REGULAMIN I CENNIK OFERTY „STARTER Z OFERTĄ GO! M W T-MOBILE NA KARTĘ DOSTĘPNY W SKLEPIE INTERNETOWYM" DOSTĘPNEJ OD DNIA 27.10.2026

CZĘŚĆ I SZCZEGÓŁOWE WARUNKI OFERTY „STARTER Z OFERTĄ GO! M W T-MOBILE NA KARTĘ DOSTĘPNY W SKLEPIE INTERNETOWYM"....1
CZĘŚĆ II SZCZEGÓŁOWE ZASADY ŚWIADCZENIA NIEKTÓRYCH USŁUG....4
CZĘŚĆ III REGULAMIN – CZĘŚĆ OGÓLNA....4
CZĘŚĆ IV CENNIK – CZĘŚĆ OGÓLNA....16

CZĘŚĆ I SZCZEGÓŁOWE WARUNKI OFERTY „STARTER Z OFERTĄ GO! M W T-MOBILE NA KARTĘ DOSTĘPNY W SKLEPIE INTERNETOWYM"

ROZDZIAŁ I PODSTAWOWE WARUNKI OFERTY

1. **Postanowienia ogólne**
1.1 Z tych warunków możesz skorzystać do ich wycofania z oferty T-Mobile.

2. **Startery GO!**
2.1 Oferujemy Ci Starter w systemie T-Mobile na kartę w opcji wskazanej w tabeli poniżej:

Starter	Starter 10 zł z ofertą „GO! M”
Cena startera	10 zł
Kwota na start	10 zł
Ważność Konta	60 dni
Okres Pasywny	dodatkowo 186 dni
Oferta na starterze	aktywna oferta „GO! M” za 10 zł przez 30 dni, następnie za 35 zł co 30 dni oraz 20 GB na 30 dni oraz 200 GB na 30 dni

2.2 Aktywacji startera możesz dokonać na terenie Polski przy pomocy krajowego połączenia wychodzącego, wysłania SMS-a, MMS-a, transmisji danych lub doładowania konta.
2.3 Starter jest dostępny w sklepie internetowym oraz w aplikacji Mój T-Mobile.

3. **Kwota na start**
3.1 Kwota 10 zł na start jest automatycznie wykorzystana na aktywację oferty „GO! M” i pozwala Ci na korzystanie z zawartych w tej ofercie usług przez pierwszy 30 – dniowy Cykl od razu po aktywacji Karty SIM. Kwoty tej nie możesz wykorzystać na inne usługi. Oferta „GO! M” jest cykliczna i odnawia się co 30 dni za 35 zł, pod warunkiem, że będziesz posiadać środki na koncie na odnowienie tej oferty.
3.2 Stan konta sprawdzisz ekspresowym kodem *101# oraz w aplikacji Mój T-Mobile.

4. **„GB po doładowaniu”**
4.1 W ramach startera po aktywacji Karty SIM otrzymujesz bezpłatny jednorazowy bonus 20 GB, z którego możesz korzystać przez 30 dni kalendarzowych.
4.2 Aktywacja GB po doładowaniu nastąpi niezwłocznie po aktywacji Karty SIM, nie później niż w ciągu 24 godzin.
4.3 Jeśli wykonasz kolejne doładowanie przed wykorzystaniem GB po doładowaniu, spowoduje to:
4.3.1. zsumowanie tych GB oraz GB wynikających z nowego doładowania oraz
4.3.2. ustawienie daty ważności dla sumy tych GB na okres odpowiadający dłuższej dacie ważności przyznanych GB.
4.4 Możesz skorzystać z GB po doładowaniu, jeśli Twoje konto jest aktywne na połączenia wychodzące.
4.5 Dane niewykorzystane w okresie ważności GB po doładowaniu są automatycznie kasowane.
4.6 W przypadku wykorzystania GB po doładowaniu przed upływem daty ich ważności, opłaty za transmisję danych będą naliczane zgodnie z warunkami oferty.
4.7 Korzystanie z GB po doładowaniu nie ma wpływu na Limit Danych UE, o którym mowa w Części IV Regulaminu i Cennika.
4.8 W trakcie korzystania z GB po doładowaniu, poinformujemy Cię SMS-em o jego wykorzystaniu lub/i upływającej dacie ważności.
4.9 Sprawdzenie statusu:

W aplikacji Mój T-Mobile	wybierz odpowiednią opcję w aplikacji w zakładce „Usługi”
Kodem Ekspresowym	wysyłając Ekspresowy kod *512*2*1#

5. **Opis startera z aktywną ofertą na start**
5.1 Ceny i usługi:

Oferta	GO! M
Opłata Cykliczna	35 zł

Cykl	30 dni
Rozmowy do wszystkich w kraju / roamingu EU/EOG	nielimitowane
SMS-y i MMS-y do wszystkich w kraju / roamingu EU/EOG	nielimitowane
Mobilny Internet	30 GB

6. **Opis usług z tabeli powyżej: rozmowy, SMS-y/MMS-y, Mobilny Internet, Ważności Konta do 60 dni**
6.1 Rozmowy do wszystkich w kraju /roamingu EU/EOG
6.1.1. Usługa umożliwiają wykonywanie nielimitowanych połączeń głosowych w Polsce (w Sieci) oraz w Strefie Roamingowej 1A na numery sieci komórkowych i stacjonarnych oraz pocztę głosową. Usługa nie dotyczy wykonywania połączeń video, połączeń przekierowanych, połączeń w roamingu z wyłączeniem Strefy Roamingowej 1A, połączeń na numery międzynarodowe, usługowe, specjalne oraz premium.
6.2 SMS-y i MMS-y do wszystkich w kraju /roamingu EU/EOG
6.2.1. Usługa umożliwia wysyłanie nielimitowanej liczby wiadomości tekstowych SMS/MMS. Usługa dotyczy wysyłania wiadomości SMS/MMS w Polsce (w Sieci) oraz Strefie Roamingowej 1A na numery komórkowe. Usługa nie dotyczy wiadomości wysyłanych w roamingu z wyłączeniem Strefy Roamingowej 1A, na numery międzynarodowe, stacjonarne, usługowe, o podwyższonej płatności (premium).
6.3 Mobilny Internet
6.3.1. Usługa umożliwia korzystanie z Mobilnego Internetu o wielkości wskazanej powyżej, w zależności od wybranej opcji na transmisję danych w Polsce (w Sieci) oraz w Strefie Roamingowej 1A, z zastrzeżeniem postanowień z Rozdziału II i Części IV Regulaminu i Cennika.
6.4 Ważności Konta do 60 dni.
6.4.1. Usługa, która w momencie aktywacji oferty oraz każdorazowego jej odnowienia skutkuje ustawieniem nowej daty Ważności Konta, która będzie wynosić 60 dni kalendarzowych, jeżeli dotychczasowa data Ważności Konta była krótsza niż 60 dni. Ważność Konta pozostaje jednak bez zmian, jeżeli okres Ważności Konta w dniu aktywacji lub odnowienia oferty wynosił 60 dni lub był dłuższy.

7. **Opis działania oferty cyklicznej „GO! M"**
7.1 Opłata Cykliczna za możliwość korzystania przez Ciebie z usług w ramach oferty „GO! M" jest naliczana z góry, za cykl 30-dniowy (dalej „Cykl") w momencie aktywacji Karty SIM, a następnie co 30 dni w momencie jej odnowienia.
7.2 Aby cyklicznie korzystać z oferty, Twój stan konta musi umożliwiać pobranie Opłaty Cyklicznej.
7.3 Aktywacja oferty i rozpoczęcie świadczenia Usług nastąpi niezwłocznie po aktywacji Karty SIM, nie później jednak niż ciągu 24 godzin i zostanie potwierdzona wiadomością SMS.
7.4 Jeśli nie posiadasz na koncie wystarczających środków na pobranie kolejnej Opłaty Cyklicznej, możliwość korzystania z oferty ulega zawieszeniu na okres do 90 dni, co oznacza zarówno brak pobrania Opłaty Cyklicznej, jak i brak możliwości korzystania z oferty.
7.5 Jeśli we wskazanym 90 dniowym okresie stan Twojego konta będzie umożliwiał pobranie Opłaty Cyklicznej, możliwość korzystania z oferty zostanie przywrócona, nie później niż w ciągu 24 godzin od momentu pobrania Opłaty Cyklicznej i zostanie potwierdzona wiadomością SMS. Opłata Cykliczna od tej pory będzie naliczana co 30 dni, licząc od dnia w którym nastąpiło odnowienie oferty. W przypadku braku na Twoim koncie środków wystarczających na pobranie Opłaty Cyklicznej w okresie dłuższym niż 90 dni od momentu jej zawieszenia, oferta zostanie automatycznie dezaktywowana. Po tym czasie korzystanie z oferty będzie możliwe po ponownej aktywacji, pod warunkiem, iż będziemy ją nadal oferować.
7.6 Dane niewykorzystane w bieżącym Cyklu nie przechodzą na kolejny Cykl i są automatycznie kasowane.
7.7 Jeżeli podczas korzystania z Mobilnego Internetu wykorzystasz w danym Cyklu cały dostępny w Twojej ofercie pakiet danych oraz jednocześnie nie będziesz posiadał innej, udostępnionej Ci puli danych (np. GB po doładowaniu), to transmisja danych zostanie zablokowana, aż do odnowienia w kolejnym Cyklu.
7.8 Opłata Cykliczna oraz pula danych objętych pakietem w ofercie, nie są rozliczane proporcjonalnie do liczby dni w danym Cyklu.
7.9 W trakcie korzystania z wybranej oferty, zostaniesz poinformowany SMS-em o:
7.9.1. zbliżającym się terminie odnowienia oferty,
7.9.2. skutecznym lub nieskutecznym odnowieniu oferty,
7.9.3. wyłączeniu oferty,
7.9.4. wykorzystaniu puli danych w ramach oferty.
7.10 Sprawdzenie statusu i wyłączenie oferty „GO! M"

Opcje	Status	Wyłączenie
W aplikacji Mój T-Mobile	wybierz odpowiednią opcję w zakładce „Usługi"	wybierz odpowiednią opcję w zakładce „Usługi"
Kodem Ekspresowym	*600*2#	*600*3#
SMS-em	o treści STATUS na numer 8066	o treści STOP na numer 8066

8. **„200 GB ekstra na start"**
8.1 Włączenie jednorazowego pakietu 200 GB ekstra na start, do wykorzystania w ciągu 30 dni (dalej „Bonus") nastąpi automatycznie, najpóźniej w ciągu 24 godzin od momentu aktywacji Karty SIM.
8.2 Bonus możesz wykorzystać w ciągu 30 dni od dnia jego aktywacji. Niewykorzystane dane z Bonusu przepadają.
8.3 Bonus jest jednorazowy tj. nie odnawia się automatycznie. Możesz z niego skorzystać jeden raz.
8.4 Dezaktywacja Bonusu nie jest możliwa.
8.5 Korzystanie z Bonusu nie ma wpływu na Limit Danych UE, o którym mowa w Części IV Regulaminu i Cennika.
8.6 W trakcie korzystania z Bonusu, poinformujemy Cię SMS-em o jego wykorzystaniu lub/i upływającej dacie ważności.
8.7 Sprawdzenie statusu:

W aplikacji Mój T-Mobile	wybierz odpowiednią opcję w sekcji Internet
Kodem Ekspresowym	*512*2*2#

9. **Inne**
9.1 Po dokonaniu aktywacji Karty SIM możesz otrzymać wiadomość SMS od T-Mobile, z informacją w jaki sposób możesz wyrazić zgody na otrzymywanie komunikacji marketingowej od T-Mobile. Więcej informacji znajdziesz na stronie www.t-mobile.pl/pl/zgody-marketingowe.
9.2 Usługa „Internet Connect" nie jest dostępna w taryfie GO! w systemie T-Mobile na kartę.
9.3 Opisane powyżej zasoby danych zużywasz w Polsce (w Sieci) w następującej kolejności: „200 GB na start", „GB po doładowaniu", pula danych Mobilnego Internetu z opcji oferty z której korzystasz.
9.4 Z opisanych wyżej pakietów możesz korzystać w Sieci i w pewnym stopniu w Strefie Roamingowej 1A.
9.5 Szczegóły korzystania z Usług w Roamingu, w tym w Strefie Roamingowej 1A, znajdziesz niżej w Rozdziale II i w Części IV Regulaminu i Cennika.

9.6 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 SZCZEGÓLNE WARUNKI NIEKTÓRYCH USŁUG ROAMINGOWYCH DO 31.12.2026R.

1. **Postanowienia wstępne**
1.1 Niniejsze warunki niektórych Usług Roamingowych obowiązują do 31.12.2026r. (włącznie).

2. **Podstawowe zasady niektórych Usług Roamingowych**
2.1 W Roamingu w zakresie niżej wskazanym na czas obowiązywania tych warunków zastosowanie mają poniższe ceny i zasady. Strefy Roamingowe 1B, 2 i 3 zostają na użytek tych warunków specyficznie zdefiniowane (patrz niżej). Skład Strefy Roamingowej 1A pozostaje bez zmian.
2.2 Poniższa tabela wskazuje ceny niektórych usług w Strefie Roamingowej 1A.

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

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

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

3. **Naliczanie opłat za Mobilny Internet**
3.1 W Strefach Roamingowych 1B, 2 oraz 3 zużycie danych obliczane jest łącznie za dane wysłane i odebrane. Po zakończeniu połączenia w ramach Mobilnego Internetu lub o godzinie 24.00 (czasu polskiego) ilość przesłanych danych jest zaokrąglana w górę do 100 kB.
3.2 W Strefie Roamingowej 1B oraz Strefie Roamingowej 2 T-Mobile będzie naliczać opłatę 0,009441zł za każde rozpoczęte 100 Kb.
3.3 W Strefie Roamingowej 3 T-Mobile będzie naliczać opłatę 1,43051zł za każde rozpoczęte 100 Kb.

