dla zabudowy jednorodzinnej i wielorodzinnej o wyższych kosztach przyłączenia do Sieci (w nawiasie bez tych rabatów)	10 zł netto (35 zł netto)	10 zł netto (35 zł netto)	10 zł netto (35 zł netto)
Abonament od 13 Cyklu z rabatami z pkt 2.3,2.4 i 2.5 - dla zabudowy jednorodzinnej i wielorodzinnej o wyższych kosztach przyłączenia do Sieci (w nawiasie bez tych rabatów)	55 zł netto (80 zł netto)	75 zł netto (100 zł netto)	110 zł netto (135 zł netto)
Maksymalne odszkodowanie z rabatami (w nawiasie bez rabatów)	826,56 zł brutto (1697,40 zł brutto)	1254,60 zł brutto (1992,60 zł brutto)	1771,20 zł brutto (2509,20 zł brutto)
Abonament po czasie	rośnie o 10 zł netto	rośnie o 10 zł netto	rośnie o 10 zł netto

określonym			
Bezpieczne Wi-Fi	dostępne za odrębną opłatą	dostępne za odrębną opłatą	dostępne za odrębną opłatą
Użyczenie routera HOME BOX	tak	tak	tak
Czas określony	24 miesiące	24 miesiące	24 miesiące

2.2 Opłata TV obejmuje Usługi Telewizyjne (tj. programy objęte pakietem wskazane w następnym rozdziale) i inne usługi wskazanej niżej w Części IV jako nią objęte. Usługi Telewizyjne aktywowane są w pakiecie S, M lub L. W przypadku aktywacji Pakietu S lub M, równocześnie aktywuje się opcja „Pakiet L w cenie S lub M na 1 miesiąc", co oznacza, że w tym czasie Klient ma dostęp do Programów z zakresu Pakietu L. Jeśli Klient tego nie zmieni, to po jednym Cyklu przysługiwać mu będzie wybrany przez niego początkowo Pakiet S lub M, z właściwym dla niego zakresem programów. Programy objęte pakietem znajdują się w następnym rozdziale (tabela).

Opcja Usług Telewizyjnych	PAKIET S	PAKIET M	PAKIET L
Opłata TV od 1 do 6 Cyklu z rabatami z pkt 2.3 i 2.4 (w nawiasie bez tych rabatów)	18, 52 zł netto (33,52zł netto)	0 zł netto (15 zł netto)	0 zł netto (15 zł netto)
Opłata TV od 7 Cyklu z rabatami z pkt 2.3 i 2.4 (w nawiasie bez tych rabatów)	18, 52 zł netto (33,52zł netto)	46.30 zł netto (61,30 zł netto)	74,07 zł netto (89,07 zł netto)
Opłata TV po czasie określonym	rośnie o 10 zł, a później po każdym kolejnym roku o kolejne 10 zł	rośnie o 10 zł, a później po każdym kolejnym roku o kolejne 10 zł	rośnie o 10 zł, a później po każdym kolejnym roku o kolejne 10 zł
Promocyjny dostęp do Pakietu L przez 1 mies.	tak	tak	nie
Wideo na żądanie od T-Mobile	tak	tak	tak
Użyczenie Dekodera	tak	tak	tak
CANAL+ SUPER SPORT (opcjonalnie)	nie dotyczy	0 zł do końca 6 Cyklu, po tym okresie 63,89 zł netto na Cykl	0 zł do końca 6 Cyklu, po tym okresie 63, 89 zł netto za Cykl
Usługa Multiroom na jednym dekoderze Multiroom (opcjonalnie)	16,26 zł netto za Cykl	16,26 zł netto za Cykl	16,26 zł netto za Cykl
Maksymalne odszkodowanie z rabatami z ppkt 2.3 i ppkt 2.4 (w nawiasie bez tych rabatów) – za Usługi Telewizyjne	480 zł brutto (868,80 zł brutto)	900,07 zł brutto (1288,87 zł brutto)	1439,92 zł brutto (1828,72 zł brutto)
Kod oferty	tv_basic_2P_B2B_bundle_offe	tv_hero_2P_B2B_bundle_6x0_offe	tv_premium_2P_B2B_bundle_6x0_offe

2.3 Rabat za obsługę elektroniczną i terminową płatność w wysokości 10 zł netto. Rabat ten będzie uwzględniany na Fakturze, gdy w ramach Umowy spełnione są trzy warunki: (1) Klient korzysta z usługi faktury elektronicznej dla klientów biznesowych, (2) Klienta obowiązuje zasada przesyłania mu przez T-Mobile pocztą elektroniczną lub SMS-em dokumentów dotyczących Umowy oraz (3) Klient opłacił poprzednią Fakturę w terminie i nie ma innych zaległości płatniczych z Umowy. Jeśli Klient ma usługę faktury elektronicznej dla klientów biznesowych aktywną nieprzerwanie od samego początku Umowy, obowiązują zasady jej świadczenia z Części II Rozdziału I niżej. Jeśli Klient aktywuje tę usługę w trakcie Umowy, jej zasady znajdzie w obowiązującym wówczas Regulaminie Usługi „Faktura Elektroniczna dla klientów biznesowych". W warunku (2) chodzi o dokument samej Umowy, informacje o jej zmianach na podstawie jej postanowień modyfikacyjnych i ponaglenia co do zaległych płatności. Postanowienia modyfikacyjne są w ppkt III.3 głównej części Umowy. Wyjątek stanowi pierwsza Faktura w ramach Umowy, w przypadku której dla uzyskania rabatu Klient musi spełnić jedynie warunki z punktów (1) i (2).

2.4 Rabat za zgody marketingowe w wysokości 5 zł netto naliczany jest przez czas obowiązywania odpowiedniego kompletu zgód Klienta. Każda zgoda wchodząca w skład wspomnianego kompletu ma dopisek „(zgoda marketingowa)". W przypadku wycofania którejkolwiek z tych zgód, przez co należy rozumieć także wycofanie części zgody, Klient traci ten rabat. Po ponownym wyrażeniu kompletu tych zgód, przez co należy rozumieć także uzupełnienie brakujących części zgód, Abonament i Opłata TV będą naliczane z uwzględnieniem tego rabatu tak długo, jak długo obowiązywać będą wszystkie wskazane zgody w pełnym zakresie.

2.5 Rabat za Zestaw w wysokości 10 zł netto. Przez Zestaw rozumie się dwie umowy, które muszą być zawarte przez Klienta. Są to: niniejsza Umowa oraz umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych na warunkach oferty „MagentaBIZNES Kontrakt Podstawowy". Jeżeli Klient nie posiada Zestawu, Abonament będzie wyższy o 10 zł netto. Warunkiem naliczenia Rabatu za Zestaw jest, aby usługi świadczone w ramach Zestawu rozliczane były na jednej Fakturze.

2.6 Każdy z rabatów jest uwzględniany na Fakturze proporcjonalnie do czasu spełniania jego warunków w Cyklu.

3. **Bezpieczne Wi-Fi**

3.1 Usługa Bezpieczne Wi-Fi jest usługą dodatkowo płatną, którą Klient może aktywować przez cały czas trwania Umowy. Wysokość opłaty za tą usługę oraz wszelkie zasady jej świadczenia wskazane są w jej odrębnym regulaminie.

4. **Wideo na żądanie od T-Mobile**

4.1 Usługa polega na tym, że T-Mobile udostępnia Klientowi treści audiowizualne (np. filmy, seriale oraz inne materiały). Usługa jest aktywowana i dezaktywowana razem z Usługami Telewizyjnymi.