4. **Strefy roamingowe**
4.1 Strefa Roamingowa 1A oraz nowe strefy roamingowe 1B, 2 i 3
4.1.1. Strefa Roamingowa 1A: terytorium Unii Europejskiej, Mołdawia, Ukraina oraz terytoria nienależące do unii ale wchodzące do Europejskiego Obszaru Gospodarczego (aktualna lista krajów i terytoriów wchodzących w skład Strefy Roamingowej 1A znajduje się na www.t-mobile.pl).
4.1.2. Strefa Roamingowa 1B: Albania, Bośnia i Hercegowina, Czarnogóra, Kosowo, Macedonia Północna, San Marino, Serbia, Szwajcaria, Wielka Brytania, Wyspa Guernsey, Wyspa Jersey, Wyspa Man, Wyspy Owcze.
4.1.3. Strefa Roamingowa 2: Afganistan, Algieria, Andora, Anguilla, Antarktyda, Antigua i Barbuda, Antyle Holenderskie, Arabia Saudyjska, Argentyna, Armenia, Australia, Azerbejdżan, Bahrajn, Barbados, Benin, Bermudy, Białoruś, Boliwia, Brazylia, Brunei, Brytyjskie Terytorium Oceanu Indyjskiego, Brytyjskie Wyspy Dziewicze, Burkina Faso, Chile, Chiny, Curacao, Cypr Północny, Czad, Dominika, Dominikana, Dżibuti, Egipt, Ekwador, Erytrea, Eswatini, Falklandy, Fidżi, Filipiny, Francuskie Indie Zachodnie, Gabon, Gambia, Ghana, Grenada, Grenlandia, Gruzja, Guam, Gujana, Gwatemala, Gwinea, Gwinea Bissau, Honduras, Hongkong, Indie, Indonezja, Izrael, Jamajka, Japonia, Jemen, Jordania, Kajmany, Kambodża, Kamerun, Kanada, Katar, Kazachstan, Kenia, Kirgistan, Kolumbia, Komory, Kongo Brazzaville, Korea Południowa, Korea Północna, Kostaryka, Kuwejt, Liberia, Libia, Madagaskar, Makao, Malawi, Malezja, Mali, Mariany Północne, Maroko, Mauritius, Meksyk, Mjanma, Monako, Mongolia, Montserrat, Nauru, Niger, Nigeria, Nikaragua, Niue, Nowa Zelandia, Operatorzy satelitarni, Pakistan, Palestyna, Panama, Papua Nowa Gwinea, Paragwaj, Peru, Portoryko, Republika Centralnej Afryki, Republika Południowej Afryki, Rosja, Rwanda, Saint Kitts i Nevis, Saint Lucia, Saint Vincent i Grenadyny, Saint-Pierre i Miquelon, Salwador, Samoa, Seszele, Sierra Leone, Singapur, Somalia, Sri Lanka, Stany Zjednoczone, Sudan, Sudan Południowy, Surinam, Tajlandia, Tajwan, Tanzania, Togo, Tokelau, Tonga, Trinidad -Tobago, Tunezja, Turcja, Turkmenistan, Turks i Caicos, Tuvalu, Uganda, Urugwaj, Uzbekistan, Vanuatu, Wallis i Futuna, Wietnam, Wybrzeże Kości Słoniowej, Wyspa Norfolk, Wyspa Świętej Heleny, Wyspa Wniebowstąpienia, Wyspy Cooka, Wyspy Dziewicze Stanów Zjednoczonych, Wyspy Marshalla, Wyspy Zielonego Przylądka, Zambia.
4.1.4. Strefa Roamingowa 3: Angola, Aruba, Bahamy, Bangladesz, Belize, Bhutan, Botswana, Burundi, Demokratyczna Republika Konga, Etiopia, Gwinea Równikowa, Haiti, Irak, Iran, Kiribati, Kuba, Laos, Lesotho, Liban, Malediwy, Mauretania, Mikronezja, Mozambik, Namibia, Nepal, Nowa Kaledonia, Oman, Palau, Polinezja Francuska, promy i statki, samoloty, Senegal, Syria, Tadżykistan, Timor Wschodni, Wenezuela, Wyspy Salomona, Wyspy Świętego Tomasza i Książęca, Zimbabwe, Zjednoczone Emiraty Arabskie.

5. **Dodatkowe zasady dla Usług Roamingowych**
5.1 Połączenia głosowe wychodzące i przychodzące, w Strefach Roamingowych 1B, 2 oraz 3, naliczane są za każdą rozpoczętą minutę połączenia.
5.2 Stawka za przeniesienie połączenia do Poczty Głosowej +48 602 951 000 na terenie Stref Roamingowych 1B, 2 i 3.

Przeniesienie połączenia do Poczty Głosowej na terenie Stref Roamingowych 1B, 2 oraz 3	opłata za odebranie połączenia przychodzącego w Roamingu + opłata za roamingowe połączenie wykonywanie do Polski

5.3 Stawka za połączenie z numerami do uzupełniania konta kuponem: *9898 lub +48 9898.

Połączenie z *9898 lub +48 9898 w Strefach Roamingowych 1B, 2 i 3	bezpłatnie

6. **Inne**
6.1 W kwestiach nieuregulowanych w niniejszych warunkach zastosowanie mają postanowienia Części IV Regulaminu i Cennika.

ROZDZIAŁ III SZCZEGÓLNE WARUNKI NIEKTÓRYCH USŁUG MIĘDZYNARODOWYCH DO 31.12.2026R.

1. **Szczególne warunki niektórych Usług Międzynarodowych do 31.12.2026r.**
1.1 Wielka Brytania należy do Strefy Międzynarodowej 1A.

2. **Inne**
2.1 W kwestiach nieuregulowanych w niniejszych warunkach zastosowanie mają postanowienia Części IV Regulaminu i Cennika.

CZĘŚĆ II SZCZEGÓŁOWE ZASADY ŚWIADCZENIA NIEKTÓRYCH USŁUG

ROZDZIAŁ I ZASADY DOŁADOWAŃ PRZEDŁUŻAJĄCYCH WAŻNOŚĆ KONTA

1. **Ważność Konta**
1.1 Aby utrzymać Ważność Konta, musisz odpowiednio je doładowywać. Jeśli nie utrzymasz tej ważności, T-Mobile zablokuje niektóre Usługi.

2. **Kwota doładowania i jej wpływ na Ważność Konta oraz Okres Pasywny**
2.1 Doładowanie odpowiednią kwotą przedłuża okres Ważności Konta oraz Okres Pasywny.

Kwota doładowania	Ważność Konta (na wykonywanie i odbieranie połączeń)	Okres Pasywny (możliwość odbierania połączeń)
5,00 zł – 9,00 zł	5 dni	dodatkowo 186 dni
10,00 zł – 19,00 zł	10 dni	dodatkowo 186 dni
20,00 zł – 24,00 zł	20 dni	dodatkowo 186 dni
25,00 zł – 49,00 zł	31 dni	dodatkowo 186 dni
50,00 zł – 99,00 zł	100 dni	dodatkowo 186 dni
100,00 zł – 500,00 zł	150 dni	dodatkowo 186 dni

3. **Inne zasady dotyczące doładowań**
3.1 Możesz doładować konto kwotą od 5,00 zł do 500,00 zł, wyłącznie kwotami zaokrąglonymi do pełnego złotego. Doładowań przy użyciu kodów uzupełniających możesz dokonać tylko nominałami wskazanymi na www.t-mobile.pl.
3.2 Stan środków zgromadzonych na Twoim koncie nie może przekraczać kwoty 1500 zł. Próba doładowania, która prowadziłaby do przekroczenia tego poziomu będzie zablokowana (nieskuteczna).
3.3 Doładowanie przedłuża ważność konta tylko wtedy, jeśli wynikająca z niego liczba dni tej ważności jest wyższa niż obowiązująca bezpośrednio przed jego dokonaniem. Jeśli jest to spełnione, nowy okres ważności wynika wyłącznie z ostatniego doładowania i liczony jest od jego dokonania. Obowiązuje tylko okres pasywny wyznaczony ostatnim doładowaniem.
3.4 Użyteczne informacje o doładowaniach znajdziesz też na www.t-mobile.pl.

CZĘŚĆ III REGULAMIN – CZĘŚĆ OGÓLNA

1. **Definicje**
1.1 Biuro Obsługi Użytkownika (BOU) – jednostka organizacyjna obejmująca konsultantów telefonicznych oraz automatyczny, telefoniczny system obsługi (automatyczne BOU), których zadaniem jest udzielanie Ci pomocy i informacji niezbędnych do realizacji Umowy oraz informacji o ofertach T-Mobile; w BOU możesz też wydawać dyspozycje dotyczące Usług w zakresie udostępnionym przez T-Mobile; T-Mobile może weryfikować w BOU Twoją tożsamość, np. kodem cyfrowym (BOU kod); numer BOU to 602 960 200 lub *9602;
1.2 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;
1.3 Dane Transmisyjne - dane przetwarzane przez T-Mobile w celu (a) przekazywania komunikatów elektronicznych w sieciach telekomunikacyjnych lub (b) naliczania opłat za usługi telekomunikacyjne; są to np. dane routingowe, czas trwania połączeń, czas rozpoczęcia i zakończenia połączenia, objętość komunikatu oraz dane lokalizacyjne, jeśli spełniają wskazany warunek (a) lub (b); z poprzedniej definicji dowiesz się, czym są dane lokalizacyjne;
1.4 Hasło - poufne 8 cyfr, które ustalasz Ty lub T-Mobile; służy ono do identyfikacji lub wydawania przez Ciebie dyspozycji;
1.5 Karta Rejestracyjna – formularz dostępny w Sklepie oraz na stronie internetowej www.t-mobile.pl, wykorzystywany w procesie rejestracji i potwierdzenia zgodności Twoich danych przez T-Mobile, w celu rozpoczęcia świadczenia Usług Telekomunikacyjnych;
1.6 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 na podstawie Umowy; Kartę SIM T-Mobile Ci wydaje i jest ona własnością T-Mobile do końca Umowy, natomiast będącą oprogramowaniem Kartę eSIM T-Mobile udostępnia Ci do pobrania i instalacji w urządzeniu końcowym;
1.7 Konsument – osoba fizyczna zawierająca z T-Mobile Umowę bez bezpośredniego związku z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
1.8 Mobilny Internet – Usługa Mobilna polegająca na dostępie do Internetu w sieci mobilnej; APN: Internet lub inny APN przeznaczony do połączeń z Internetem ogólnego użytku;
1.9 Mój T-Mobile – elektroniczny serwis obsługi, z którego możesz korzystać przez www.t-mobile.pl (Internetowy System Obsługi Klienta) lub aplikację Mój T-Mobile;
1.10 Numer Telefonu – Twój numer telefonu wykorzystywany w ramach Umowy;
1.11 Okres pasywny – okres następujący bezpośrednio po okresie Ważności Konta, w którym Karta SIM umożliwia korzystanie jedynie z niektórych Usług Telekomunikacyjnych, w szczególności poprzez przyjmowanie niektórych połączeń i wykonywanie połączeń na numery alarmowe;
1.12 Podsumowanie Umowy – część Umowy zawierająca jej zwięzłe podsumowanie;

1.13 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;
1.14 Rachunek Szczegółowy – szczegółowy wykaz odpłatnych Usług, z których skorzystałeś;
1.15 Regulamin i Cennik – niniejszy dokument będący integralną częścią Umowy;
1.16 Regulamin Usługi – ustalone przez T-Mobile szczegółowe warunki korzystania z Usługi, którą możesz uruchomić w trakcie trwania Umowy; dostępne są one w Sklepach oraz na stronie internetowej www.t-mobile.pl;
1.17 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 Użytkownika, na www.t mobile.pl oraz w Sklepach;
1.18 Roaming Regulowany – Roaming Międzynarodowy w Strefie Roamingowej 1A w zakresie wykonywania połączeń głosowych z tej strefy do tej strefy i Polski, SMS-ów i MMS-ów wysyłanych z tej strefy oraz połączeń głosowych, SMS-ów i MMS-ów odbieranych w tej strefie;
1.19 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;
1.20 Sieć– publiczna mobilna sieć telekomunikacyjna T-Mobile służąca do świadczenia Usług Telekomunikacyjnych;
1.21 Sklep – autoryzowana przez T-Mobile placówka handlowo-usługowa stanowiąca część jego sieci sprzedaży;
1.22 Strefa Międzynarodowa - obszar zagranicy o szczególnych warunkach Usług Międzynarodowych (szczegóły w Części IV Regulaminu i Cennika);
1.23 Strefa Roamingowa – obszar zagranicy o szczególnych warunkach Usług w Roamingu (szczegóły w Części IV Regulaminu i Cennika);
1.24 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; e-mail: bou@t-mobile.pl, tel. 602 960 200;
1.25 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);
1.26 Ty – abonent, który jest stroną Umowy z T-Mobile;
1.27 UKE – regulator rynku telekomunikacyjnego (na dzień wejścia w życie tego dokumentu jest to Urząd Komunikacji Elektronicznej);
1.28 Umowa – umowa o świadczenie Usług Telekomunikacyjnych w systemie przedpłaconym, zawarta pomiędzy Tobą a T-Mobile, na podstawie której T-Mobile dostarcza Ci te Usługi; Umowa składa się z: (1) niniejszego Regulaminu i Cennika oraz (2) Podsumowania Umowy;
1.29 Usługi – usługi objęte Umową; w zależności od jej rodzaju mogą to być Usługi Mobilne lub inne im towarzyszące;
1.30 Usługi Międzynarodowe – połączenia głosowe, SMS-y i MMS-y inicjowane z kraju (z Sieci) na numery zagraniczne i satelitarne;
1.31 Usługi Mobilne – Usługi Telekomunikacyjne świadczone przez T-Mobile na podstawie Umowy w mobilnej Sieci telekomunikacyjnej w oparciu o mobilny Numer Telefonu;
1.32 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;
1.33 Ważność Konta – status aktywnej Karty SIM, stanowiący jeden z niezbędnych warunków korzystania z Usług objętych Umową; Karta SIM w statusie Ważności Konta umożliwia korzystanie z Usług Telekomunikacyjnych do kwoty lub liczby jednostek rozliczeniowych zgromadzonych na koncie;
1.34 Zestaw Startowy – pakiet składający się z Karty SIM (na której koncie może być zgromadzona określona przez T-Mobile kwota lub liczba jednostek rozliczeniowych) oraz materiałów z informacjami o zasadach korzystania z Karty SIM wraz z informacją o przydzielonym Numerze Telefonu.