4.2 Katalog wspomnianych materiałów nie jest stały - może zmieniać się z różnych przyczyn (np. na skutek zmiany opcji UsługTelewizyjnych). Jest on dostępny w menu Dekodera.

4.3 Korzystanie z usługi możliwe jest w oparciu o Stacjonarny Internet i przy użyciu Dekodera przyłączonego kablem do stacjonarnej Sieci. Usługa dostarczana jest w formacie cyfrowym, w technologii strumieniowego przesyłania wideo.
4.4 Korzystanie z usługi możliwe tylko po zalogowaniu (wprowadzenie loginu i hasła uwierzytelniającego). Login znajduje się na początku Umowy. Hasło jest takie samo, jak dla profilu Klienta w aplikacji Mój T-Mobile.
4.5 Korzystając z usługi Klient zobowiązany jest stosować odpowiednie środki ostrożności, tak aby uniemożliwić osobom małoletnim dostęp do filmów, których treść może być nieodpowiednia dla osób niepełnoletnich. Mogą to być np. treści o charakterze drastycznym, wulgarnym, erotycznym lub zawierające przemoc.
4.6 Zabronione jest ingerowanie, w jakikolwiek sposób, w treść lub formę materiałów dostępnych w ramach usługi, wykorzystywanie ich niezgodnie z Umową. W szczególności chodzi tu o wykorzystanie tych materiałów do prowadzenia działalności zarobkowej lub udostępniania ich osobom trzecim w celu prowadzenia przez nie działalności zarobkowej, jak również publiczne rozpowszechnianie, rozprowadzanie, kopiowanie lub dystrybuowanie w całości albo w jakiejkolwiek części, bez uprzedniej, wyraźnej, pisemnej zgody T-Mobile.
4.7 Organem właściwym w sprawie/ w sprawach audiowizualnych usług medialnych na żądanie jest Krajowa Rada Radiofonii i Telewizji (KRRiT). Z procedurą dotyczącą postępowania w sprawach skarg, wniosków i opinii w zakresie treści dostępnych w ramach audiowizualnych usług medialnych na żądanie Klient może zapoznać się na stronie internetowej KRRiT lub w siedzibie KRRiT w Warszawie.

5. **CANAL+ SUPER SPORT i Multiroom**
5.1 Każdą z tych usług Klient może aktywować na warunkach podanych wyżej w tabeli jedynie równocześnie z zawarciem Umowy. W przypadku, gdy Klient aktywuje usługę na start Umowy, następnie ją zdezaktywuje i później będzie chciał ją aktywować, to może to zrobić tylko na podstawie jej odrębnego regulaminu (o ile będzie ona oferowana). Jeśli Klient nie aktywuje usługi na start, to później może to zrobić tylko na warunkach odrębnego regulaminu (o ile będzie ona wówczas oferowana).
5.2 Gdy Klient korzysta z usługi Multiroom na dwóch Dekoderach Multiroom, opłata za usługę jest odpowiednio zwielokrotniana.
5.3 Pozostałe warunki usługi aktywowanej na start znajdują się w Części II niżej.
6.
7. **Warunek**
7.1 T-Mobile dostarcza Stacjonarny Internet w oparciu o łącze dostępowe innego operatora. Przyłączenie do Sieci skutkujące rozpoczęciem dostarczania Stacjonarnego Internetu zależy od szeregu warunków, na które T-Mobile nie ma wpływu. Z tych względów cała Umowa zawierana jest pod warunkiem, że w terminie 270 dni dojdzie do wskazanego przyłączenia do Sieci.
7.2 Termin ten liczony jest od (a) podpisania przez Klienta Umowy w Sklepie, albo (b) od jej zamówienia na odległość. W przypadku niespełnienia powyższego warunku Umowę uważa się za niezawartą. O braku możliwości spełnienia się warunku T-Mobile powiadamia Klienta telefonicznie lub SMS-em w terminie 14 dni, licząc od dnia otrzymania informacji w tym zakresie. Do chwili spełnienia warunku Klient może cofnąć swoje oświadczenie o zawarciu Umowy i na jej gruncie będzie to bez konsekwencji. Może to zrobić telefonując do Biura Obsługi Abonenta (na numer 602 900 000), wyrażając taką wolę e-mailem na adres boa@t-mobile.pl lub w Sklepie. Jeśli Klient posiada równolegle inną umowę o świadczenie abonamentowych usług telekomunikacyjnych i jej postanowienia tak przewidują, to takie cofnięcie oświadczenia spowoduje wzrost abonamentu za te usługi.

8. **Czas obowiązywania Umowy i jej zakończenie**
8.1 Umowa jest zawarta na czas określony 24 miesięcy. Po jego upływie Umowa ulega automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony.
8.2 Nie nastąpi to, jeśli Klient lub T-Mobile złoży 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.
8.3 Nie później niż 30 dni przed końcem czasu określonego T-Mobile poinformuje Klienta 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.
8.4 Czas określony Umowy liczony jest od spełnienia warunku opisanego w poprzednim punkcie.
8.5 Klient lub T-Mobile mogą rozwiązać Umowę stosownie do poniższych postanowień.
8.6 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 Klient złoży wypowiedzenie po przedłużeniu się Umowy na czas nieokreślony, to okres wypowiedzenia wynosi tylko jeden miesiąc. We wskazanym miesięcznym okresie wypowiedzenia Klient ponosi jedynie koszty świadczenia Usług.
8.7 T-Mobile składa Klientowi wypowiedzenie Umowy zawsze na piśmie. Klient składa T-Mobile wypowiedzenie Umowy:
8.7.1. w formie pisemnej na adres T-Mobile lub w Sklepie,
8.7.2. w formie dokumentowej - przesyłając pocztą elektroniczną na adres boa@t mobile.pl czytelny skan lub czytelne zdjęcie podpisanego przez Klienta wypowiedzenia, albo
8.7.3. 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).
8.8 Wypowiedzenie musi zawierać dane jednoznacznie identyfikujące Umowę, np. jej numer.
8.9 Gdy Klient złoży wypowiedzenie w formie dokumentowej, T-Mobile potwierdzi to w ciągu jednego dnia roboczego, wysyłając SMS-a albo wykonując połączenie telefoniczne – w zależności od tego, jakiego rodzaju numer Klient wskazał 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. T-Mobile może spełnić powyższy obowiązek wysyłając wyłącznie potwierdzenie pocztą elektroniczną.
8.10 W terminie 14 dni od dnia jego złożenia Klient otrzyma na Trwałym Nośniku, np. pismem, pocztą elektroniczną lub SMS-em, potwierdzenie przyjęcia takiego wypowiedzenia oraz informację o dniu jego otrzymania oraz dniu rozwiązania Umowy.
8.11 W przypadku niewypełnienia obowiązku ponoszenia opłat z tytułu Umowy, T-Mobile może rozwiązać Umowę. Może to zrobić jednak dopiero po uprzednim wypełnieniu procedury opisanej w Części III niżej, w tym wezwaniu Klienta do zapłaty, i bezskutecznym upływie wyznaczonego dla tej zapłaty terminu.
8.12 T-Mobile ma prawo rozwiązać Umowę w każdym czasie ze skutkiem natychmiastowym bez wcześniejszego uprzedzenia Klienta, jeśli:
8.12.1. Klient dopuści się nadużycia telekomunikacyjnego, o którym mowa w Części III („Zakaz Nadużyć"),
8.12.2. Klient wykorzysta Usługi Telewizyjne niezgodnie z Umową, w szczególności będzie wykorzystywać dostęp do Programów do prowadzenia działalności zarobkowej lub udostępni Usługi Telewizyjne osobom trzecim w celu prowadzenia przez nie działalności zarobkowej,
8.13 Klient dokona dystrybucji, rozpowszechnienia, rozprowadzenia lub skopiowania Usługi Telewizyjne, w tym Programy bądź treści dostępnych w ramach emitowanych tam audycji, w całości albo w jakiejkolwiek części, bez uprzedniej, wyraźnej, pisemnej zgody T-Mobile,
8.13.1. Klient dokona ingerencji, w jakikolwiek sposób, w treść lub formę Programów i/lub dostarczanych w ich ramach audycji, do których uzyskał dostęp korzystając z usług świadczonych przez T-Mobile,
8.13.2. w związku z zawarciem lub wykonaniem Umowy Klient posłużył się podrobionymi lub przerobionymi dokumentami,
8.13.3. Klient utracił tytuł prawny do lokalu, w którym zakończone jest łącze (w oparciu o które świadczone są Usługi) i nie zapewnił kontynuacji w zakresie korzystaniu z Usług,
8.13.4. otrzyma informację o zaprzestaniu prowadzenia działalności gospodarczej przez Klienta będącego osobą fizyczną (przy czym przed rozwiązaniem Umowy Klient może zwrócić się o zawarcie nowej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych na warunkach oferowanych Konsumentom).