2. Umowa o Świadczenie Usług Telekomunikacyjnych

2.1 W ramach Umowy T-Mobile dostarcza Ci Usługi Telekomunikacyjne, które opłacasz, doładowując swoje konto.
2.2 Umowa zostaje zawarta poprzez spełnienie łącznie dwóch warunków: użycie przez Ciebie Karty SIM zgodnie z instrukcją zawartą w Zestawie Startowym oraz podanie danych o których mowa w pkt 2.5. lub 2.6. poniżej i potwierdzenie ich zgodności przez T-Mobile. T-Mobile rozpoczyna świadczenie Usług Telekomunikacyjnych po zawarciu Umowy.
2.3 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.
2.4 Umowa zostaje zawarta na czas nieokreślony. T-Mobile zapewnia Ci dostęp do Sieci łącznie przez okres Ważności Konta oraz następujący bezpośrednio po nim Okres pasywny.
2.5 Jeśli zawierasz Umowę jako osoba fizyczna, jesteś zobowiązany do podania T-Mobile następujących danych:
2.5.1. imienia i nazwiska,
2.5.2. numeru PESEL, jeśli go posiadasz albo nazwy, serii i numeru dokumentu potwierdzającego tożsamość, a w przypadku gdy jesteś cudzoziemcem, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej- numeru paszportu lub karty pobytu.
2.6 Jeśli zawierasz Umowę nie będąc osobą fizyczną, jesteś zobowiązany do podania T-Mobile następujących danych:
2.6.1. nazwy,
2.6.2. numeru identyfikacji REGON lub NIP lub numeru w Krajowym Rejestrze Sądowym albo informacji o wpisie do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej lub innego właściwego rejestru.
2.7 T-Mobile potwierdza zgodność Twoich danych z dokumentem potwierdzającym tożsamość/ właściwym rejestrem, w Sklepie lub w inny sposób stosowany przez T-Mobile.
2.8 T-Mobile nie może rozpocząć świadczenia Usług Telekomunikacyjnych w przypadku gdy:
2.8.1. nie podałeś ww. danych,
2.8.2. nie można potwierdzić zgodności ww. danych,
2.8.3. potwierdzenie zgodności zakończyło się negatywnie.
2.9 Po zarejestrowaniu danych jesteś zobowiązany do informowania T-Mobile o wszelkich zmianach tych danych, a także o przeniesieniu praw i obowiązków wynikających z Umowy na inną osobę.
2.10 Możesz podać swój adres korespondencyjny lub adres e-mail w celu otrzymywania informacji i powiadomień dotyczących Umowy oraz aby móc skorzystać z uprawnień, o których mowa poniżej.
2.11 W celu zapewnienia przejrzystości wykonanych usług, na Twoje żądanie T-Mobile doręcza Ci nieodpłatnie podstawowy wykaz wykonanych Usług Telekomunikacyjnych. Podstawowy wykaz wykonanych usług zawiera informacje o zrealizowanych płatnych usługach, z podaniem dla każdego typu usług liczby jednostek rozliczeniowych odpowiadającej wartości usług, z których skorzystałeś.

2.12 W celu zapewnienia przejrzystości wykonanych usług, na Twoje żądanie, T-Mobile doręcza Ci Rachunek Szczegółowy, za który pobiera opłatę w wysokości określonej w Części IV Regulaminu i Cennika. Rachunek Szczegółowy zawiera informacje 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. Jeżeli zamówiłeś Rachunek Szczegółowy i nie masz dostatecznej ilości środków na koncie, otrzymasz od T-Mobile SMS-a informującego o niemożności świadczenia Ci tej usługi.

2.13 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.

2.14 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. Występują następujące ograniczenia w tym zakresie:

2.14.1. 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,

2.14.2. 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,

2.14.3. gdy połączenie na numer alarmowy wykonywane przy użyciu Karty SIM, T-Mobile gromadzi Dane o Lokalizacji.

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

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

2.17 Jeżeli chcesz zawrzeć Umowę jako osoba fizyczna, możesz zarejestrować na swoje dane, o których mowa w pkt 2.5, maksymalnie 20 Kart SIM, niezależnie od tego, w którym systemie usług przedpłaconych działających w oparciu o Sieć T-Mobile zarejestrujesz Kartę SIM, chyba, że T-Mobile wyrazi zgodę na zwiększenie tego limitu.

2.18 Jeżeli chcesz zawrzeć Umowę nie będąc osobą fizyczną, może zarejestrować na swoje dane, o których mowa w pkt 2.6, maksymalnie 200 Kart SIM niezależnie od tego, w którym systemie usług przedpłaconych działających w oparciu o Sieć T-Mobile zarejestrujesz Kartę SIM, chyba, że T-Mobile wyrazi zgodę na zwiększenie tego limitu.

3. **Jakość usług**

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

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

3.3 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).

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

3.5 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.

3.6 W przypadku Mobilnego Internetu:

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

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

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

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

3.7 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.

3.8 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.

3.9 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, dla 4G(LTE) i 5G: - 200 Mb/s / 32 Mb/s; dla 2G - 150 kb/s / 80 kb/s.

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

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

3.12 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.

3.13 W praktyce mogą występować odstępstwa od prędkości deklarowanych. Znaczne negatywne odstępstwo może wywołać skutek w postaci utrudnienia albo uniemożliwienia korzystania z niektórych treści, aplikacji lub usług dostępnych w Internecie (patrz też do ppkt 3.25 niżej). Tego rodzaju odstępstwo związane jest zazwyczaj z pogorszeniem wskaźników z ppkt 3.26.2 – ppkt 3.26.4 niżej.

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

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

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

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

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

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

3.15.5. używane przez Ciebie urządzenie - jego stopień zaawansowania technicznego (w tym parametry procesora i pamięci, obsługiwane przez nie technologie), jego ustawienia, obciążenie (w tym aktywność usług/aplikacji/funkcji lub innych spowalniających funkcjonalności w tle), aktualnie zainstalowane na nim oprogramowanie,

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

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

3.16 W przypadku istotnych i stałych lub istotnych i regularnie powtarzających się naruszeń przewidzianego w Umowie standardu jakości Mobilnego Internetu, przysługuje Ci prawo dochodzenia roszczeń: (a) w postępowaniu reklamacyjnym - a po wyczerpaniu tej drogi - (b) przed właściwym sądem powszechnym. 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.

3.17 W przypadku znaczących, stałych lub częstych naruszeń określonego w Umowie standardu Usług Telekomunikacyjnych, z wyłączeniem Mobilnego Internetu, przysługuje Ci prawo dochodzenia roszczeń: (a) w postępowaniu reklamacyjnym – a po jej wyczerpaniu – (b) przed właściwym sądem powszechnym. 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.

3.18 T-Mobile stosuje środki zarządzania ruchem w Sieci, których celem jest wspieranie efektywnego jej wykorzystania i optymalizacja ogólnej jakości usług telekomunikacyjnych świadczonych z wykorzystaniem Sieci wszystkim jego abonentom, w tym Mobilnego Internetu. Środki te zapobiegają osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności udostępnionego łącza i są niezbędne dla należytego świadczenia usług telekomunikacyjnych w Sieci przez T-Mobile wszystkim jego abonentom. Środki zarządzania ruchem w Sieci są niedyskryminacyjne i opierają się o obiektywne różnice w wymogach dotyczących technicznej jakości usług w zakresie określonych kategorii ruchu. Nie wpływają one negatywnie na prywatność użytkowników końcowych, w tym ochronę ich danych osobowych. Środkami zarządzania ruchem są jego automatyczne: blokowanie, spowalnianie oraz priorytetyzacja. Priorytetyzacja polega na udzieleniu pierwszeństwa określonej/ym kategorii/om ruchu w Sieci względem innej/ych kategorii ruchu. Pierwszeństwo udzielane jest tej kategorii ruchu, której jakość jest szczególnie zagrożona lub która jest szczególnie wrażliwa na spadek jakości. Kategoriami ruchu są np. połączenia głosowe, usługi mobilne, usługi stacjonarne, usługa transmisji danych, strumieniowanie wideo (videostreaming), pobieranie danych. Skutkiem stosowania tego narzędzia może być m.in. pogorszenie poziomu świadczenia usług/i w zakresie kategorii ruchu położonych/ej niżej w hierarchii priorytetyzacji - odczuwane przez użytkowników końcowych przejściowo, incydentalnie lub okresowo. Pogorszenie nie naruszy jednak postanowień Umowy, ani innych umów z T Mobile, w tym dotyczących jakości usług. Dzięki stosowaniu tego środka T-Mobile utrzymuje zagwarantowaną umowami jakość wszystkich swoich usług.

3.19 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:

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

3.19.2. 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

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

3.20 Środki, o których mowa w ppkt 3.18 i ppkt 3.19 wyżej są proporcjonalne i uzasadnione rodzajem i stopniem występującego zagrożenia, naruszenia lub przeciążenia. Ograniczanie, o którym mowa w ppkt 3.18 wyżej, może przyjąć np. formę zredukowania szacunkowej prędkości maksymalnej dla Mobilnego Internetu, dla wysyłania i odbierania we wszystkich technologiach w taki sposób, że nie będzie ona wyższa niż 16 kb/s. Takie ograniczenie działa do końca cyklu rozliczeniowego określonego dla danej oferty, w którym je zastosowano. Jednak, może być ono ponownie stosowane przez T-Mobile w przypadku ponawiania się przesłanek uprawniających T-Mobile do jego użycia. Środki zarządzania ruchem z ppkt 3.18 i ppkt 3.19 wyżej T-Mobile stosuje aby należycie świadczyć usług telekomunikacyjnych w Sieci wszystkim jego abonentom.

3.21 Środki z ppkt 3.18 wyżej mogą m.in. obniżać jakość Mobilnego Internetu Internetu, ale bez naruszenia Umowy.

3.22 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.

3.23 Pakiet danych (limit ilości danych), jeśli Umowa go przewiduje, pozwala na korzystanie z Mobilnego Internetu do wysokości limitu danych określonego rozmiarami tego pakietu. Korzystanie z tej usługi oznacza m.in. korzystanie z dostępnych tam treści, aplikacji i usług. Pakiety danych aktywowane są, w zależności od warunków Umowy, automatycznie lub na Twoje żądanie.

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

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

3.24.2. 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

3.24.3. następuje naliczanie dodatkowych opłat za Mobilny Internet.

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

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

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

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

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

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

3.26.2. 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).

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

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

3.26.5. 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)).

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

3.28 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.

3.29 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 3.16 i ppkt 3.17 wyżej.

3.30 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.

3.31 Szczegóły dotyczące niniejszego pkt 3 znajdziesz na www.t-mobile.pl. Jest tam m.in. mapa zasięgu Sieci i technologii Usług Telekomunikacyjnych.

4. Technologie

4.1 Z zastrzeżeniem podpunktu następnego, T-Mobile dostarcza Mobilny Internet w Sieci w następujących 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 Twojego urządzenia, 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.

4.2 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.

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

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

4.5 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.

4.6 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).

4.7 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.

4.8 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.

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

4.10 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.

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

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

4.13 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

5. Twoje Obowiązki

5.1 Jesteś zobowiązany chronić Kartę SIM przed zniszczeniem, uszkodzeniem, zagubieniem lub kradzieżą.

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

5.3 W przypadku zniszczenia, uszkodzenia, zagubienia lub kradzieży Karty SIM, a także utraty możliwości korzystania z Karty eSIM (np. na skutek utraty/uszkodzenia urządzenia z taką kartą lub usunięcie aktywnej Karty eSIM z niego), możesz powiadomić o tym T-Mobile i zwrócić się z wnioskiem o wydanie/udostępnienie nowej Karty SIM/eSIM w miejsce dotychczasowej. W dniu otrzymania powiadomienia T-Mobile zawiesza świadczenie Usług Telekomunikacyjnych. Wznawia ich świadczenie na Twój wniosek lub po wydaniu/udostępnieniu nowej Karty SIM/eSIM w miejsce dotychczasowej. W przypadku wydania/udostępnienia Ci nowej Karty SIM/eSIM, T-Mobile dezaktywuje dotychczasową Kartę SIM/eSIM. Za wydanie/udostępnienie nowej Karty SIM/eSIM T-Mobile może pobrać opłatę wskazaną w Części IV Regulaminu i Cennika.

5.4 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.

5.5 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 5.3 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.

5.6 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.

6. Obowiązki i odpowiedzialność T-Mobile. Należne Ci odszkodowanie

6.1 T-Mobile ma obowiązek świadczyć należycie Usługi.

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

6.3 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.

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

6.5 Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usług Telekomunikacyjnych, przysługuje Ci odszkodowanie w wysokości 1/15 średniej miesięcznej kwoty doładowania konta z ostatnich trzech miesięcy. Odszkodowanie nie przysługuje, gdy łączny czas przerw w miesiącu był mniejszy niż 36 godzin. Średnia miesięczna kwota doładowania liczona jest z ostatnich trzech miesięcy, licząc od wystąpienia przerwy, jednakże, za okres nie dłuższy niż 12 miesięcy. Jeżeli pomiędzy dniem zawarcia Umowy, a dniem wystąpienia

przerwy upłynął okres dłuższy niż dwa miesiące, ale krótszy niż trzy miesiące, to wskazaną średnią miesięczną kwotę doładowania oblicza się z pierwszych dwóch miesięcy obowiązywania Umowy. Jeżeli do dnia wystąpienia przerwy Umowa obowiązywała krócej niż dwa miesiące, to za średnią miesięczną kwotę doładowania konta przyjmuje się kwotę środków stanowiących wartość początkową Twojego konta (w ramach Zestawu Startowego), a w przypadku braku takiej wartości początkowej – minimalną kwotę doładowania przedłużającego Ważność Konta. Przy obliczaniu średniej miesięcznej kwoty doładowania nie uwzględnia się przyznanych przez T-Mobile kwot promocyjnych lub bonifikat, przy czym nie odnosi się to do początkowego stanu konta w sytuacji wskazanej w zdaniu poprzednim.