8.13.5. Umowę można zakończyć w każdym czasie, o ile Klient i T-Mobile osiągną porozumienie w tej kwestii.
8.14 W momencie rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy T-Mobile zaprzestaje świadczenia Usług.
8.15 Postanowienia powyższe nie naruszają uprawnień stron do rozwiązania Umowy określonych w przepisach prawa.

9. **Główne odszkodowanie dla T-Mobile**

9.1 W przypadku wypowiedzenia Umowy przez Klienta lub przez T-Mobile z jego 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 i Opłat TV za czas określony (patrz do tabeli wyżej). W głównej części Umowy oraz w Podsumowaniu Umowy znajduje się właściwa kwota początkowa dla wybranej przez Klienta opcji oferty, uwzględniającą okoliczności znane w momencie zawarcia Umowy (np. rabaty).
9.2 Kwota odszkodowania po opłaceniu każdego kolejnego Abonamentu i Opłat TV maleje. W przypadku opłacenia wszystkich Abonamentów i Opłat TV za czas określony uprawnienie T-Mobile do tego odszkodowania wygasa.
9.3 W momencie otrzymania od Klienta wypowiedzenia (gdy to Klient wypowiada Umowę), albo w momencie wysłania do Klienta wypowiedzenia (gdy wypowiada ją T-Mobile z winy Klienta), T-Mobile zrekalkuluje kwotę odszkodowania. Rekalkulacji tej dokona on wykorzystując wiedzę ze wskazanego momentu o Abonamencie i Opłacie TV , które Klienta jest zobowiązany zapłacić do końca czasu określonego. Jest to konieczne, ponieważ wysokość Abonamentu i Opłaty TV może ulec zmianie. Powodem tego może być np. spełnienie przez Klienta warunków rabatu, których nie spełniał na start Umowy, albo zaprzestanie ich spełniania w jej trakcie. O zaktualizowanej kwocie T-Mobile poinformuje Klienta: (a) w potwierdzeniu otrzymania wypowiedzenia od Klienta, albo (b) w wypowiedzeniu Umowy (gdy T-Mobile ją wypowiada z winy Klienta).
9.4 T-Mobile nie może dochodzić tego odszkodowania w przypadku, gdy Klient:
9.4.1. cofnie swoje oświadczenie o zawarciu Umowy przed rozpoczęciem przyłączenia do Sieci,
9.4.2. wypowie Umowę po niezaakceptowaniu proponowanych przez T-Mobile zmian wskazanych w ppkt III.3 głównej części Umowy,
9.4.3. wypowie Umowę, na podstawie postanowień innej umowy dającej uprawnienie do wypowiedzenia Umowy bez omawianego w tym punkcie odszkodowania.
9.5 Powyższego odszkodowania Klient nie płaci, gdy z mocy prawa Umowa uznana jest za niezawartą.

10. **Warunki korzystania i zwrotu Sprzętu**

10.1 Klient ma obowiązek korzystać z użyczonego mu Sprzętu w sposób prawidłowy, tj. zgodnie z Umową – w sposób odpowiadający jego właściwościom i przeznaczeniu. Klient nie odpowiada za skutki prawidłowego korzystania.
10.2 T-Mobile zapewnia naprawę lub wymianę Sprzętu. Nieprawidłowości w działaniu Sprzętu Klient zgłasza do T-Mobile (a) w pierwszej kolejności telefonicznie (602900000), (b) przez e-mail na adres boa@t-mobile.pl, albo (c) w Sklepie. Po otrzymaniu zgłoszenia T-Mobile niezwłocznie dokonuje zdalnej weryfikacji zgłoszenia i wykonuje próbę zdalnej naprawy Sprzętu. Jeżeli to nie pomoże, Klient może wymienić Sprzęt na sprawny w dowolnym Sklepie. Klient dostarcza Sprzęt na swój koszt.
10.3 W przypadku odstąpienia, rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy Klient jest zobowiązany zwrócić T-Mobile Sprzęt w terminie 14 dni licząc od tego odstąpienia/rozwiązania/wygaśnięcia. Klient ponosi koszt tego zwrotu.
10.4 Kary dotyczące naruszenia obowiązków Klienta w zakresie Sprzętu znajdują się w Części IV Rozdziale II. Gdy po wystawieniu noty obciążeniowej (tytułem kary umownej za niezwrócenie Sprzętu) Klient zwróci go, wysokość kary umownej zostanie przez T-Mobile skorygowana zgodnie z tabelą z Części IV Regulaminu i Cennika.
10.5 Jeśli kara za uszkodzenie Sprzętu nie ma zastosowania, T-Mobile może dochodzić odszkodowania za uszkodzenie do wysokości poniesionej szkody.
10.6 Powyższe nie wyłącza uprawnienia T-Mobile do dochodzenia innych kar, opłat i odszkodowań.
10.7 Użyczany Sprzęt ma funkcjonalności wynikające z jego konstrukcji oraz rodzaju i zakresu oprogramowania, które zostało w nim zainstalowane przed wydaniem go Klientowi. Jedną z form oprogramowania mogą być aplikacje. Oprogramowanie to jest w razie potrzeby aktualizowane w zakresie systemu, zabezpieczeń oraz bezpieczeństwa. Umożliwia ono korzystanie ze Sprzętu do celów, do których zwykle używa się towar tego rodzaju, z uwzględnieniem obowiązujących przepisów prawa, norm technicznych lub dobrych praktyk. Oznacza to np. możliwość korzystania z transmisji danych w Internecie oraz aplikacji wykorzystujących tę transmisję. Treści cyfrowe (oprogramowanie) obecne w Sprzęcie przy jego zakupie są kompatybilne i interoperacyjne z tym Sprzętem. Zarówno sam Sprzęt jak i zawarte w nim treści cyfrowe są wprowadzane do obrotu zgodnie z przepisami prawa, w szczególności dotyczącymi kompatybilności i interoperacyjności z sieciami i innymi urządzeniami.
10.8 Z chwilą wydania Klientowi Sprzętu ma on prawo korzystać z oprogramowania dostarczonego przez T-Mobile wraz z nim i z wszelkich aktualizacji tego oprogramowania w zakresie koniecznym do korzystania z Usług. Aktualizacje mają na celu usprawnienie i rozszerzenie funkcji Sprzętu, poprawę bezpieczeństwa oraz stabilizację jego pracy. Niektóre aktualizacje będą wykonywane automatycznie, inne będą wymagały zatwierdzenia przez użytkownika Sprzętu.
10.9 Klient nie może wprowadzać w Sprzęcie samowolnych zmian technicznych (w tym ingerować w oprogramowanie dostarczone przez T-Mobile), dokonywać zmian wizualnych, w tym usuwać albo zmieniać numery seryjne, plomby gwarancyjne lub inne znaki identyfikacyjne Sprzętu. Tego typu zmiany mogą być potraktowane jako uszkodzenie Sprzętu.
10.10 Dekoder działa pod kontrolą systemu Android. Dzięki temu, poza oprogramowaniem do korzystania z Usług Telewizyjnych, na
10.11 Dekoderze Klient może korzystać z Asystenta Google oraz korzystać z szeregu innych aplikacji dostępnych do pobrania z Google Play. Żeby skorzystać z tych funkcji Klient musi zarejestrować się w Google albo zalogować się na swoje Konto Google i zaakceptować Warunki Korzystania z Usług Google. Korzystanie z aplikacji innych podmiotów, np. pobranych ze sklepu Google Play, może wiązać się z koniecznością akceptacji innych warunków ustalonych przez te podmioty, w tym dodatkowych płatności za korzystanie z pobranych aplikacji lub ich funkcjonalności. T-Mobile nie ponosi odpowiedzialności za treść oraz za prawidłowość działania aplikacji dostarczanych przez inne podmioty i zainstalowanych przez Klienta, np. pobranych ze sklepu Google Play.
10.12 Z chwilą wydania Klientowi Sprzętu ma on prawo korzystać z oprogramowania dostarczonego przez T-Mobile wraz z nim i z wszelkich
10.13 aktualizacji tego oprogramowania w zakresie koniecznym do korzystania z Usług. Aktualizacje mają na celu usprawnienie i rozszerzenie funkcji Sprzętu, poprawę bezpieczeństwa oraz stabilizację jego pracy. Niektóre aktualizacje będą wykonywane
10.14 automatycznie, inne będą wymagały zatwierdzenia przez użytkownika Sprzętu.
10.15 Klient nie może wprowadzać w Sprzęcie samowolnych zmian technicznych (w tym ingerować w oprogramowanie dostarczone przez T-Mobile), dokonywać zmian wizualnych, w tym usuwać albo zmieniać numery seryjne, plomby gwarancyjne lub inne znaki
10.16 identyfikacyjne Sprzętu. Tego typu zmiany mogą być potraktowane jako uszkodzenie Sprzętu.