6.6 Zasady wskazane w poprzednim podpunkcie mają odpowiednie zastosowanie też do nienależytego świadczenia Usług Telekomunikacyjnych.

6.7 Gdy T-Mobile odpowiednio nie zareaguje na naruszenie bezpieczeństwa, zagrożenie lub lukę w systemie bezpieczeństwa, należy Ci się odszkodowanie w wysokości 1/15 średniej miesięcznej kwoty doładowania konta z ostatnich trzech miesięcy za każdy przypadek braku odpowiedniej reakcji oraz 1/30 średniej miesięcznej kwoty doładowania konta z ostatnich trzech miesięcy za każdy dzień opóźnienia w takiej reakcji.

6.8 Gdy nie zostanie zachowany termin na przeniesienie Numeru Telefonu do nowego dostawcy, przysługuje Ci od T-Mobile jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień opóźnienia, w wysokości 1/4 sumy wartości doładowań konta z ostatnich trzech 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 Telefonu do nowego dostawcy

6.9 W przypadku przeniesienia numeru do T-Mobile bez Twojej zgody, przysługuje Ci z tego tytułu jednorazowe odszkodowanie. Wynosi ono 1/2 sumy wartości doładowań konta z ostatnich trzech miesięcy, za każdy dzień od dnia aktywacji numeru w sieci T-Mobile do dnia aktywacji numeru w sieci dotychczasowego dostawcy usług lub uzyskania przez T-Mobile Twojej zgody na aktywację numeru w T-Mobile. Średnia opłata miesięczna liczona jest według wysokości sumy wartości doładowań konta z ostatnich trzech miesięcy.

6.10 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 wartości doładowań konta z ostatnich trzech miesięcy. 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.

6.11 Gdy będąc stroną Umowy na usługę głosową z numerem komórkowym (niegeograficznym) i usługę 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. 6.8 wyżej.

6.12 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. Ten podpunkt nie dotyczy Konsumenta, który ma prawo dochodzenia roszczeń do pełnej wysokości szkody.

6.13 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:

6.13.1. 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.

6.13.2. Jeśli jesteś osobą niewidomą lub słabowidzącą, możesz zamówić wydruk dokumentów powiększoną czcionką oraz wydruk dokumentów w alfabecie Braille'a. T-Mobile doręcza Ci dokumenty składające się na Twoją 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.

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

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

6.13.5. W Sklepie znajdziesz informację 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.

6.13.6. 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.

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

6.13.8. 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.

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

7. Informacje o przetwarzaniu danych osobowych

7.1 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".

7.2 Przy zawieraniu Umowy T-Mobile pozyskuje Twoje dane osobowe w zakresie niezbędnym do jej zawarcia. Aby T-Mobile mógł rozpocząć świadczenie Usług Telekomunikacyjnych musisz zarejestrować Kartę SIM. W tym celu konieczne jest podanie danych takich jak: imię (imiona) i nazwisko, numer PESEL (jeśli został nadany), albo nazwę, serię i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość, a w przypadku cudzoziemca numer paszportu lub karty pobytu. Podanie tych danych jest wymogiem wynikającym z przepisów prawa, które zobowiązują T-Mobile do potwierdzenia zgodności podanych przez Ciebie danych, w zakresie wskazanym w przepisach, przed rozpoczęciem świadczenia Usług. W pewnych sytuacjach w zależności od wybranego przez Ciebie sposobu rejestracji Karty SIM konieczne może być podanie dodatkowych danych, które umożliwią potwierdzenie Twojej tożsamości, dzieje się tak na przykład w procesie rejestracji Karty SIM poprzez system transakcyjny banku lub w procesie wideoweryfikacji. Także w takich przypadkach zakres przetwarzanych danych jest zawsze ograniczony do niezbędnego minimum i zgodny z zasadą minimalizacji danych. Dodatkowo możesz dobrowolnie podać T-Mobile inne dane takie jak adres zamieszkania oraz adres korespondencyjny, numer kontaktowy oraz adres e-mail, na który T-Mobile będzie mógł wysyłać ważne dla Ciebie informacje, np. o zmianie warunków świadczonych Usług lub, jeśli wyraziłeś zgodę, informacje marketingowe. Podanie danych oznaczonych jako dobrowolne ułatwi T-Mobile kontaktowanie się z Tobą lub umożliwi korzystanie przez Ciebie z dodatkowych funkcjonalności dostępnych w ramach świadczonych Usług.

7.3 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, Dane Transmisyjne, Dane o Lokalizacji, dane o próbach uzyskania połączenia.

7.4 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.

7.5 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.

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

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

7.6.2. realizacji obowiązków prawnych (art. 6 ust. 1 lit. c RODO), np. przechowywania informacji o wykonanych usługach telekomunikacyjnych, w tym na potrzeby postępowań prowadzonych przez uprawnione organy, rozpatrywania reklamacji i udzielania na nie odpowiedzi, 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),

7.6.3. 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 naszych usług lub procesów obsługi (np. w oparciu o zarejestrowane na infolinii rozmowy, sposób korzystania przez Ciebie z usług), w tym również z wykorzystaniem sztucznej inteligencji, przygotowanie propozycji ofert i rozwiązań dostępnych w T-Mobile, marketingu bezpośredniego własnych produktów i usług, wykrywania nieprawidłowości, wykrywania 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 naruszenia zasad Umowy, tworzenia zestawień, analiz i statystyk na potrzeby wewnętrzne, udziału w ankietach, badaniach satysfakcji klienta, promocjach, konkursach, archiwizacji danych i dokumentów, informowania o istotnych sprawach, np. możliwych utrudnieniach w korzystaniu z Usług, ustalenia, dochodzenia i egzekucji roszczeń (np. procesy windykacyjne, sprzedaż wierzytelności, zawiadamianie właściwych organów),

7.6.4. innych niż wskazane powyżej, 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.:

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

7.6.4.2. tworzyć zestawienia, analizy, statystyki tego, jak korzystasz z funkcjonalności, Usług i usług firm współpracujących z T-Mobile. Informacje te T-Mobile może także łączyć z informacjami o innych klientach T-Mobile tak, aby budować zanonimizowane bazy danych.

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

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

7.7.2. 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,

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

7.7.4. 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.

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

7.9 Twoje dane mogą być przetwarzane w sposób zautomatyzowany, w tym profilowane: (a) w celu dokonania oceny wiarygodności płatniczej przed zawarciem Umowy, (b) gdy nie płacisz za Usługi w trakcie trwania Umowy, (c) w celu wykrywania Nadużyć z pkt 16 poniżej, 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, transmisji danych, wobec których mamy podstawy uznać, że stanowią Nadużycie. Przy wykonywaniu takich decyzji zawsze uwzględniamy ciążące na T-Mobile 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, przekroczenie progów lub limitów skutkujące ograniczeniem lub zablokowaniem możliwości korzystania z Usług, niezgodne z Regulaminem korzystanie z Usług. W takich przypadkach T-Mobile podjął środki gwarantujące, że proces decyzyjny nie pozostaje wyłącznie zautomatyzowany. Do podjęcia decyzji w sposób automatyczny T-Mobile wykorzystuje informacje oparte o stwierdzonych w Sieci modelach postępowania lub zgłoszony, albo stwierdzonych Nadużyć.

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

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

7.10.2. w przypadku współpracy z partnerami działającymi na zlecenie T-Mobile (np. sklepami współpracującymi z T-Mobile, przedstawicielami handlowymi) - aby w imieniu T-Mobile mogli kompleksowo Ciebie obsługiwać oraz innym partnerom wspierającym świadczenie Tobie usług,

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

7.10.4. 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.

7.11 Z uwagi na stałą współpracę z międzynarodowymi dostawcami usług, T-Mobile może przekazywać Twoje dane osobowe poza Europejski Obszar Gospodarczy (EOG). T-Mobile zapewnia, że takie przekazywanie odbywać się będzie zawsze z zapewnieniem odpowiedniego stopnia ochrony i przy zastosowaniu obowiązujących środków prawnych, takich jak, np. standardowe klauzule umowne zatwierdzone przez Komisję Europejską, wiążące reguły korporacyjne zatwierdzone przez właściwy organ nadzorczy, współpraca z podmiotami, które przetwarzają dane osobowe w państwach, w odniesieniu do których została wydana stosowna decyzja Komisji Europejskiej dotycząca stwierdzenia zapewnienia odpowiedniego stopnia ochrony danych osobowych. Więcej o wdrożonych przez 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.

7.12 Twoje dane identyfikujące mogą zostać umieszczone w spisie abonentów, który służy wyłącznie świadczeniu usługi informacji o numerach telefonów. W przypadku osoby fizycznej, spis zawiera następujące dane: (a) nazwisko, (b) imiona (c) Numer Telefonu oraz (d) nazwę miejscowości i ulicy w miejscu Twojego zamieszkania. 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.

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

7.14 W związku z przetwarzaniem danych osobowych przysługują Ci następujące prawa: (i) dostępu do danych osobowych, (ii) sprostowania danych osobowych, (iii) ograniczenia przetwarzania danych osobowych, (iv) przenoszenia danych osobowych, (v) wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych, (vi) uzyskania kopii danych, (vii) usunięcia danych.

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

7.16 Możesz skorzystać ze swoich praw, składając wniosek: (a) e-mailem na adres BOU@t-mobile.pl, (b) telefonicznie pod numerem 602 960 200 lub *9602, (c) na stronie https://www.t-mobile.pl/logowanie, (d) przez aplikację 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.

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

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

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

8. Opłaty

8.1 Uiszczasz opłaty za Usługi, przez zapłatę za środki znajdujące się na koncie Karty SIM wchodzącej w skład Zestawu Startowego, a później poprzez doładowanie konta. Płatność za środki znajdujące się na koncie Karty SIM wchodzącej w skład Zestawu Startowego uiszczana jest gotówką lub w inny sposób akceptowany przez sprzedawcę tego zestawu, w szczególności kartą płatniczą lub kredytową. Doładowanie konta może nastąpić kanałem właściwym dla usług przedpłaconych, przez doładowanie kodem uzupełniającym, doładowanie elektroniczne lub w inny sposób wskazany przez T-Mobile.

8.2 T-Mobile pobiera opłaty w zakresie i w wysokości określonej w Części I oraz IV Regulaminu i Cennika.

8.3 Od opłat zwolnione są połączenia z numerami alarmowymi. Połączenia te kierowane są do właściwych terytorialnie jednostek służb, którym przydzielono numer alarmowy.

8.4 Zwolnienia od opłat, o których mowa powyżej nie obejmują połączeń do służb powołanych do niesienia pomocy oraz zwalczania zaraźliwych chorób ludzi, zwierząt i roślin, kierowanych na numery inne niż numery alarmowe.

8.5 Rozliczenie z tytułu Usług dokonywane jest przez potrącenie środków zgromadzonych na Twoim koncie zgodnie z zasadami taryfikacji przewidzianymi Umową, w trakcie lub po bezpośrednio po zakończeniu świadczenia danej Usługi. Ze względu na uwarunkowania techniczne, opłaty za niektóre wykonane Usługi mogą być naliczane z opóźnieniem. W takiej sytuacji, w przypadku skorzystania przez Ciebie z Usług za kwotę przewyższającą stan środków zgromadzonych na koncie, opłata za te Usługi zostanie pokryta ze środków pochodzących z uzupełnienia konta dokonanego w terminie późniejszym.

8.6 W przypadku uznania reklamacji, przyznana kwota zostanie niezwłocznie przekazana Ci przez T-Mobile poprzez uzupełnienie konta o tę kwotę. W przypadku, gdy wynika to z Twojej woli, należna Ci kwota zostanie przekazana na adres lub rachunek wskazany przez Ciebie w terminie 14 dni od dnia rozpatrzenia reklamacji.

8.7 W przypadkach uiszczania opłat innych niż wskazane w pkt 8.1. powyżej, w szczególności w przypadku zapłaty T-Mobile kary umownej, o której mowa w pkt 17 poniżej możesz dokonywać płatności:

8.7.1. przelewem na konto podane przez T-Mobile jako właściwe dla wpłat danego rodzaju,

8.7.2. gotówką w Sklepach wskazanych na www.t-mobile.pl

9. Zasady korzystania z Karty SIM. Ważność konta. Zwrot środków

9.1 Aby móc korzystać z Usług Telekomunikacyjnych, musisz użyć Kartę SIM zgodnie z instrukcją zawartą w Zestawie Startowym oraz podać dane, konieczne do rejestracji, o których mowa w pkt 2.4. i 2.5., których zgodność potwierdza T-Mobile.

9.2 Musisz użyć Kartę SIM po raz pierwszy nie później niż do daty podanej w Zestawie Startowym. Po upływie tego terminu nieużywana Karta SIM ulega automatycznej dezaktywacji i nie podlega wymianie. Ponadto Karta SIM musi być użyta po raz pierwszy na terenie Polski.