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

11.1 Klient może zawrzeć Umowę na podstawie niniejszych warunków, jeśli:
11.1.1. jest przedsiębiorcą w rozumieniu odpowiednich przepisów prawa i nie zawiera umowy jako Konsument,
11.1.2. będzie korzystał z Usług Telewizyjnych wyłącznie w celach osobistych, które nie są związane z wykonywaniem działalności gospodarczej lub zawodowej,
11.1.3. zadeklarował adres świadczenia Usług w lokalu mieszkalnym w zabudowie wielorodzinnej (tj. w budynku o liczbie lokali mieszkalnych większej niż dwa) lub jednorodzinnej (definicja budynku jednorodzinnego znajduje się niżej w ty punkcie, na tej części obszaru Polski, na której dostępna jest Sieć światłowodowa,
11.1.4. wybierze opcję Usług, która jest technicznie dostępna dla zadeklarowanego adresu świadczenia Usług,
11.1.5. spełni inne warunki wstępne określone przez T-Mobile (w szczególności wyrazi zgody na sprawdzenie wiarygodności płatniczej i sprawdzenie to da pozytywny rezultat; niektóre z tych warunków wskazane są poniżej); informacja o wszystkich tych warunkach dostępna jest w Sklepach i pod numerem 602 900 000).
11.2 Przez budynek jednorodzinny należy rozumieć budynek wolno stojący albo budynek w zabudowie bliźniaczej, szeregowej lub grupowej, służący zaspokajaniu potrzeb mieszkaniowych, stanowiący konstrukcyjnie samodzielną całość, w którym dopuszcza się

wydzielenie nie więcej niż dwóch lokali mieszkalnych albo jednego lokalu mieszkalnego i lokalu użytkowego o powierzchni całkowitej nieprzekraczającej 30% powierzchni całkowitej budynku.

11.3 Klient może zawrzeć Umowę (a) w Sklepie albo (b) w trybie "na odległość" tj. pod adresem świadczenia Usług, po wcześniejszym, zdalnym zamówieniu Umowy u konsultanta lub na www.t-mobile.pl, lub po wcześniejszym zleceniu przygotowania Umowy, potwierdzonym kodem otrzymanym w SMS-ie.

11.4 Lista wymaganych dokumentów jest dostępna na www.t-mobile.pl i w Sklepach.

11.5 T-Mobile może uzależnić zawarcie Umowy od wpłacenia Kaucji lub Zabezpieczenia Malejącego, gdy (a) zajdą przesłanki z następnego podpunktu, (b) wszczęto wobec Klienta likwidację, postępowanie naprawcze, upadłościowe lub egzekucyjne.

11.6 T-Mobile może nie zawrzeć Umowy, gdy Klient : (a) nie spełni któregokolwiek z powyższych wymogów, (b) nie przedstawi wymaganych przez T-Mobile dokumentów potwierdzających wiarygodność płatniczą, (c) miał umowę z T-Mobile i wypowiedział ją, a odpowiedzialność za to była po stronie Klienta, (d) ma negatywną ocenę wiarygodności płatniczej, (e) wykorzystał usługi T-Mobile lub innych operatorów do celów niezgodnych z prawem lub umową, (f) przedstawił dokumenty zniszczone, lub budzące wątpliwość co do ich autentyczności lub kompletności, (g) podał błędne, niekompletne lub nieaktualne dane, (h) przedstawił dokumenty podrobione lub przerobione, (i) lub nie ma możliwości technicznych świadczenia Usług.

11.7 Informację o wszystkich warunkach dostępności tej oferty znajduje się w Sklepach i pod numerem 602900000.

12. **Inne**

12.1 W Części III „Regulaminu i Cennika" znajdują się postanowienia wskazujące prędkości dla poszczególnych Opcji Usługi, przy czym:

12.1.1. w przypadku Opcji Usługi Magenta Światłowód Biznes M – patrz dane dla Internet - Światłowód do 300 Mb/s

12.1.2. w przypadku Opcji Usługi Magenta Światłowód Biznes L – patrz dane dla Internet- Światłowód do 600 Mb/s;

12.1.3. w przypadku Opcji Usługi Magenta Światłowód Biznes VIP – patrz dane dla Internet – Światłowód do 900 Mb/s.

12.2 Przyłączenie do Sieci obejmuje następujące czynności: instalacja okablowania, aktywacja usługi Stacjonarnego Internetu, test szybkości łącza, pomoc w konfiguracji 3 urządzeń Klienta, podłączenie routera, wykonanie jednego odcinka sieci Ethernet do 15 m z przewiertami.

12.3 Zastąpienie przez Klienta Sprzętu innymi środkami technicznymi może spowodować, że Usługi będą niedostępne, ograniczone lub nie osiągną gwarantowanej Umową jakości. Za takie skutki T-Mobile nie ponosi odpowiedzialności.

12.4 T-Mobile dostarcza Usługi Telewizyjne na Dekoderze podłączonym do Sieci w oparciu o Stacjonarny Internet (dostarczany w ramach

12.5 Umowy przez T-Mobile). T-Mobile w żaden sposób nie gwarantuje dostępności, zakresu ani jakości Usług Telekomunikacyjnych przy

12.6 wykorzystaniu innego urządzenia lub innego źródła Internetu. Może się zdarzyć, że – częściowo lub ułomnie – Klient będzie mógł oglądać udostępniane przez T-Mobile programy w takich niegwarantowanych okolicznościach. Informacje dotyczące takiego korzystania znajdują się na www.t-mobile.pl. Jedną z form niegwarantowanego dostępu do programów jest ich oglądanie przez Klienta przy wykorzystaniu aplikacji i/lub strony internetowej w trakcie czasowego pobytu poza Polską w innym państwie Unii Europejskiej lub

12.7 Europejskiego Obszaru Gospodarczego. W tym celu T-Mobile może zweryfikować rzeczywiste i stałe miejsce zamieszkania Klienta na

12.8 terenie Polski. T-Mobile może to zrobić w szczególności sprawdzając adres IP (protokołu internetowego), z którego Klient uzyskuje dostęp do usług. W przypadku uzasadnionych wątpliwości T-Mobile może przeprowadzić ponowną weryfikację adresu IP. W

12.9 zależności od wyniku weryfikacji niegwarantowany Umową dostęp do udostępnianych przez T-Mobile poszczególnych programów lub ich elementów (audycji) może zostać poza terytorium Polski ograniczony lub wyłączony.

12.10 Korzystanie z Usług Telewizyjnych przebiega najbardziej komfortowo, gdy Dekoder podłączony jest do Routera kablem Ethernet.

12.11 Klient nie może dezaktywować/zmieniać Usług i ich opcji, chyba że Umowa wyraźnie to przewiduje.

12.12 Wszelkie opłaty, o których mowa w niniejszym dokumencie są cenami netto, do których doliczony jest podatek VAT (wyliczony według stawki określonej przepisami prawa).

12.13 Niniejsze warunki mają zastosowanie w przypadku przejścia Umowy na czas nieokreślony, chyba że wyraźnie wskazano inaczej.

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

12.15 W sprawach dotyczących Usług i Sprzętu a nieuregulowanych w niniejszej Części I zastosowanie mają postanowienia reszty Umowy.

12.16 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 PROGRAMY (KANAŁY)

PROGRAMY (KANAŁY)

1. **Programy (kanały) objęte Umową i inne**

1.1 T-Mobile, w zależności od opcji Usług Telewizyjnych (pakietu), dostarcza następujące Programy (kanały):

Program (kanał)	Pakiet	Program (kanał)	Pakiet	Program (kanał)	Pakiet	Program (kanał)	Pakiet
TVP1	S	TVP 3 Kielce	S	Republika	M	History 2 HD	L
TVP2	S	TVP 3 Opole	S	Eurosport 1	M	Crime&Investigation Polsat	L
TVP 3	S	TVP 3 Olsztyn	S	Eurosport 2	M	Love Nature 4K	L
TVN	S	TVP 3 Gorzów Wielkopolski	S	TVN Turbo	M	TravelXP 4K	L
TVN24	M	HBO HD	L	DTX	M	Kino Polska Muzyka	S
TVN Siedem	S	HBO2 HD	L	CANAL+ Sport 5	L	StarsTV	L
TV Puls	S	HBO3 HD	L	Motowizja	L	Mezzo HD	L
PULS 2	S	FX	S	Golf Zone	M	Szlagier TV	S
WP	S	FX Comedy	M	HGTV	M	Ultra TV 4K	L
TVS	S	TVN Fabuła	M	TVN Style	M	Disney Channel	M
Tele 5	S	BBC First	L	TLC	M	Disney Junior	M
Polonia 1	S	BBC Brit	L	Food Network	M	Disney XD	L
Antena HD	S	AleKino+	L	Discovery Life	M	MiniMini+	M
Home TV	S	Novelas+	L	TTV	S	teletoon+	L
TVC	S	Stopklatka	S	BBC Lifestyle	M	Cbeebies	L

Kabaret TV	S	Kino Polska	S	CANAL+ Kuchnia	M	Da Vinci	S
Pogoda 24 TV	S	Zoom TV	S	CANAL+ Domo	M	DuckTV	L
Telewizja Republika	S	RomanceTV HD	M	FashionTV 4K	L	Top Kids	M
TVP 3 Białystok	S	AXN	L	Xtreme TV	S	Junior Music	M
TVP 3 Bydgoszcz	S	AXN Black	L	Discovery Channel	M	Junior Channel	M
TVP 3 Gdańsk	S	AXN Spin	L	Discovery Science	M		
TVP 3 Katowice	S	AXN White	L	Discovery Historia SD	M		
TVP 3 Kraków	S	AMC	L	Animal Planet	M		
TVP 3 Lublin	S	Epic Drama HD	L	Travel Channel	M		
TVP 3 Łódź	S	Filmax 4K	L	ID Investigation Discovery	M		
TVP 3 Poznań	S	TVC Super	S	BBC Earth	M		
TVP 3 Rzeszów	S	TVN24 BiS	M	Planete+	M		
TVP 3 Szczecin	S	BBC World	M	National Geographic	M		
TVP 3 Rzeszów	S	DW English	S	National Geographic Wild	M		
TVP 3 Warszawa	S	FRANCE 24 French	S	Nat Geo People	L		
TVP 3 Wrocław	S	FRANCE 24 English	S	History HD	M		

1.2 Możliwe jest, że w czasie trwania Umowy T-Mobile udostępni Ci także programy inne niż wskazane wyżej, ale nie jest to objęte jakimikolwiek jego zobowiązaniem (T-Mobile niczego w tym zakresie nie gwarantuje). Ich udostępnienie lub wycofanie nie będzie stanowić więc zmiany warunków Umowy. Listę aktualnie dostępnych tego rodzaju programów znajdziesz na www.t-mobile.pl.