9.3 Możliwość doładowania konta po zawarciu Umowy powstaje po wykonaniu, z wykorzystaniem Karty SIM, pierwszego połączenia na numer krajowy lub pierwszego połączenia w zakresie Mobilnego Internetu – na terenie Polski. Doładowania możesz dokonać kodem uzupełniającym, w sposób elektroniczny lub w inny sposób wskazany przez T-Mobile.
9.4 Pierwsze połączenie, o którym mowa powyżej, musisz wykonać nie później niż w ciągu 12 miesięcy od dnia, w którym dokonałeś rejestracji swoich danych, zgodnie z pkt 2.5 lub 2.6 powyżej. Po tym czasie wykonanie pierwszego połączenia nie będzie możliwe, Twoje dane zostaną usunięte, Karta SIM ulegnie dezaktywacji i nie podlega wymianie.
9.5 Jeśli wyczerpiesz kwotę lub liczbę jednostek rozliczeniowych zgromadzoną na swoim koncie, będziesz mógł dalej korzystać z płatnych Usług w okresie Ważności Konta, jeżeli doładujesz konto.
9.6 W przypadku utraty Ważności Konta, dalsze korzystanie z płatnych Usług lub rozliczanych jednostkami rozliczeniowymi, uzależnione jest od doładowania konta, które przywróci Ważność Konta. W przypadku utraty Ważności Konta Karta SIM przechodzi w Okres pasywny, w którym możliwe jest korzystanie jedynie z niektórych Usług.
9.7 Minimalna wartość jednorazowego doładowania przedłużającego lub przywracającego Ważność Konta, wartości innych jednorazowych doładowań istotnych dla tej ważności, informacje o kanałach właściwych do doładowania konta oraz inne reguły dotyczące Ważności Konta określone są w Części IV Regulaminu i Cennika. Okres pasywny wynosi 186 dni, o ile warunki Umowy nie stanowią inaczej. Wskazane informacje znajdziesz również w Biurze Obsługi Użytkownika, Sklepie oraz na stronie internetowej www.t-mobile.pl.
9.8 T-Mobile zastrzega sobie prawo do dezaktywacji Karty SIM po upływie okresu, w którym T-Mobile zapewnia Ci dostęp do Sieci.
9.9 Jeśli utracisz możliwość odbierania połączeń przychodzących lub przeniesiesz Numer Telefonu do innego dostawcy usług telekomunikacyjnych oraz równocześnie posiadasz na swoim koncie niewykorzystane środki pieniężne, pochodzące z doładowań, masz prawo do otrzymania zwrotu tych środków. Uprawnienie to dotyczy jedynie Konsumenta.
9.10 Wniosek o zwrot tych środków składasz poprzez podanie T-Mobile swojego numeru rachunku bankowego lub numeru rachunku w spółdzielczej kasie oszczędnościowo – kredytowej, na który ma nastąpić zwrot środków.
9.11 Możesz to zrobić:
9.11.1. osobiście w Sklepie T-Mobile;
9.11.2. telefonicznie pod numerem Biura Obsługi Użytkownika;
9.11.3. w Aplikacji;
9.11.4. pisemnie przy wykorzystaniu formularza zwrotu, udostępnionego przez T-Mobile na stronie internetowej www.t-mobile.pl lub poprzez Twoje własne pismo, a następnie wysłanie jednego z nich na adres T-Mobile Polska S.A., ul. Marynarska 12, 02-674 Warszawa;
9.11.5. e-mailem na adres boa@t-mobile.pl poprzez wysłanie skanu formularza zwrotu.
9.12 Na złożenie wniosku o zwrot masz 6 miesięcy, licząc od dnia przeniesienia Numeru Telefonu do innego dostawcy usług telekomunikacyjnych lub od dnia utraty możliwości odbierania połączeń przychodzących. Po upływie 6 miesięcy uprawnienie to wygasa.
9.13 Zwrot środków podlega opłacie manipulacyjnej w wysokości 20 zł dla jednego Numeru Telefonu, przy czym nie będzie przewyższać kwoty środków podlegających zwrotowi. Opłata ta zostanie potrącona ze środków podlegających zwrotowi.
9.14 W przypadku zmiany dostawcy wraz z przeniesieniem Numeru Telefonu, zwrot środków nastąpi po przeniesieniu tego numeru. Przed terminem przeniesienia Numeru Telefonu T-Mobile informuje Cię SMS-em na Numer Telefonu podlegający przeniesieniu, o uprawnieniu do zwrotu środków oraz terminie jego wygaśnięcia.
9.15 Zwrot środków zostanie dokonany niezwłocznie po utracie możliwości odbierania połączeń przychodzących, lub po przeniesieniu Numeru Telefonu, przelewem, na rachunek bankowy lub rachunek w spółdzielczej kasie oszczędnościowo - kredytowej, wskazany przez Ciebie.

10. **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.
10.2 Obsługa serwisowa jest realizowana przez T-Mobile za pośrednictwem:
10.2.1. Biura Obsługi Użytkownika – 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 BOU – całodobowo, 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 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 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. **Tryb i warunki dokonywania zmian Umowy**
11.1 Okres, w którym T-Mobile zapewnia Ci możliwość korzystania ze wszystkich płatnych Usług może być wydłużany poprzez stosowne doładowanie powodujące wydłużenie lub przywrócenie Ważności Konta.
11.2 Możesz złożyć T-Mobile oświadczenie dotyczące zmiany Umowy (w tym zamówienia na pakiety taryfowe oraz na dodatkowe opcje usługi) osobiście w Sklepie, telefonicznie, pisemnie, w formie elektronicznej oraz poprzez Mój T-Mobile. Oświadczenie może zostać dokonane przy spełnieniu następujących warunków: (a) Twoja identyfikacja; (b) zgoda T-Mobile na dokonanie zmiany Umowy, wskazanej przez Ciebie. Szczegółowe informacje dotyczące zakresu zmian, które mogą zostać dokonane oraz trybu ich dokonywania są dostępne w Sklepie, w Biurze Obsługi Użytkownika oraz na stronie internetowej www.t-mobile.pl.
11.3 T-Mobile może jednostronnie zmienić warunki Umowy, gdy (a) konieczność wprowadzenia zmian wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, np. ze zmiany stawek podatku, (b) konieczność wprowadzenia zmian wynika z decyzji Prezesa UKE, (c) proponowane zmiany są wyłącznie na Twoją korzyść, np. obniżka ceny lub dodanie nowej usługi lub (d) proponowane zmiany mają charakter wyłącznie administracyjny i nie pociągają za sobą negatywnych dla Ciebie skutków.
11.4 T-Mobile może zmienić jednostronnie warunki Umowy w jej czasie nieokreślonym, gdy wystąpi którakolwiek ze wskazanych w poniższych podpunktach okoliczności. Taka zmiana warunków Umowy musi być proporcjonalna i adekwatna do tych okoliczności. T-Mobile nie może podwyższyć ceny wcześniej niż po 12 miesiącach od jej zawarcia. Nie chodzi tu o okoliczności zmiany Umowy przewidziane wprost w powszechnie obowiązujących przepisach prawa. Katalog okoliczności wspomnianych wyżej w zdaniu pierwszym i następnych jest następujący:
11.4.1. konieczność lub uprawnienie do wprowadzenia zmiany wynika z decyzji wydanej przez Prezesa UOKiK, KNF, Prezesa UODO lub innego organu, który jest uprawniony do wydawania decyzji w stosunku do T-Mobile, lub konieczność taka wynika z prawomocnego orzeczenia sądu powszechnego (T-Mobile może dokonać zmiany w granicach wynikających bezpośrednio z tej decyzji/orzeczenia),
11.4.2. decyzja Prezesa UKE uprawnia T-Mobile do wprowadzenia zmiany Umowy (T-Mobile może dokonać zmiany w granicach wynikających bezpośrednio z tej decyzji),
11.4.3. zmiana interpretacji przepisów przez urzędy, która ma bezpośredni wpływ na świadczenie Usług, wykonywanie Umowy lub sytuację finansową T-Mobile (T-Mobile może wówczas dokonać zmiany Umowy w granicach wynikających bezpośrednio z tej zmiany interpretacji),
11.4.4. wydanie zaleceń pokontrolnych w stosunku do T-Mobile lub wytycznych przez uprawnione organy, które mają bezpośredni wpływ na świadczenie Usług, wykonywanie Umowy lub sytuację finansową T-Mobile (T-Mobile może dokonać zmiany w granicach wynikających bezpośrednio z tych zaleceń/wytycznych),
11.4.5. wystąpienie zdarzenia o charakterze siły wyższej (przez siłę wyższą rozumie się zdarzenie, (a) którego T-Mobile nie mógł przewidzieć przy zachowaniu należytej staranności wymaganej w stosunkach profesjonalnych i (b) które jest zewnętrzne zarówno w stosunku do

Ciebie jak i T-Mobile i (c) któremu T-Mobile nie mógł się przeciwstawić działając z tak rozumianą należytą starannością oraz które ma bezpośredni wpływ na świadczenie Usług, wykonywanie Umowy lub sytuację finansową T-Mobile (T-Mobile może dokonać zmiany w granicach wynikających bezpośrednio z charakteru i zasięgu siły wyższej),

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

11.4.19. zaprzestanie świadczenia usługi w określonej opcji warunków oferty/taryfy, usunięcie funkcjonalności lub wycofanie obsługi aplikacji - gdy T-Mobile nie oferuje tego od co najmniej 6 miesięcy (T-Mobile może w związku z tym zaprzestaniem przenieść Cię na inną aktualnie oferowaną opcję/taryfę lub zaprzestać świadczenia/obsługi tej funkcjonalności/aplikacji i zmienić warunki Umowy w zakresie tego zaprzestania),

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

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

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

11.5 W przypadku proponowanych przez T-Mobile zmian warunków Umowy na podstawie powyższego ppkt 11.3. T-Mobile informuje Cię o ich treści, jak również o Twoich uprawnieniach z tym związanych - przez publikację na swojej stronie internetowej, z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy, jeżeli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian, następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia w życie tych zmian.- Bezzwłocznie po wspomnianej publikacji T-Mobile doręcza Ci na trwałym nośniku wspomniane informacje.

11.6 W przypadku proponowanych przez T-Mobile zmian warunków Umowy na podstawie powyższego ppkt 11.4, T-Mobile poinformuje Cię o ich treści, jak również o Twoich uprawnieniach z tym związanych z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie poprzez:

11.6.1. poinformowanie o zmianach na www.t-mobile.pl oraz

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

11.7 Gdy nie zaakceptujesz zmian, masz prawo wypowiedzieć Umowę. Zmiany wówczas nie wejdą w życie, chyba że taki skutek będzie wynikać z przepisów prawa.

11.8 T-Mobile jest uprawniony do zmian Umowy w trybie i na warunkach innych niż podane powyżej w niniejszym pkt. 11, jeśli wynika to z przepisów prawa lub mieszczącego się w ich ramach porozumienia stron Umowy (Twojego i T-Mobile).

11.9 T-Mobile niezwłocznie podaje do publicznej wiadomości przez publikację na swojej stronie internetowej informacje o zmianie swoich danych identyfikujących lub kontaktowych. Informacja o powyższych zmianach nie stanowi zmiany warunków umowy.

12. Reklamacje Usług

12.1 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.
12.2 Składasz reklamację w ciągu 12 miesięcy od dnia, w którym zakończyła się przerwa w dostarczaniu Usług lub od dnia ich nienależytego wykonania, lub niewykonania. T-Mobile nie rozpatruje spóźnionych reklamacji, o czym niezwłocznie powiadamia. Dzień złożenia reklamacji to dzień otrzymania jej przez T-Mobile.
12.3 Reklamację możesz złożyć:
12.3.1. w formie pisemnej – osobiście podczas wizyty w Sklepie przesyłką pocztową albo kurierską,
12.3.2. ustnie –do protokołu podczas wizyty w Sklepie albo
12.3.3. telefonicznie albo z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej wskazanych do tego celu przez T-Mobile na www.t-mobile.pl.
12.4 W reklamacji musi być:
12.4.1. Twoje imię i nazwisko albo nazwa (firma), adres, Numer Telefonu (którego dotyczy reklamacja), numer ewidencyjny nadany Ci przez T-Mobile,
12.4.2. przedmiot reklamacji i okoliczności ją uzasadniające oraz to, jak T-Mobile ma na nią odpowiedzieć,
12.4.3. wysokość odszkodowania lub innej należności, wynikających z Umowy lub z przepisów prawa oraz numer konta bankowego, numer rachunku w spółdzielczej kasie oszczędnościowo-kredytowej lub adres do wypłaty - jeżeli żądasz wypłaty,
12.4.4. sposób, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację,
12.4.5. Twój podpis - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
12.5 Gdy reklamacja nie spełnia warunków opisanych powyżej, 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. T-Mobile nie rozpatrzy nieuzupełnionych reklamacji.
12.6 Gdy złożysz reklamację w Sklepie na piśmie, T-Mobile niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie.
12.7 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.
12.8 Gdy złożysz reklamację w formie pisemnej, przesyłką pocztową albo kurierską, T-Mobile potwierdza jej przyjęcie w terminie 14 dni od dnia jej doręczenia.
12.9 Gdy złożysz reklamację telefonicznie albo elektronicznie, T-Mobile potwierdza jej złożenie w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
12.10 Potwierdzenie złożenia reklamacji wskazuje dzień jej złożenia, nazwę, adres i numer telefonu T-Mobile. T-Mobile przekazuje Ci to potwierdzenie na Trwałym Nośniku.
12.11 T-Mobile musi dać odpowiedź uwzględniającą lub odrzucającą reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia. Jeśli tego nie zrobi, uważa się, że reklamacja została uwzględniona.
12.12 Odpowiedź na reklamację zawiera:
12.12.1. 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,
12.12.2. 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,
12.12.3. 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.
12.13 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.
12.14 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.
12.15 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.
12.16 W przypadku uwzględniania reklamacji opłata za Rachunek Szczegółowy podlega zwrotowi.
12.17 Po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego w zakresie Usług Telekomunikacyjnych, 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") . Procedurę tego postępowania znajdziesz na stronie internetowej UKE, w siedzibie i w każdej wojewódzkiej delegaturze UKE. W każdej sprawie dotyczącej Umowy możesz też skorzystać z pomocy Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumentów przez zwrócenie się do Urzędu Miasta lub Starostwa Powiatowego właściwego dla Twojego miejsca zamieszkania lub pobytu.
12.18 Procedurę pozasądowego rozwiązywania sporu, 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

13. **Wygaśnięcie i rozwiązanie Umowy**
13.1 Umowa wygasa wskutek:
13.1.1. przeniesienia Numeru Telefonu w przypadku zmiany dostawcy usług telekomunikacyjnych;
13.1.2. zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu;
13.1.3. utraty przez T-Mobile uprawnień niezbędnych do prowadzenia działalności telekomunikacyjnej, w szczególności rezerwacji częstotliwości radiowych;
13.1.4. Twojej śmierci;
13.1.5. utraty bytu prawnego podmiotu niebędącego osobą fizyczną;
13.1.6. dezaktywacji Karty SIM po upływie okresu, w którym T-Mobile zapewnia Ci dostęp do Sieci.
13.2 Ty możesz w każdej chwili rozwiązać Umowę. T-Mobile może rozwiązać Umowę przez jej wypowiedzenie, z zachowaniem okresu wypowiedzenia. Okres wypowiedzenia wynosi 60 dni, liczone od dnia złożenia wypowiedzenia. T-Mobile może również rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym bez wcześniejszego uprzedzenia Cię to tym jeśli:
13.2.1. dopuszczasz się nadużycia telekomunikacyjnego, o którym mowa w pkt 16;
13.2.2. podałeś T-Mobile nieprawdziwe dane, konieczne na potrzeby rejestracji, w szczególności posługując się podrobionymi lub przerobionymi dokumentami.
13.3 O rozwiązaniu Umowy w trybie opisanym powyżej, T-Mobile zawiadamia Cię na Twój adres e-mail (o ile go podałeś) albo na Twój adres korespondencyjny (o ile go podałeś) albo SMS-em
13.4 W dniu, w którym Umowa ulega rozwiązaniu, T-Mobile zaprzestaje świadczenia Usług Telekomunikacyjnych i uniemożliwia Ci korzystanie z Karty SIM.
13.5 Możesz przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy przekazując Kartę SIM innej osobie, która musi podać swoje dane, konieczne do rejestracji, a następnie T-Mobile potwierdzi ich zgodność. Musisz poinformować T-Mobile na piśmie o przeniesieniu na inną osobę praw i obowiązków wynikających z Umowy.

14. **Ograniczenia w korzystaniu z usług i aplikacji**

14.1 Usługi i aplikacje, z których można korzystać na telekomunikacyjnym urządzeniu końcowym pochodzącym od T-Mobile mogą podlegać ograniczeniom. W zakresie dostępu i korzystania z takich usług i aplikacji ograniczenia mogą w szczególności wynikać z:

14.1.1. rodzaju wykorzystywanego urządzenia i jego oprogramowania; w szczególności ograniczenia w korzystaniu z usług i aplikacji mogą być spowodowane: (a) dokonaną przez Ciebie zmianą konfiguracji urządzenia, (b) zainstalowaniem przez Ciebie oprogramowania, które nie jest zalecane przez producenta urządzenia lub przez sprzedawcę, (c) faktem, że urządzenie nie jest przeznaczone do korzystania z danej technologii, (d) brakiem technicznych możliwości instalowania nowego lub usuwania istniejącego oprogramowania na urządzeniu, (e) lub parametrami technicznymi urządzenia,

14.1.2. warunków transmisji w Sieci w danym miejscu lub braku kompatybilności urządzenia z parametrami technicznymi Sieci,

14.1.3. decyzji dostawców usług i aplikacji w sieciach innych operatorów (jeśli z nich korzystasz), dotyczących warunków dostępu lub korzystania z usług i aplikacji,

14.1.4. (a) blokad za nadużycia telekomunikacyjne, środków zarządzania ruchem lub ograniczeń dotyczących numerów alarmowych, (b) przepisów prawa lub (c) decyzji Prezesa UKE.

14.1.5. utracenia przez Kartę SIM statusu Ważności Konta.

15. **Informowanie o wyczerpaniu pakietu. Informowanie o zagrożeniach.**

15.1 Jeśli Umowa przewiduje pakiet jednostek (np. minut rozmów, danych itp.), informacja o stopniu jego wykorzystania, jest dostępna w Mój T-Mobile lub Biurze Obsługi Użytkownika. T-Mobile niezwłocznie informuje Cię o wyczerpaniu takiego pakietu SMS-em na Numer Telefonu oraz w Mój T-Mobile.

15.2 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 „Ochrona danych osobowych".

16. **Zakaz nadużyć**

16.1 Zobowiązujesz się nie dokonywać wskazanych niżej nadużyć.

16.2 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.

16.3 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.

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

16.4.1. 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,

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

16.4.3. 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,

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

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

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

16.4.7. 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,

16.4.8. 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,

16.4.9. 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,

16.4.10. 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,

16.4.11. 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,

16.4.12. 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,

16.4.13. 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),

16.4.14. tworzenie lub wykorzystywanie oprogramowania o złośliwym charakterze,

16.4.15. przeprowadzanie ataków socjotechnicznych, czyli komunikowanie się z użytkownikiem z wykorzystaniem technik wywierania wpływu i manipulacji, w celu osiągnięcia skutku niepożądanego dla użytkownika,

16.4.16. 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,

16.4.17. dokonywanie kradzieży danych, tożsamości i podszywania się pod innych użytkowników Internetu,

16.4.18. przeprowadzanie ataków na strony internetowe, aplikacje internetowe (webowe) i elementy Sieci,

16.4.19. 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),

16.4.20. 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,

16.4.21. 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),

16.4.22. utrudnianie lub uniemożliwianie świadczenia lub korzystania z usług przez innych użytkowników Sieci lub innych sieci,

16.4.23. 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,
16.4.24. 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.

16.5 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.

16.6 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 wskazany tam numer konta. Wszystko to nie wyłącza prawa T-Mobile do odszkodowania przewyższającego tę karę, jak również do innych odszkodowań i opłat z umowy

17. **Zmiana dostawcy usług**

17.1 Masz prawo rozpocząć proces przeniesienia numeru u nowego dostawcy usług w udostępniony przez niego sposób. Nowy dostawca usług występuje wtedy w Twoim imieniu z wnioskiem do dotychczasowego dostawcy o przeniesienie przydzielonego numeru. Możesz zrezygnować z przeniesienia najpóźniej w terminie 2 dni przed planowaną datą tego przeniesienia, składając oświadczenie do dotychczasowego lub nowego dostawcy. Szczegóły na www.t-mobile.pl.

17.2 Masz prawo rozpocząć także proces zmiany dostawcy Internetu u nowego dostawcy usług w sposób przez niego udostępniony. Nowy dostawca przygotowuje wniosek, który będzie podstawą do wypowiedzenia umowy z dotychczasowym dostawcą. Składasz go dotychczasowemu dostawcy. Możesz zrezygnować z realizacji zmiany najpóźniej w terminie 2 dni przed uzgodnionym terminem startu usługi u nowego dostawcy, składając oświadczenie u dotychczasowego lub nowego dostawcy. Dotychczasowy dostawca kontynuuje wówczas usługi na niezmienionych warunkach, a umowa z nowym dostawcą uważana jest za niezawartą. Szczegóły na www.t-mobile.pl.

17.3 Dokonując zmian z poprzednich dwóch podpunktów możesz rozwiązać Umowę.

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

17.5 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).

CZĘŚĆ IV CENNIK – CZĘŚĆ OGÓLNA

ROZDZIAŁ I USŁUGI PODSTAWOWE I TOWARZYSZĄCE W SIECI

1. **Usługi podstawowe w Sieci**

1.1 Ceny:

Połączenia głosowe – opłata za minutę (naliczanie sekundowe)	0,99 zł
SMS – opłata za sztukę	0,99 zł
MMS lub MMS na adres e-mail – opłata za każde 100 kB	0,99 zł
Mobilny Internet– opłata za 1 MB	0,99 zł

1.2 Począwszy od 1 stycznia 2027 r. opłaty za połączenia głosowe, SMS, MMS lub MMS na adres e-mail, Mobilny Internet w Sieci będą co roku wyższe o 20 groszy.

2. **Poczta Głosowa w Sieci**

2.1 Poczta Głosowa (602950 lub +48 602 950 000) - ceny

Połączenie z Twoją Pocztą Głosową (602950 lub +48 602 950 000; w tym odsłuchanie wiadomości)	bezpłatnie
Oddzwanianie bezpośrednio z Poczty Głosowej do autora nagrania	jak za głosowe połączenie krajowe
SMS powiadamiający o próbie połączenia	bezpłatnie
Połączenie z numerem (602951 lub +48 602 951 000), pod którym można zostawić wiadomość w Poczcie Głosowej	jak za głosowe połączenie krajowe
Przeniesienie połączenia do Poczty Głosowej (+48 602 951 000)	bezpłatnie

3. **Obsługa specjalna połączeń w Sieci**

3.1 Ceny:

Połączenie przekierowane na inny numer krajowy niż numer Poczty Głosowej (+48 602 951 000; nie działa na numery Usług Specjalnych)	jak za głosowe połączenie krajowe
Zawieszenie Połączenia	jak za głosowe połączenie krajowe (każde połączenie wychodzące jest taryfikowane)
Zestawienie Telekonferencji	jak za głosowe połączenie krajowe (każde połączenie wychodzące jest taryfikowane)
Oczekiwanie Na Połączenie	bezpłatnie

Identyfikacja Numeru Rozmówcy (CLIP)	bezpłatnie
Blokada Prezentacji Własnego Numeru (CLIR)	bezpłatnie

3.2 Przekierowanie na Pocztę Głosową włączane jest automatycznie na start jako usługa bezpłatna i służy do automatycznego przekierowania połączeń przychodzących do Ciebie na numer Poczty Głosowej (+48 602 951 000), gdy: (a) nie odbierzesz połączenia przez 30 sekund, Twój Numer Telefonu jest zajęty albo jesteś poza zasięgiem Sieci lub masz wyłączony telefon. Usługa pozostaje aktywna w zasięgu Sieci oraz w Roamingu. Automatyczne przeniesienie połączeń będzie nieaktywne w okresie, przez który korzystasz z przeniesienia połączeń włączonego samodzielnie.

3.3 Masz możliwość ustawienia dowolnego krajowego numeru, innego niż numer Poczty Głosowej oraz innego niż numer specjalny, na który będą przekierowywane połączenia przychodzące. Będą wtedy naliczane opłaty za połączenia przekierowane zgodnie z powyższym. Odwołanie przekierowania na taki inny numer będzie skutkować powrotem do przekierowania na Pocztę Głosową.

3.4 W przypadku niekorzystania z usługi Poczta Głosowa przez okres 3 miesięcy, usługa zostaje wyłączona, ponowna samodzielna aktywacja usługi jest bezpłatna. Opłaty za połączenia z Pocztą Głosową naliczane są za każdą sekundę połączenia - 1/60 stawki minutowej.

4. **Rachunek szczegółowy i podstawowy wykaz usług**

4.1 Ceny:

Rachunek szczegółowy (za każdy miesiąc)	10 zł
Podstawowy wykaz usług (za każdy miesiąc)	bezpłatnie

4.2 Rachunek Szczegółowy można zamówić za maksymalnie 12 ostatnich pełnych miesięcy kalendarzowych, gdy stan konta jest równy co najmniej opłacie za usługę. Miesięczny okres rozpoczyna się i kończy się we wskazanych przez nas dniach miesiąca kalendarzowego. Informację tą możesz uzyskać w Biurze Obsługi Użytkownika przed zamówieniem usług wskazanych w powyższej tabeli.

5. **Karta SIM**

5.1 Ceny:

Wymiana Karty SIM na plastikową Kartę SIM (gdy uszkodzona, utracona lub zablokowana)	10 zł
Wymiana plastikowej Karty SIM (gdy wadliwa)	bezpłatnie
Udostępnienie Karty eSIM	bezpłatnie
Udostępnienie Karty eSIM (powyżej piątej w miesiącu)	10 zł

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

6. **Numery alarmowe w Sieci**

6.1 Ceny:

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

ROZDZIAŁ II USŁUGI ROAMINGOWE (USŁUGI W ZASIĘGU SIECI ZAGRANICZNYCH)

1. **Strefy Roamingowe**

1.1 Strefa Roamingowa 1A: Unia Europejska, Mołdawia i Ukraina oraz państwa nienależące do unii, ale należące do Europejskiego Obszaru Gospodarczego; aktualna lista terytoriów wchodzących w skład Strefy Roamingowej 1A jest na www.t-mobile.pl.

1.2 Strefa Roamingowa 1B: terytoria europejskie spoza Strefy Roamingowej 1A - z wyłączeniem Rosji, Turcji i Kazachstanu; aktualna lista terytoriów wchodzących w skład Strefy Roamingowej 1B jest na www.t-mobile.pl.

1.3 Strefa Roamingowa 2: operatorzy satelitarni i reszta świata z wyłączeniem krajów Strefy Roamingowej 1A, Strefy Roamingowej 1B, Strefy Roamingowej 3 i Strefy Roamingowej 4.

1.4 Strefa Roamingowa 3: Kazachstan, Kuba, Rosja, Turkmenistan oraz promy i statki.

1.5 Strefa Roamingowa 4 - zasięg specjalistycznych sieci przeznaczonych do obsługi użytkowników znajdujących się na pokładach samolotów w powietrzu.

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

2.1 Połączenia głosowe ze Strefy Roamingowej 1A do tej strefy i Polski będą traktowane, jak połączenia głosowe z zasięgu Sieci na krajowe numery komórkowe inne niż numery T-Mobile.

2.2 Wysyłanie SMS-ów i MMS-ów ze Strefy Roamingowej 1A jest traktowane jak wysyłanie SMS-ów i MMS-ów z zasięgu Sieci na krajowe numery komórkowe inne niż numery T-Mobile. Wysyłanie SMS-ów Głosowych ze Strefy Roamingowej 1A będzie traktowane jak wysyłanie SMS-ów Głosowych z zasięgu Sieci na krajowe numery stacjonarne operatorów innych niż T-Mobile.