CZĘŚĆ II SZCZEGÓŁOWE ZASADY ŚWIADCZENIA NIEKTÓRYCH USŁUG

ROZDZIAŁ I FAKTURA ELEKTRONICZNA DLA KLIENTÓW BIZNESOWYCH

Główne cechy usługi
1.1 T-Mobile udostępnia do pobrania w Mój T-Mobile (internetowym serwisie i aplikacji) następujące dokumenty: (a) wizualizację Faktury, (b) podstawowy wykaz Usług i (c) rachunek szczegółowy (jeśli Klient go zamówił). Faktura będzie udostępniana Klientom w Krajowym Systemie e-Faktur zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
1.2 Jeśli Klient tak zadysponuje, T-Mobile będzie dodatkowo dostarczać Klientowi e-mailem wspomniany wykaz i link kierujący do wizualizacji Faktury w internetowym serwisie Mój T-Mobile. E-maile będą wysyłane z adresu twoja_f@ktura.t-mobile.pl, który nie przyjmuje korespondencji zwrotnej.
1.3 Rozszerzenia i zawężenia usługi o wersję e-mailową można 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 mają przychodzić ww. dokumenty, na numer 80716.
1.4 U konsultanta BOA lub w Sklepie można zamówić (a także odwołać) powiadamianie SMS-em o elektronicznym udostępnieniu w Mój T-Mobile wizualizacji Faktury wraz z dotyczącymi jej kluczowymi informacjami.
1.5 Gdy usługa jest aktywna, Klient nie otrzymuje na papierze dokumentów nią objętych. Gdy ją dezaktywuje, otrzymuje dokumenty papierowe. W okresie aktywności usługi, można zamówić bezpłatną papierową wersję wspomnianych dokumentów.
1.6 Aktywacja usługi w stosunku do Umowy powoduje, że elektroniczny sposób udostępniania/dostarczania dokumentów będzie obowiązywać względem wszystkich umów Klienta objętych Fakturą. To samo dotyczy jej dezaktywacji.
1.7 Usługę można dezaktywować w dowolnym momencie w internetowym serwisie Mój T-Mobile lub w Biurze Obsługi Abonenta pod numerem 602900. Jeśli Klient ma rabat za obsługę elektroniczną, dezaktywacja tej usługi spowoduje jego utratę.
1.8 W okresie korzystania z usługi przesyłania ww. dokumentów na adres e-mail, Klient powiadamia T-Mobile o zmianie tego adresu. Może to zrobić wysyłając SMS z nowym adresem e-mail, 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 - Dane 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 Krajowy System e-Faktur (KSeF) - system teleinformatyczny, służący do wystawiania, odbierania i przechowywania faktur, przeznaczony dla podmiotów wskazanych w odpowiednich przepisach prawa
1.17 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
1.18 Mobilny Internet – Usługa Mobilna polegająca na dostępie do Internetu w sieci mobilnej; APN: Internet lub inny APN przeznaczony do połączeń z Internetem ogólnego użytku
1.19 Mój T-Mobile – elektroniczny serwis obsługi, z którego możesz korzystać przez www.t-mobile.pl lub aplikację Mój T-Mobile
1.20 Numer Telefonu – Twój numer telefonu wykorzystywany w ramach Umowy
1.21 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
1.22 Opłata TV – abonament za Usługi Telewizyjne; podstawowa opłata za usługi nią objęte, naliczana za Cykl
1.23 Oświadczenia Końcowe – Twoje oświadczenia dotyczące Usług albo Usług i Sprzętu/Urządzenia, zamykające główną część Umowy
1.24 Podsumowanie Umowy – część Umowy zawierająca jej zwięzłe podsumowanie
1.25 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
1.26 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;
1.27 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
1.28 Regulamin i Cennik – niniejszy dokument będący załącznikiem i integralną częścią Umowy
1.29 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
1.30 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
1.31 Roaming Regulowany – Roaming Międzynarodowy w Strefie Roamingowej 1A regulowany przepisami prawa
1.32 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
1.33 Router - router (i jego oprzyrządowanie) przeznaczony do korzystania ze Stacjonarnego Internetu, udostępniany Ci przez T-Mobile
1.34 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
1.35 Sklep – autoryzowana przez T-Mobile placówka handlowo-usługowa stanowiąca część jego sieci sprzedaży
1.36 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
1.37 Stacjonarny Internet – usługa dostępu do Internetu w Sieci stacjonarnej
1.38 Strefa Międzynarodowa - obszar zagranicy o szczególnych warunkach Usług Międzynarodowych (szczegóły – patrz do Części IV niżej)
1.39 Strefa Roamingowa – obszar zagranicy o szczególnych warunkach usług w Roamingu (szczegóły - patrz do Części IV niżej)
1.40 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
1.41 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);
1.42 Ty – abonent, który jest stroną Umowy
1.43 UKE – regulator rynku telekomunikacyjnego (na dzień wejścia w życie tego dokumentu jest to Urząd Komunikacji Elektronicznej)
1.44 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”
1.45 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
1.46 Usługi Międzynarodowe – połączenia głosowe, SMS-y i MMS-y inicjowane z kraju (z Sieci) na numery zagraniczne i satelitarne
1.47 Usługi – usługi objęte Umową; w zależności od jej rodzaju mogą to być Usługi Mobilne, Usługi Stacjonarne, Usługi Telewizyjne lub inne im towarzyszące

1.48 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
1.49 Usługi Stacjonarne – Usługi Telekomunikacyjne świadczone przez T-Mobile na podstawie Umowy jako: (a) Stacjonarny Internet lub (b) usługi głosowe ze stacjonarnym Numerem Telefonu
1.50 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
1.51 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
1.52 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 pomocy sond pomiarowych lub przy wykorzystaniu certyfikowanych mechanizmów monitorowania jakości Prezesa UKE. Poniższe dane dotyczące prędkości podane są w standardzie SI tzn. 1 Mb/s = 1000 kb/s. Możesz prawidłowo zmierzyć prędkość Stacjonarnego Internetu korzystając z

certyfikowanych przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej mechanizmów ogłaszanych na jego stronie internetowej. T-Mobile będzie brać pod uwagę także każde Twoje zgłoszenie dotyczące pomiaru jakości oparte o inne profesjonalne narzędzie.

5.18 W przypadku świadczenia Usług z wykorzystaniem sieci dostępowej ORANGE POLSKA SA lub sieci dostępowej ŚWIATŁOWÓD 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 Światłowodowy STANDARD (do 300 Mb/s)	300 Mb/s	50 Mb/s	100 Mb/s	10 Mb/s	250 Mb/s	45 Mb/s
Internet Światłowodowy EXTRA (do 600 Mb/s)	600 Mb/s	100 Mb/s	150 Mb/s	20 Mb/s	500 Mb/s	90 Mb/s
Internet Światłowodowy EXTRA (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 Światłowodowy STANDARD (do 300 Mb/s)	300 Mb/s	300 Mb/s	90 Mb/s	90 Mb/s	210 Mb/s	210 Mb/s
Internet Światłowodowy EXTRA (do 600 Mb/s)	600 Mb/s	600 Mb/s	180 Mb/s	180 Mb/s	420 Mb/s	420 Mb/s
Internet Światłowodowy EXTRA (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 Światłowodowy STANDARD (do 300 Mb/s)	300 Mb/s	150 Mb/s	105 Mb/s	52 Mb/s	240 Mb/s	120 Mb/s
Internet Światłowodowy EXTRA (do 600 Mb/s)	600 Mb/s	300 Mb/s	210 Mb/s	105 Mb/s	480 Mb/s	240 Mb/s
Internet Światłowodowy EXTRA (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 Światłowodowy STANDARD (do 300 Mb/s)	300 Mb/s	300 Mb/s	120 Mb/s	120 Mb/s	240 Mb/s	240 Mb/s
Internet Światłowodowy EXTRA (do 600 Mb/s)	600 Mb/s	600 Mb/s	250 Mb/s	250 Mb/s	500 Mb/s	500 Mb/s
Internet	900 Mb/s	900 Mb/s	300 Mb/s	300 Mb/s	700 Mb/s	700 Mb/s

Światłowodowy EXTRA (do 900 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 Światłowodowy STANDARD (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 Światłowodowy EXTRA (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 Światłowodowy EXTRA (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 Światłowodowy STANDARD (do 300 Mb/s)	300 Mb/s	50 Mb/s	150 Mb/s	25 Mb/s	225 Mb/s	37,5 Mb/s
Internet Światłowodowy EXTRA (do 600 Mb/s)	600 Mb/s	100 Mb/s	300 Mb/s	50 Mb/s	450 Mb/s	75 Mb/s
Internet Światłowodowy EXTRA (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 Światłowodowy STANDARD (do 300 Mb/s)	300 Mb/s	40 Mb/s	150 Mb/s	20 Mb/s	225 Mb/s	30 Mb/s
Internet Światłowodowy EXTRA (do 600 Mb/s)	600 Mb/s	60 Mb/s	300 Mb/s	30 Mb/s	450 Mb/s	45 Mb/s
Internet Światłowodowy EXTRA (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 ŚWIATŁOWODU 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 Z zastrzeżeniem podpunktu następnego, T-Mobile dostarcza Mobilny Internet w Sieci w 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 T-Mobile zapewnia, że nie zmniejszy zasięgu technologii 2G do dnia 31 grudnia 2027r. T-Mobile może od 1 stycznia 2028r., ze względu na optymalizację wykorzystania zasobów częstotliwości, stopniowo ograniczać zasięg technologii 2G aż do jej zupełnego wycofania. Wyłączanie technologii 2G jest skutkiem postępu naukowo-technicznego i idącej za tym ewolucji Sieci. Technologia 2G obsługuje - w zależności od postanowień Umowy - Mobilny Internet, połączenia głosowe, SMS-y, MMS-y lub usługę komunikacji maszyna-maszyna. Wymienione usługi są i będą obsługiwane w ramach technologii 4G (LTE), 5G lub 5G Bardziej, w ich zasięgu i przy użyciu dostosowanych do nich urządzeń.

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

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

6.5 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.

6.6 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).

6.7 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.

6.8 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.

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

6.10 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.

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

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

6.13 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/Opłaty TV).

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/Opłaty TV. Niezależnie od tego odszkodowania, gdy zapłaciłeś Abonament/Opłatę TV 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/Opłaty TV za każdy przypadek braku odpowiedniej reakcji oraz 1/30 Abonamentu/Opłaty TV 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 Usługi spełniają wymagania dostępności. W procesie oferowania i świadczenia Usług T-Mobile udziela informacji w odpowiedniej postaci, formatach tekstowych oraz za pomocą czcionki o odpowiednim rozmiarze i kroju oraz za pomocą więcej niż jednego kanału sensorycznego. Zapewnia on między innymi następujące udogodnienia dla osób z niepełnosprawnościami:

8.16.1. Jeśli jesteś osobą niesłyszącą, możesz skorzystać z następujących możliwości: (a) połączenie z tłumaczem języka migowego we wszystkich Sklepach w godzinach ich pracy oraz (b) wsparcie tłumacza języka migowego na internetowej infolinii T-Mobile. Więcej szczegółów tego rozwiązania znajdziesz na www.t-mobile.pl/c/migam.

8.16.2. Jeśli jesteś osobą niewidomą lub słabowidzącą, możesz zamówić wydruk dokumentów powiększoną czcionką oraz wydruk dokumentów w alfabecie Braille'a. T-Mobile doręcza Ci Umowę (w tym informacje przedumowne) i Podsumowanie Umowy na Trwałym Nośniku umożliwiającym odczyt maszynowy w formie dostępnej cyfrowo dla osoby z niepełnosprawnością, albo na papierze z takim rodzajem i wielkością czcionki, które wskazałeś. Wybierasz postać tego nośnika i adres, na który ma on być dostarczony.

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

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 co do posiadania przez ten punkt sprzedaży następujących udogodnień: pętla indukcyjna przenośna, stanowiska przystosowane do obsługi osób niepełnosprawnych, urządzenia umożliwiające kontakt z osobą niesłyszącą lub niemówiącą.

8.16.6. T-Mobile zapewnia przekazywanie komunikacji głosowej wraz z komunikacją tekstową w czasie rzeczywistym. Usługa polega na tym, że w trakcie rozmowy telefonicznej odbiorca komunikatu widzi na ekranie wypowiedź nadawcy komunikatu w postaci tekstu generowanego na bieżąco.

8.16.7. Aktualne informacje o spełnianiu wymagań dostępności znajdują się na www.t-mobile.pl.

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

8.16.9. Konsument ma prawo złożenia skargi z tytułu niespełniania wymagań dostępności przez urządzenie albo Usługę. Do skargi stosuje się odpowiednio postanowienia o reklamacji.

8.17 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, z zastrzeżeniem poniższego postanowienia. 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 Faktura jest udostępniana podmiotom do tego obowiązanym w Krajowym Systemie e-Faktur (KSeF), zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, chyba że zaistnieją przypadki szczególne, o których mowa w przepisach prawa, uprawniające T-Mobile do innego działania. W przypadkach szczególnych, o których mowa w zdaniu poprzednim, Faktura zostanie Ci udostępniona w taki sposób, w jaki T-Mobile udostępnia Ci podstawowy wykaz wykonanych usług, zgodnie z Twoją dyspozycją wskazaną na Umowie.
9.12 Procedura ostrzeżeń, wezwań, ograniczeń i blokad w przypadku niewnoszenia opłat:
9.12.1. 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.
9.12.2. 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 lub Roamingu. Ograniczenie nie może dotyczyć inicjowania połączeń na numery alarmowe. Gdy w ramach Umowy świadczona jest tylko usługa Mobilnego Internetu, ograniczenie może polegać na obniżeniu szacunkowej prędkości maksymalnej do 512 kb/s w technologii 4G (LTE) i wyższych. Gdy w ramach Umowy świadczona jest usługa Stacjonarnego Internetu, ograniczenie tej usługi może polegać na obniżeniu prędkości transmisji danych do 512 kb/s. Gdy Umowa obejmuje Usługi Telewizyjne, ograniczenie może polegać na dostarczaniu ich wyłącznie w godzinach 01:00 – 18:00. Gdy w ramach Umowy dostarczana jest usługa Stacjonarnego Internetu oraz Usługi Telewizyjne, ograniczenie może polegać na zastosowaniu restrykcji z obu poprzednich zdań.
9.12.3. 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.
9.12.4. 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.
9.12.5. 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.
9.12.6. 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.
9.12.7. 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.
9.12.8. Powiadomienie, o którym mowa powyżej w ppkt 9.12.1, ppkt 9.12.3 i ppkt 9.12.7, 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.
9.12.9. 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.
9.12.10. 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, nieprawidłowego obliczenia należności za Usługi lub usługę fakultatywnego obciążenia rachunku lub niespełnienia wymagań dostępności przez telekomunikacyjne urządzenie końcowe lub Usługę.
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, lub od dnia udostępnienia Faktury z błędem rozliczeniowym w Krajowym Systemie e-Faktur (KSeF) podmiotom do tego obowiązanym zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. 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, przesyłką pocztową albo kurierską,
11.3.2. ustnie do protokołu podczas wizyty w Sklepie, albo
11.3.3. telefonicznie albo 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 nie spełnia warunków z ppkt 11.4 wyżej, T-Mobile przyjmując ją, niezwłocznie informuje Cię o konieczności jej uzupełnienia w terminie 7 dni od otrzymania wezwania i wskazuje brakujące elementy (o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego jej rozpatrzenia). W wezwaniu T-Mobile ponadto poucza, że ich nieuzupełnienie w terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Informację tę T-Mobile przekazuje Ci w sposób wskazany przez Ciebie w reklamacji, a jeśli go nie wskazałeś - w sposób określony w Umowie, w sposób wskazany przez Ciebie w czasie jej obowiązywania lub w sposób, w jaki złożyłeś reklamację. Reklamacja uzupełniona w terminie wywołuje skutki od dnia jej złożenia.

11.6 T-Mobile nie rozpatrzy nieuzupełnionych reklamacji..

11.7 Gdy złożysz reklamację w Sklepie w formie pisemnej, T-Mobile niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie.

11.8 Gdy złożysz reklamację ustnie w Sklepie, T-Mobile sporządza protokół ze złożenia reklamacji. T-Mobile przekazuje Ci kopię protokołu niezwłocznie na Trwałym Nośniku, jako potwierdzenie jej złożenia.

11.9 Gdy złożysz reklamację w formie pisemnej przesyłką pocztową albo kurierską, T-Mobile potwierdza jej przyjęcie w terminie 14 dni od dnia jej doręczenia.

11.10 Gdy złożysz reklamację telefonicznie albo elektronicznie, T-Mobile potwierdza jej złożenie w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.

11.11 Potwierdzenie złożenia reklamacji wskazuje dzień jej złożenia, nazwę, adres i numer telefonu T-Mobile. T-Mobile przekazuje Ci to potwierdzenie na Trwałym Nośniku.

11.12 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.