2.3 Jeśli warunki Twojej oferty przewidują limitowany krajowy zasób (pakiet) minut połączeń głosowych, SMS-ów lub MMS-ów (na numery inne niż T–Mobile), to korzystanie w Strefie Roamingowej 1A z usług wskazanych w tytule niniejszego pkt 2 powyżej powoduje jego pomniejszenie tak, jakbyś korzystał z niego w kraju. Po jego wyczerpaniu T-Mobile nalicza opłaty za te usługi w oparciu o zasady przewidziane poniżej w Rozdziale II (za zużycie jednostek taryfikacyjnych).

2.4 Odbieranie połączeń głosowych, SMS-ów i MMS-ów w Strefie Roamingowej 1A jest traktowane jak odbieranie połączeń głosowych, SMS-ów i MMS-ów w kraju.

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

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

3.1 W Strefie Roamingowej 1A możesz korzystać z Limitu Danych UE (patrz niżej do tabeli). Jego wymiar zależy od opłaty za Usługi oraz innej opłaty za pakiet obejmujący Mobilny Internet. Limit Danych UE uzyskany na podstawie opłaty za Usługi możesz wykorzystać do końca Cyklu tych Usług. Limit Danych UE uzyskany na podstawie opłaty za inny wspomniany pakiet możesz wykorzystać do końca okresu/terminu ważności tego pakietu. Jeżeli na podstawie poniższej tabeli Twój Limit Danych UE byłby większy niż Twój krajowy pakiet danych, to następuje jego redukcja do poziomu tego ostatniego. Wysokość Limitu Danych UE wskazana jest w pkt 5 poniżej.

3.2 Limit Danych UE jest częścią krajowego zasobu danych. Korzystanie w Strefie Roamingowej 1A z Limitu Danych UE oznacza zużywanie danych z krajowego zasobu danych. Korzystanie w kraju z zasobu krajowego powoduje, że pula danych z Limitu Danych UE maleje po wykorzystaniu tej części zasobu krajowego, która przewyższa poziom Limitu Danych UE.
3.3 Korzystanie w kraju z krajowego pakietu danych może pomniejszyć Limit Danych UE. Gdy zużyjesz w kraju cały krajowy pakiet danych, Twój Limit Danych UE też będzie wyczerpany. Gdy Twój krajowy pakiet danych jest równy Limitowi Danych UE, korzystanie z tego pierwszego zawsze pomniejsza ten drugi. Niewykorzystane w Cyklu dane z Limitu Danych UE przepadają.
3.4 Po wykorzystaniu Limitu Danych UE, w przypadku korzystania w Strefie Roamingowej 1A z danych z pozostałej części krajowego zasobu danych, transmisja danych (Mobilny Internet) będzie taryfikowana według stawki 5,82 zł za 1 GB.
3.5 Jeśli korzystając w kraju z Mobilnego Internetu podlegasz obciążeniu za bieżące zużycie kolejnych jednostek taryfikacji danych, to ten mechanizm naliczania opłat ma zastosowanie także do Mobilnego Internetu w Strefie Roamingowej 1A.
3.6 Korzystanie z powyższych Usług uregulowane jest także niżej w pkt 4.

4. **Zasady dotyczące Usług w Roamingu Regulowanym, gdy korzystasz z nich niestandardowo lub niewłaściwie**
4.1 Niestandardowe lub niewłaściwe korzystanie z Usług w Strefie Roamingowej 1A polega np. na: (a) korzystaniu z Usług dla innych celów niż Twoje okresowe podróże - ma to miejsce np., gdy w ciągu ostatnich 4 miesięcy przebywałeś co najmniej przez połowę tego czasu w Strefie Roamingowej 1A lub korzystałeś z Usług w tej strefie więcej niż w Polsce, (b) długim okresie nieaktywności Karty SIM użytkowanej głównie lub wyłącznie w Strefie Roamingowej 1A, (c) aktywowaniu i korzystaniu przez Ciebie kolejno z wielu Kart SIM w Strefie Roamingowej 1A lub (d) zorganizowanemu udostępnianiu lub odsprzedaży Kart SIM na rzecz osób niemieszkających na terenie Polski lub na rzecz podmiotów nie prowadzących działalności w Polsce.
4.2 Niniejsze zasady mają zastosowanie oddzielnie dla każdej posiadanej przez Ciebie Karty SIM.
4.3 Rozpoczęcie korzystania z Usług w Strefie Roamingowej 1A ma miejsce, gdy odbierzesz tam połączenie głosowe, wykonasz tam połączenie głosowe do tej strefy lub Polski, wyślesz tam SMS/MMS lub rozpoczniesz tam korzystanie z Mobilnego Internetu.
4.4 Gdy korzystasz z Usług jak wskazano w ppkt 4.1 wyżej, T-Mobile może doliczyć opłaty dodatkowe w wysokości: (a) 0,09 zł za minutę wykonanego połączenia głosowego, (b) 0,10 zł za 10 minut odebranych połączeń głosowych, (c) 0,12 zł za 10 wysłanych SMS-ów, (d) 0,05 zł za 10 wysłanych MMS-ów i (e) 5,82 zł za 1 GB danych. Wysokość opłat dodatkowych będzie cyklicznie zmieniana zgodnie z przepisami prawa. Opłaty za SMS-y i MMS-y ze Strefy Roamingowej 1A naliczane są, odpowiednio, za każdy SMS i MMS. Opłata za pojedynczą wiadomość SMS w tej strefie to 1/10 stawki za 10 SMS-ów. To samo odpowiednio dotyczy opłaty za pojedynczy MMS.
4.5 Jeżeli T-Mobile stwierdzi ryzyko wystąpienia schematu Twojego zachowania z ppkt 4.1, zawiadamia Cię o jego wykryciu i informuje, że jeśli go nie zmienisz w ciągu dwóch tygodni, to doliczy opłaty z ppkt 4.4 wyżej. Jeżeli przed końcem tego terminu złożysz skargę zgodnie z ppkt 4.12 poniżej, wyznaczony przez T-Mobile termin ulega przedłużeniu do czasu rozpatrzenia jej przez T-Mobile.
4.6 T-Mobile zaprzestaje stosowania dodatkowych opłat z ppkt 4.4 wyżej, jeżeli Twój schemat korzystania z Usług nie będzie już wskazywał na wspomniane w poprzednim podpunkcie ryzyko, o czym poinformuje Cię on SMS-em na numer telefonu, którego ono dotyczyło.
4.7 Dla uniknięcia wątpliwości podkreśla się, że niezależnie od Twojego zachowania , bez procedury z ppkt 4.5 wyżej, po wykorzystaniu posiadanego przez Ciebie Limitu Danych UE, T-Mobile może naliczać opłaty z ppkt 3.4 i ppkt 4.20 niżej.
4.8 Gdy wjeżdżasz do Strefy 1A, T-Mobile informuje Cię bezpłatnym SMS-em o głównych zasadach niniejszego pkt 4. T-Mobile informuje Cię również takimi SMS-ami, (a) że zostało 20% do końca Limitu Danych UE , (b) że skończył się ten limit oraz (c) ile będziesz płacić za Mobilny Internet w przypadku dalszego korzystania z tej usługi w Strefie Roamingowej 1A.
4.9 Możesz żądać od T-Mobile, żeby nie wysyłał on SMS-ów z poprzedniego podpunktu oraz żeby wznowił ich wysyłanie.
4.10 Możesz uzyskać informacje o zasadach z niniejszego pkt 4 oraz opłatach w Roamingu pod numerem +48 608 929 292.
4.11 T-Mobile może zażądać od Ciebie przedstawienia dowodu stałego miejsca zamieszkania w Polsce lub istnienia stałych powiązań z Polską, wiążących się z Twoją częstą obecnością w Polsce. Może on tego zażądać (a) przy zawierania umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub (b) gdy ma wątpliwości, co do korzystania przez Ciebie z Usług w schemacie z ppkt 4.1 wyżej. W ramach tego uprawnienia T-Mobile może np. wymagać od Ciebie złożenia oświadczenia, że Twoim państwem zamieszkania jest Polska, a gdy nie jesteś Konsumentem – dostarczenia aktualnego wypisu z Krajowego Rejestru Handlowego lub innego rejestru, potwierdzającego siedzibę i miejsce prowadzenia działalności gospodarczej lub innej działalności w Polski. Gdy nie przedstawisz żądanego dowodu przy zawieraniu Umowy, T-Mobile może od razu naliczać opłaty dodatkowe z ppkt 4.4 wyżej. Gdy w trakcie Umowy nie przedstawisz żądanego dowodu w wyznaczonym terminie i przed wezwaniem do jego przedstawienia bezskutecznie upłynął termin z ppkt 4.5, T-Mobile może naliczać opłaty dodatkowe z ppkt 4.4, o czym poinformuje Cię SMS-em na numer telefonu, którego one dotyczą.
4.12 Możesz wnosić do T-Mobile skargi co do stosowania zasad z niniejszego ppkt 4, zgodnie z ppkt 4.13 – ppkt 4.17 niżej.
4.13 Skarga może być złożona w formie elektronicznej na adres: roaming BOA@t-mobile.pl, na piśmie lub ustnie do protokołu w punkcie Sprzedaży, jak również telefonicznie do Biura Obsługi Użytkownika (+48 602 960 200).
4.14 Gdy składasz skargę na piśmie lub ustnie do protokołu w Punkcie Sprzedaży, dostajesz niezwłocznie pisemne potwierdzenie jej przejęcia.
4.15 Odpowiedz na skargę jest udzielana w formie pisemnej, jednak gdy skarga wpływa w formie elektronicznej T-Mobile odpowiada na adres e-mail podany w skardze.
4.16 T-Mobile odpowiada na skargę w ciągu 14 dni od jej otrzymania. W szczególnych wypadkach termin udzielenia odpowiedzi na skargę może zostać przedłużony do 30 dni.
4.17 Możesz wnosić skargi niezależnie od innych środków ochrony prawnej, w tym od reklamacji opisanych w Części III pkt 11 wyżej.
4.18 Gdy masz pakiety roamingowe lub inne usługi obniżające koszty w Roamingu Regulowanym, korzystasz z nich w pierwszej kolejności.
4.19 T-Mobile może zmienić zasady z niniejszego pkt 4, jeżeli zmiana wprowadza zasady prawa unijnego przyjęte w celu regulacji roamingu w publicznych sieciach łączności ruchomej w Unii Europejskiej.
4.20 T-Mobile może również za świadczenie Usług w Roamingu Regulowanym pobierać specjalne dodatkowe opłaty, o których mowa w art. 6 ust. 1 Rozporządzenia nr 2022/612, o ile zgodę na ich stosowanie wyda Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

5. **Opłata z ppkt 3.1 wyżej i przysługujący Limit Danych UE**
5.1 Tabela:

A	B	A	B	A	B
Opłata	Limit Danych UE (GB)	Opłata	Limit Danych UE (GB)	Opłata	Limit Danych UE (GB)
0,00 zł	0	18 zł	6,19	39 zł	13,41
0,28 zł	0,10	19 zł	6,53	40 zł	13,75
0,50 zł	0,17	19,99 zł	6,87	41 zł	14,09
1 zł	0,34	20 zł	6,88	42 zł	14,44
2 zł	0,69	21 zł	7,20	43 zł	14,78
3 zł	1,03	22 zł	7,56	44 zł	15,13
4 zł	1,38	23 zł	7,91	45 zł	15,47
4,99 zł	1,72	24 zł	8,25	46 zł	15,81

5 zł	1,72	25 zł	8,59	47 zł	16,16
6 zł	2,06	26 zł	8,94	48 zł	16,50
7 zł	2,41	27 zł	9,28	49 zł	16,84
8 zł	2,75	28 zł	9,63	50 zł	17,19
9 zł	3,09	29 zł	9,97	55 zł	18,91
9,99 zł	3,43	29,99 zł	10,31	60 zł	20,63
10 zł	3,44	30 zł	10,31	65 zł	22,34
11 zł	3,78	31 zł	10,66	70 zł	24,06
12 zł	4,13	32 zł	11,00	75 zł	25,78
13 zł	4,47	33 zł	11,34	80 zł	27,50
14 zł	4,81	34 zł	11,69	85 zł	29,22
14,99 zł	5,15	35 zł	12,03	90 zł	30,94
15 zł	5,16	36 zł	12,38	95 zł	32,66
16 zł	5,50	37 zł	12,72	100 zł	34,38
17 zł	5,84	38 zł	13,06		

6. **Stawka za minutę połączenia głosowego w Roamingu**

6.1 Ceny na połączenia wychodzące:

Strefa Roamingowa	Połączenia głosowe wychodzące
Strefa Roamingowa 1A do Strefy Roamingowej 1A i Polski	jak w kraju
Strefa Roamingowa 1A do Strefy Roamingowej 1B	7,00 zł
Strefa Roamingowa 1A do Strefy Roamingowej 2	9,98 zł
Strefa Roamingowa 1A do Strefy Roamingowej 3	16,03 zł
Strefa Roamingowa 1B do Strefy Roamingowej 1A i Polski	7,00 zł
Strefa Roamingowa 1B do Strefy Roamingowej 1B	8,00 zł
Strefa Roamingowa 1B do Strefy Roamingowej 2	9,98 zł
Strefa Roamingowa 1B do Strefy Roamingowej 3	16,03 zł
Strefa Roamingowa 2 do wszystkich Stref Roamingowych i Polski	12,10 zł
Strefa Roamingowa 3 do wszystkich Stref Roamingowych i Polski	18,14 zł
Strefa Roamingowa 4 do wszystkich Stref Roamingowych i Polski	9,98 zł

6.2 Ceny na połączenia przychodzące:

Strefa Roamingowa	Połączenia głosowe przychodzące
Strefa Roamingowa 1A	bezpłatnie
Strefa Roamingowa 1B	6,05 zł
Strefa Roamingowa 2	6,05 zł
Strefa Roamingowa 3	6,05 zł
Strefa Roamingowa 4	9,98 zł

6.3 W przypadku połączenia ze Stref Roamingowych innych niż 1A na numery Usług Premium naliczana jest opłata jak za połączenie głosowe do Polski oraz opłata za połączenie głosowe z numerem Usługi Premium.