11.13 Odpowiedź na reklamację zawiera:

11.13.1. nazwę i dane kontaktowe T-Mobile (numer telefonu, adres e-mail albo inny środek komunikacji elektronicznej T-Mobile, który umożliwia przesyłanie wiadomości tekstowych i załączników), dzień jej złożenia i informację o uznaniu lub odrzuceniu,

11.13.2. gdy przyznano odszkodowanie lub zwrot innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jej wypłaty lub zwrotu (30 dni od dnia uznania reklamacji) albo wskazanie, że kwota ta zostanie zaliczona na przyszłe płatności, zgodnie z Twoim wnioskiem,

11.13.3. pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a gdy jesteś Konsumentem także o prawie dochodzenia roszczeń w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

11.14 Gdy T-Mobile odrzuci reklamację w całości lub części, odpowiedź na nią musi zawierać także uzasadnienie faktyczne i prawne. Jeśli T-Mobile odpowiada odrzucając reklamację na piśmie w postaci papierowej, przesyła Ci tę odpowiedź przesyłką pocztową, kurierską lub w inny sposób.

11.15 T-Mobile odpowiada na reklamacje w taki sposób, w jaki wskazałeś w reklamacji. Jeśli tego nie wskazałeś, to T-Mobile odpowiada w sposób określony w Umowie, w sposób wskazany przez Ciebie w czasie obowiązywania Umowy lub w sposób, w jaki złożyłeś reklamację.

11.16 Jeżeli przekazana przez T-Mobile odpowiedź na reklamację nie została Ci doręczona, T-Mobile, na Twoje żądanie, nie później niż w terminie 3 dni roboczych od dnia złożenia tego żądania, ponownie przekaże tę odpowiedź, w sposób wskazany przez Ciebie w tym żądaniu.

11.17 W przypadku uwzględniania reklamacji opłata za Rachunek Szczegółowy podlega zwrotowi.

11.18 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.

11.19 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.

11.20 Procedurę pozasądowego rozwiązywania sporu (inną niż wspomniane dwa podpunkty wyżej), w tym sporu krajowego i transgranicznego, inicjujesz jako Konsument przez złożenie wniosku/skargi na aktywnej platformie konsumenckiej lub przez kontakt z doradcą konsumenckim. aktualne informacje o działających platformach / centrach doradczych znajdziesz na stronie www.t-mobile.pl

11.21 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.

11.22 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.

11.23 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.

11.24 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.

11.25 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.

11.25.1. 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.

11.25.2. 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.

11.26 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 (w tym Dane Transmisyjne i Dane o Lokalizacji) w innych celach.

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 odpowiedzi na Twoje pytania, skargi, wnioski, wsparcie obsługi, wykonywanie analiz, np. w celu optymalizacji, monitorowania jakości działania i planowania sieci i ulepszania usług T-Mobile lub procesów obsługi (np. w oparciu o zarejestrowane na infolinii rozmowy, sposób korzystania przez Ciebie z usług), w tym również z wykorzystaniem sztucznej inteligencji, przygotowanie propozycji ofert i rozwiązań dostępnych w T-Mobile, marketingu bezpośredniego własnych produktów i usług, wykrywania nieprawidłowości oraz wszelkich nadużyć i zapobiegania im (w tym w ramach współpracy T-Mobile z innymi podmiotami lub instytucjami, aby zapobiegać oszustwom), 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 oraz u innych operatorów telekomunikacyjnych,

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, realizacji płatności,

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 dotyczące przetwarzania danych w zakresie świadczenia usług drogą elektroniczną w odrębnych regulaminach.

13.20 Przetwarzanie danych osobowych z wykorzystaniem sztucznej inteligencji. T-Mobile rozwija i używa sztuczną inteligencję, aby korzystać z możliwości, jakie daje ta technologia. Możemy przetwarzać Twoje dane osobowe z wykorzystaniem sztucznej inteligencji w celach i zakresie wskazanych powyżej, ale zawsze z uwzględnieniem wymagań prawnych i Twoich praw. Sztuczna inteligencja pomaga nam usprawnić niektóre procesy i zwiększyć Twoją satysfakcję z usług T-Mobile. Na przykład, aktywności i interakcje w

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

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 DODATKOWE

1. **Opłaty za usługi dodatkowe**

1.1 Opłaty za zmianę adresu świadczenia Usług, cesję, asystę techniczną, naprawę łącza i dojazd montera. Do cen netto doliczany jest podatek VAT (wyliczony według stawki zgodnej z przepisami prawa).

Zmiana adresu świadcz. Usług (kolejna w ciągu danych dwóch lat)	284 zł netto
Cesja	80 zł netto
Asysta techniczna - zestaw czynności instalatorskich realizowanych podczas jednej wizyty technika, objętych jedną ceną: - instalacja kabla i gniazdek Ethernet (dwa połączenia do 25m łącznie) - wykonanie odcinka optycznej instalacji wewnętrznej - demontaż gniazdka optycznego i montaż we wskazanym miejscu - przeniesienie i podłączenie urządzeń końcowych w innym miejscu - uruchomienie usługi dostępu do Internetu na urządzeniu	160 zł netto
Naprawa łącza światłowodowego uszkodzonego z winy Klienta	130 zł netto
Opłata za dojazd montera do lokalu pod adresem świadczenia Usług Telekomunikacyjnych (w przypadku nieudostępnienie lokalu po powtórnym zamówieniu wizyty serwisowej przez Klienta)	40 zł netto
Asysta z wymianą routera STANDARD na Home Box	250 zł
Asysta z wymianą routera PREMIUM na Home Box	350 zł

2. **Usługi objęte opłatą za Abonament**

2.1 Opłata za Abonament obejmuje usługi wskazane w tabeli na początku Części I wyżej a także usługi następujące:

Zmiana adresu świadcz. Usług (pierwsza w ciągu danych dwóch lat)	usługa objęta opłatą za Abonament
Udostępnienie optycznego zakończenia sieci światłowodowej ONT albo Adaptera POE (jeśli konieczne)	usługa objęta opłatą za Abonament
Udostępnienie instalacji (okablowania)	usługa objęta opłatą za Abonament
Dostarczenie i odebranie routera WiFi przez kuriera (w przypadku wymiany uszkodzonego Sprzętu z przyczyn innych niż używanie niezgodne z Umową)	usługa objęta opłatą za Abonamentu
Jednorazowy duplikat Faktury	usługa objęta opłatą za Abonamentu

ROZDZIAŁ II OPŁATY DOTYCZĄCE SPRZĘTU

1. **Opłaty dotyczące Sprzętu związanego z Usługami Telewizyjnymi**

1.1 T-Mobile ma prawo żądać od Ciebie poniższych kar, gdy zajdą przesłanki z poniższego podpunktu i tabeli.

1.2 Kary dotyczące uszkodzenia nie mają zastosowania, jeśli koszt związany z naprawą jest mniejszy niż wartość Sprzętu.

Opłata/tytuł	Wysokość kary
Kara za niezwrócenie Dekodera - zestaw	220 zł

Kara za uszkodzenie Dekodera z Twojej winy	190 zł
Kara za niezwrócenie/utratę pilota	25 zł
Kara za uszkodzenie pilota z Twojej winy	20 zł
Kara za niezwrócenie zasilacza	25 zł
Kara za uszkodzenie zasilacza z Twojej winy	20 zł
Opłata za niezwrócenie kabla HDMI	15 zł
Opłata za uszkodzenie kabla HDMI z Twojej winy	15 zł

R_007_1002370_0012; R_007_1002493_0003; R_007_1002598_0003; R_007_1002977_0003; R_007_1006288_0004; R_007_1006467_0001