6.4 Zasady dotyczące połączeń ze Strefy Roamingowej 1A do tej strefy i Polski opisane są też w pkt 2 i pkt 4 powyżej.

7. **Stawka za SMS w Roamingu**

7.1 Ceny:

Strefa Roamingowa	Wysłanie SMS-a	Otrzymanie SMS-a
Strefa Roamingowa 1A	jak w kraju	bezpłatnie
Strefa Roamingowa 1B	1,97 zł	bezpłatnie
Strefa Roamingowa 2	1,97 zł	bezpłatnie
Strefa Roamingowa 3	1,97 zł	bezpłatnie
Strefa Roamingowa 4	6,05 zł	bezpłatnie

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

7.3 W przypadku wysłania SMS-a głosowego ze Strefy Roamingowej 1A naliczana jest opłata jak za SMS głosowy w kraju. W przypadku wysłania SMS-a głosowego ze Stref Roamingowych innych niż 1A naliczana jest opłata jak za wysłanie SMS-a oraz opłata jak za SMS głosowy w kraju.

8. **Stawka za MMS w Roamingu**

8.1 Ceny:

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

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

9. **Stawka za Mobilny Internet w Roamingu**

9.1 Ceny:

Mobilny Internet	Cena
Strefa Roamingowa 1A	zgodnie z pkt 3, pkt 4 i pkt 5 powyżej
Strefa Roamingowa 1B	4,03 zł za każde 100 kB
Strefa Roamingowa 2	4,03 zł za każde 100 kB
Strefa Roamingowa 3	4,03 zł za każde 100 kB
Strefa Roamingowa 4	8,98 zł za każde 100 kB

10. **Stawka za połączenie +48 602 950 000 i Przeniesienie Połączenia do Poczty Głosowej +48 602 951 000 oraz na inny numer w Roamingu**

10.1 Ceny:

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

11. **Objaśnienia do Usług Roamingowych**

11.1 W Strefie Roamingowej 1A w zakresie Roamingu Regulowanego opłaty za połączenia głosowe wychodzące i przychodzące naliczane są za każdą sekundę połączenia - 1/60 stawki minutowej. Jedyny przypadek naliczania opłat za wspomniane połączenia przychodzące opisany jest w pkt 4 powyżej, w szczególności w ppkt 4.4. Połączenia głosowe wychodzące ze Strefy Roamingowej 1A do pozostałych Stref Roamingowych naliczane są za pierwsze rozpoczęte 30 sekund (połowa stawki minutowej), a potem za każdą sekundę połączenia (1/60 stawki minutowej). W pozostałych Strefach Roamingowych połączenia głosowe przychodzące i wychodzące naliczane są za każdą rozpoczętą minutę.

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

11.3 W Roamingu mogą być niedostępne serwisy posiadające opcję lokalizacji, połączenia z numerami Usług Premium (i ich zagranicznymi odpowiednikami), numerami poprzedzonymi gwiazdką oraz numerami Abonenckich Usług Specjalnych (i ich zagranicznymi odpowiednikami). T-Mobile nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości Połączenia z numerami 39.
11.4 Gdy nie zadysponujesz inaczej, masz ustawiony w miesiącu kalendarzowym limit wydatków na Mobilny Internet w Roamingu. Wynosi on równowartość 50 EUR. Po jego wykorzystaniu Mobilny Internet w Roamingu zastanie zablokowany. Jednak, jeśli tak zażądasz, usługa ta zostanie odblokowana. Po jej odblokowaniu i ponownym wykorzystaniu przez Ciebie równowartości kolejnych 50 EUR (czyli łącznie 100 EUR w miesiącu kalendarzowym) T-Mobile znów zablokuje Mobilny Internet w Roamingu. T-Mobile powiadamia Cię o każdej takiej blokadzie oraz sposobie jej zniesienia. Równowartość kwoty 50 EUR w złotych polskich wyliczana jest zgodnie z przepisami prawa. Kwota ta na dzień 15 maja 2026r. wynosiła 260,35 zł. Aktualizacje tej kwoty znajdziesz na www.t-mobile.pl.
11.5 Szczegółowe informacje dotyczące Roamingu są dostępne na stronie internetowej www.t-mobile.pl oraz w Biurze Obsługi Użytkownika +48 602 960 200.

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

1. **Ceny Usług Międzynarodowych**
1.1 Dla poszczególnych stref międzynarodowych przewiduje się następujące ceny tych usług.

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

2. **Objaśnienia do Usług Międzynarodowych**
2.1 Usługi Międzynarodowe nie obejmują połączeń ze stacjonarnymi i komórkowymi numerami będącymi zagranicznymi odpowiednikami numerów Usług Premium oraz połączeń z innymi zagranicznymi numerami lub klasami numerów specjalnych, które nie mieszczą się w zasadach z powyższej tabeli.
2.2 Opłaty za głosowe połączenia międzynarodowe naliczane są za każdą rozpoczętą minutę połączenia.
2.3 Aktualna lista terytoriów wchodzących w skład poszczególnych stref międzynarodowych jest na www.t-mobile.pl.

ROZDZIAŁ IV USŁUGI SPECJALNE W KRAJU

Numery Obsługi Użytkownika
1.1 Połączenie z: (a) Biurem Obsługi Użytkownika (T-Mobile) *9602 lub +48 602 960 200, (b) Biurem Obsługi Abonenta (BOA) 602900 lub +48 602 900 000, (c) Biurem Obsługi Użytkownika (Heyah) *2222 lub +48 888 002 222.

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

1.2 Połączenie z numerem do uzupełnienia konta kuponem *9898 lub +48 9898

Połączenie w Polsce i w Roamingu	bezpłatnie

1.3 Połączenie z numerami *9602, 602900, *2222 i *9898 są możliwe tylko w kraju.

2. **Usługi Premium (numery krajowe)**
2.1 Połączenia głosowe z Infoliniami Bezpłatnymi (mogą być przerwane po 15 minutach).

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

2.2 Połączenia z Infoliniami Płatnymi (mogą być przerwane po 15 minutach; X oznacza ciąg cyfr z zakresu od 0 do 9).
2.2.1. 60/30 oznacza naliczanie z góry za pierwszą minutę, a potem z góry za każde rozpoczęte 30 sekund.

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

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

2.3.1. 60/30 oznacza naliczanie z góry za pierwszą minutę, a potem z góry za każde rozpoczęte 30 sekund.

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

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

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

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

2.5.1. 60/60 oznacza naliczanie z góry za każdą rozpoczętą minutę.

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

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

A	B	A	B
Numer	Cena	Numer	Cena
80X	bezpłatnie	830X	0,37 zł
810X	0,12 zł	835X	0,43 zł
815X	0,18 zł	840X	0,49 zł
820X	0,25 zł	845X	0,55 zł
825X	0,31 zł	850X	0,62 zł

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

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

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

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

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

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

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

A	B	A	B	A	B
Numer	Cena	Numer	Cena	Numer	Cena
510XX	0,12 zł	604XX	4,92 zł	616XX	19,68 zł
520XX	0,25 zł	605XX	6,15 zł	617XX	20,91 zł
530XX	0,37 zł	606XX	7,38 zł	618XX	22,14 zł
540XX	0,49 zł	607XX	8,61 zł	619XX	23,37 zł
550XX	0,62 zł	608XX	9,84 zł	620XX	24,60 zł
560XX	0,74 zł	609XX	11,07 zł	621XX	25,83 zł
570XX	0,86 zł	610XX	12,30 zł	622XX	27,06 zł
580XX	0,98 zł	611XX	13,53 zł	623XX	28,29 zł
590XX	1,11 zł	612XX	14,76 zł	624XX	29,52 zł
601XX	1,23 zł	613XX	15,99 zł	625XX	30,75 zł
602XX	2,46 zł	614XX	17,22 zł		
603XX	3,69 zł	615XX	18,45 zł		

2.11 Objaśnienia do Usług Premium

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

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

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

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

2.11.5. Przy aktywacji Karty SIM, w zakresie Usług Premium jest ustanawiany automatycznie jedynie Limit Wydatków na Usługi Premium w wysokości 35 zł. Możesz zmienić tę wysokość.
2.11.6. Po wykonaniu dyspozycji aktywacji i dezaktywacji blokady/limitu każdorazowo dostaniesz SMS-a potwierdzającego.
2.11.7. W przypadku wątpliwości co do tego, czy dany numer podpada pod limity i blokady, o których mowa powyżej, możesz skorzystać z wyszukiwarki rejestru usług premium na stronie internetowej Urzędu Komunikacji Elektronicznej. Obecność numeru w tym rejestrze oznacza, że podpada on pod te limity i blokady nawet wtedy, gdy jest to numer spoza zakresu z niniejszego pkt 2 wyżej.
2.11.8. Poprzedzanie „0" (zerem) wybranego numeru typu 708 X, 703 X, 701 X, 700 X lub 704 X jest uzależnione od dostawcy usługi.
2.11.9. Możliwość korzystania w Roamingu z Usług Premium i ich zagranicznych odpowiedników może być ograniczona, m.in. ze względu na dostępne technologie i konfigurację sieci łączności ruchomej operatora uczestniczącego w Roamingu.
2.12 Numery rozpoczynające się od * są osiągalne tylko z zasięgu Sieci.
2.13 T-Mobile nie odpowiada za brak możliwości korzystania z Usług Premium, jeżeli wynika to z woli dostawcy tej usługi.
2.14 T-Mobile nie ponosi odpowiedzialności za treść serwisów dostępnych w ramach Usług Premium.

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

Połączenie w Polsce	jak za głosowe połączenie krajowe

3.3 Należności za połączenia z tymi numerami naliczane są za każdą rozpoczętą sekundę (1/60 stawki minutowej za każdą rozpoczętą sekundę). Stawka i sposób naliczania należności mogą być inne niż podano wyżej. Wtedy zostaniesz poinformowany o tym specjalną zapowiedzią słowną. Gdy się rozłączysz podczas tej zapowiedzi (tj. przed uzyskaniem połączenia z usługą) nic nie zapłacisz.
3.4 Aktualną listę tych numerów znajdziesz na www.uke.gov.pl.

4. **Połączenia ze Zharmonizowanymi Europejskimi Numerami Skróconymi (HESC)**
4.1 Są to numery krajowe o postaci 116XXX (6 cyfr).
4.2 Ceny:

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

4.3 W ramach połączeń z tymi numerami nie obowiązują zniżki i upusty dotyczące połączeń, wynikające z oferty, z której korzystasz.
4.4 Możliwość korzystania w Roamingu z połączeń z tymi numerami może być ograniczona.
4.5 Aktualną listę tych numerów znajdziesz na www.uke.gov.pl.

5. **Połączenie z numerami zaczynającymi się od 26 i 47**
5.1 Numery te zostały przyznane na potrzeby sieci telekomunikacyjnej polskiego ministerstwa właściwego do spraw obrony (26) i polskiego ministerstwa właściwego do spraw wewnętrznych (47).
5.2 Ceny:

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

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

6. **Połączenie z numerami wykorzystującymi prefiks 39**
6.1 Ceny:

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

7. **SMS Głosowy**
7.1 Cena:

SMS Głosowy w Polsce i Strefie Roamingowej 1A	1,23 zł

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

ROZDZIAŁ V OBJAŚNIENIA DO CAŁEJ CZĘŚCI IV

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

2. **SMS-y i MMS-y**
2.1 Jeden SMS składa się z maksymalnie 160 znaków. Rodzaj telefonu oraz użyte w treści SMS-a elementy graficzne (np. emotikony) i specjalne (np. ą, ę, ł, inne znaki spoza alfabetu angielskiego) mogą zmniejszać tę maksymalną liczbę. W takim przypadku komunikat składający się ze 160 znaków (lub nawet mniejszej ich liczby) zostanie podzielony na odpowiednią liczbę SMS-ów.
2.2 Maksymalna wielkość pojedynczej wiadomości MMS wynosi maksymalnie 300 kB. W przypadku braku technicznej możliwości zrealizowania MMS-a w sieci odbiorcy, wiadomość wysłana w MMS-ie zostanie udostępniona odbiorcy na stronie internetowej, do której link otrzyma on w SMS-ie. Zapoznanie się z nią wymaga dostępu do Internetu, za który odbiorca płaci swojemu operatorowi.
2.3 T-Mobile nalicza opłatę za SMS/MMS niezależnie od poprawności numeru telefonu, adresu e-mail, treści lub faktu nieodebrania go.
2.4 Gdy odbiorca nie odbierze SMS-a/MMS-a od razu (nie był zalogowany w sieci), T-Mobile przechowa go przez czas określony przez nadawcę – maksymalnie 7 dni. Jeśli w tym czasie odbiorca zaloguje się, otrzyma go. Po tym terminie zostanie on skasowany.

3. **Mobilny Internet**

3.1 Jest to pakietowa transmisja danych (APN: internet lub inny APN udostępniony przez T-Mobile, przeznaczony do połączeń z Internetem ogólnego użytku). Konsumpcja Mobilnego Internetu liczona jest za każde rozpoczęte 100 kB. Jeśli koniec danego połączenia z Internetem nie pokrywa się z końcem 100 kB, następuje zaokrąglenie w górę do pełnych 100 kB. Takie samo zaokrąglenie następuje o godz. 24.00 (czasu polskiego), jeśli trwa wówczas transmisja. Gdy Mobilny Internet jest płatny za bieżące zużycie, każde rozpoczęte 100 kB kosztuje 100/1024 stawki za 1 MB. Inaczej jest w Strefie Roamingowej 1A (patrz wyżej do objaśnień dla Usług w Roamingu).

4. **Limity transakcji płatniczych**

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

5. **Usługi krajowe, połączenia krajowe**

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

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

R_007_1004658_0012; R_007_1004652_0004; R_007_1004653_0010; R_007_1004654_0005; R_007_1004655_0006; R_007_1004656_0002; R_007_1004657_0005; R_007_1004668_0008; R_007_1005333_0003; R_007_1006929_0001